

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

# Raccomandata 1

Le presenti condizioni generali disciplinano il Servizio di “**Raccomandata 1**” del Servizio Poste e Filatelia che è effettuato in collaborazione con Poste Italiane S.p.A.

### ART. 1 OGGETTO E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il Servizio “**Raccomandata 1**” (di seguito “Servizio”) è un servizio di Poste e Filatelia (di seguito “Poste”), avente per oggetto il recapito, il giorno successivo a quello di spedizione, di un invio registrato fino a 2 kg. di peso. Il Servizio è disponibile nelle principali località della penisola italiana e delle isole.

Il Servizio presenta le seguenti caratteristiche principali:

- attestazione dell'avvenuta spedizione;
- velocità di recapito;
- eventuale secondo tentativo di consegna concordato con il destinatario;
- gestione delle inesitate;
- eventuale consegna allo sportello postale delle spedizioni inesitate;
- restituzione al Cliente degli invii non recapitati;
- tracciatura elettronica dell'intero processo di lavorazione su sistema informatico di Poste (T&T) consultabile sulla pagina web <https://www.vaticanstate.va/it/raccomandata-o-assicurata-o-pacco.html>, sul sito web [www.poste.it](http://www.poste.it) o contattando il Contact Center di Poste Italiane al numero 803.160;
- comunicazione sullo stato della consegna (opzionale) tramite sms o e-mail.

Il Servizio è disponibile anche nella versione “**Raccomandata 1 con Prova di Consegna**” che, oltre alle caratteristiche principali sopra esposte, comprende:

- restituzione al mittente, tramite Raccomandata 1, della Prova di Consegna, ovvero della cartolina sottoscritta dal destinatario o da soggetto incaricato del ritiro dell'invio;
- tracciatura T&T sia dell'invio nella fase di recapito, che della Prova di Consegna nella fase di restituzione al mittente.

Il Servizio è disponibile solo dagli uffici postali abilitati verso le zone in cui è attivo il Servizio, il cui elenco è consultabile presso gli Uffici postali, sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) ovvero contattando il Contact Center di Poste Italiane. Poste Italiane si riserva la facoltà di aggiornare, in qualsiasi momento, l'elenco di cui sopra. Per sopravvenute esigenze organizzative, Poste si riserva di sospendere la commercializzazione del Servizio, anche parzialmente, dandone idonea informazione alla clientela.

### ART. 2 CONTENUTO DEGLI INVII

Gli invii devono contenere esclusivamente comunicazioni in forma scritta su qualunque supporto materiale, anche generate con l'ausilio di mezzi informatici o telematici.

Gli invii non possono contenere merci in generale, denaro, oggetti preziosi, titoli e carte valori eseguibili al portatore, oggetti osceni e pornografici, carboni e diamanti industriali, articoli soggetti alle restrizioni IATA, e, in genere, materiale potenzialmente dannoso o la cui spedizione, comunque, risulti in contrasto con qualsiasi legge o regolamento.

### ART. 3 PESI E FORMATI

Gli invii dovranno rispettare le seguenti caratteristiche di formato come specificato nella seguente Tabella 1:

Tabella 1 – Formati

BUSTE - DIMENSIONI L ≥ 1,4 H	Formato Invii		
	TUTTI	Standard	Non standard
	Minimo	Massimo	Massimo
H altezza (mm)	110	250	250
L lunghezza (mm)	210	353	353
S spessore (mm)	0,5	25	50
P peso (g)	10	2000	2000

Il rapporto lunghezza/altezza dell'invio deve essere maggiore o uguale a 1,4.

Fermo restando il rispetto assoluto dei parametri relativi ad altezza, lunghezza, peso e forma, sono accettati anche invii con uno spessore massimo di 50 mm (formato non Standard) il cui prezzo corrisponde a quello dell'ultimo scaglione indicato nel successivo articolo 4. Gli invii devono essere confezionati in busta chiusa di materiale cartaceo.

Gli invii che non rispettano i sopra indicati limiti dimensionali e di peso non sono accettati.

#### ART. 4 PREZZI E MODALITÀ DI PAGAMENTO DEL SERVIZIO

Il prezzo di listino varia in base alla tipologia di servizio prescelta, nonché in base allo scaglione di peso e di formato degli invii, come specificato nella seguente Tabella 2:

Tabella 2 – Prezzi del Servizio

Scaglioni	Caratteristiche delle buste	Prezzi Raccomandata 1	Prezzi Raccomandata 1 con Prova di Consegna
Primo	➤ Prodotto Standard fino a 20 gr. compresi	6,40 €	9,43 €
Secondo	➤ Prodotto Standard oltre 20 gr. fino a 100 gr. compresi	8,80 €	11,83 €
Terzo	➤ Prodotto Standard oltre 100 gr. fino a 350 gr. compresi	10,70 €	13,73 €
Quarto	➤ Prodotto Standard oltre 350 gr. fino a 2.000 gr. compresi	17,50 €	20,53 €
Quinto	➤ Prodotto NON Standard fino a 2.000 gr. compresi	17,50 €	20,53 €

Il pagamento deve essere contestuale all'accettazione presso gli uffici postali abilitati, e può essere effettuato mediante contanti oppure con altre modalità rese pubbliche presso i punti di accettazione. Non è consentito l'utilizzo dei francobolli.

All'atto del pagamento al cliente viene rilasciata la ricevuta integrata secondo le modalità indicate nel successivo art. 6.

#### ART. 5 SERVIZIO ACCESSORIO OPZIONALE

Il Cliente ha la facoltà di chiedere di essere informato sullo stato della consegna tramite sms o e-mail. Tale servizio, viene fornito su richiesta del Cliente e consente di conoscere lo stato della consegna della spedizione dal momento della registrazione sul sistema di tracciatura elettronica di Poste Italiane (T&T). Se la spedizione risulta accettata ma non è stata ancora tentata la consegna, il servizio può essere richiesto tramite il sito web [www.poste.it](http://www.poste.it), oppure inviando un messaggio SMS ad un numero telefonico disponibile sul sito web [www.poste.it](http://www.poste.it) indicando il codice a 12 cifre dell'invio senza interruzioni e senza trattino. La comunicazione di Poste Italiane contiene il codice identificativo della spedizione, la data e lo stato della spedizione. Se il servizio è richiesto tramite SMS, il cliente è tenuto al pagamento del costo dell'invio dell'SMS di attivazione del servizio secondo il piano tariffario applicato dal proprio operatore telefonico. Per ogni spedizione inviata possono essere richiesti non più di due SMS e due e-mail di informazione sullo stato della spedizione. Per sopravvenute esigenze operative o tecnologiche tale servizio può subire modifiche o sospensioni.

#### ART. 6 ACCETTAZIONE

Il Cliente deve presentare l'invio in busta chiusa con l'indicazione dell'indirizzo del mittente e del destinatario, corredato del modulo di accettazione (di seguito "kit") proprio del Servizio, che deve essere compilato e sottoscritto anche per accettazione delle presenti Condizioni Generali di Contratto, di cui forma parte integrante. Le presenti Condizioni sono disponibili presso gli uffici postali abilitati e sulla pagina web <https://www.vaticanstate.va/it/servizi/direzione-telecomunicazioni/poste-e-filatelia/poste/raccomandata-1.html>. In caso di discordanza, prevalgono quelle pubblicate sul sito web di Poste.

Poste rilascia al Cliente per ricevuta una copia del kit, contenente l'indicazione dell'importo pagato, la data e l'ora di accettazione.

#### ART. 7 MODALITÀ DI CONSEGNA

Poste Italiane effettua il primo tentativo di recapito presso l'indirizzo indicato sull'invio, nel rispetto degli standard di qualità specificati nel successivo art. 10.

All'atto del recapito Poste Italiane:

- consegna l'invio al destinatario o a persona che si qualifica quale abilitata al ritiro;
- in assenza del destinatario lascia nella cassetta postale l'avviso di mancata consegna e giacenza come stabilito dall'art. 8;
- se il destinatario è irraggiungibile (per indirizzo insufficiente, indirizzo inesatto, indirizzo inesistente, destinatario sconosciuto, deceduto, trasferito) o rifiuta la consegna, l'operatore annota la causale di mancato recapito per la restituzione al mittente, come disciplinato nell'art. 9.

All'atto della consegna il destinatario o il soggetto abilitato al ritiro deve apporre la propria firma per esteso sull'apposito modello e, nel caso del Servizio "Raccomandata 1 con Prova di Consegna", dovrà sottoscrivere anche la relativa cartolina indicando la propria qualità di ricevente.

#### ART. 8 GESTIONE DEGLI INVII NON RECAPITATI

L'attività di recapito potrebbe avere esito negativo per i seguenti motivi:

- a. Mancato recapito di invii consegnabili:
  - o destinatario assente.
- b. Mancato recapito di invii non consegnabili:
  - o Invio rifiutato;
  - o Indirizzo insufficiente;
  - o Indirizzo inesatto;
  - o Indirizzo inesistente;
  - o Destinatario irraggiungibile;
  - o Destinatario sconosciuto;

- Destinatario deceduto;
- Destinatario trasferito.

Nel caso di mancato recapito di invii consegnabili, il portalelettere lascia nella cassetta postale del destinatario copia del kit contenente l'avviso di mancata consegna e di giacenza indicando i seguenti dati:

- Numero identificativo della Raccomandata 1;
- Data e ora della mancata consegna;
- Dati del Mittente;
- Dati del Destinatario;
- Numero di telefono dell'ufficio di recapito ed orario di operatività per le richieste di consegna concordata;
- Ufficio Postale di Giacenza presso il quale ritirare l'invio a partire dalle ore 10.30 dal quarto giorno solare successivo alla data del tentativo di consegna;
- Spazio riservato alla delega per il ritiro da parte di persona diversa dal destinatario.

Il destinatario ha la facoltà, entro i 3 giorni solari successivi, di contattare telefonicamente l'ufficio di recapito per concordare un secondo tentativo di recapito ovvero per comunicare che provvederà, dal giorno successivo a partire dalle ore 10.30, al ritiro dell'invio presso il suddetto ufficio postale. Il secondo tentativo di recapito sarà effettuato il primo giorno lavorativo successivo a quello della richiesta telefonica, dal lunedì al venerdì, mentre sarà effettuato il sabato nei soli Comuni di cui all'apposita lista "Comuni attivi il sabato per il recapito" pubblicata sulla pagina web <https://www.vaticanstate.va/it/servizi/direzione-telecomunicazioni/poste-e-filatelia/poste/raccomandata-1.html> e sul sito web [www.poste.it](http://www.poste.it). Trascorsi i 3 giorni, senza alcuna comunicazione da parte del destinatario, l'invio è trasmesso in giacenza presso l'ufficio postale di giacenza dove viene custodito per 15 giorni solari. Per il periodo di giacenza non è dovuto alcun corrispettivo. Quanto qui previsto per la gestione del secondo tentativo di consegna non si applica nel caso di invii spediti a destinatario che abbia attivo un accordo di consegna personalizzata o a casella postale.

Alla scadenza del termine di giacenza, il plico è restituito al mittente per compiuta giacenza con le modalità specificate nell'articolo seguente.

In caso di mancato recapito per invio rifiutato, indirizzo insufficiente, inesatto, inesistente, ovvero destinatario irreperibile, sconosciuto, deceduto, trasferito, l'invio è restituito al mittente con le modalità indicate nell'articolo seguente.

## ART. 9 RESTITUZIONE AL MITTENTE

Nei casi di impossibilità di recapito o di rifiuto da parte del destinatario o di compiuta giacenza, gli invii sono restituiti al mittente il giorno stesso in cui si è verificato l'evento di "non consegnabilità".

Qualora sia impossibile la restituzione al mittente, gli invii, esaurito il periodo di giacenza di 30 giorni solari, vengono distrutti.

## ART. 10 TEMPI DI RECAPITO

Il giorno lavorativo successivo a quello di accettazione costituisce l'obiettivo di recapito; sul sito di Poste Italiane [www.poste.it](http://www.poste.it) è specificata periodicamente la percentuale di invii consegnati entro un giorno lavorativo successivo a quello di accettazione.

Ai sensi e per gli effetti del presente articolo e del successivo art.11, per giorni lavorativi ai fini del recapito, si intende dal lunedì al venerdì su tutto il territorio nazionale dove il Servizio è attivo.

Gli invii vengono recapitati nella giornata del sabato nei soli Comuni di cui all'apposita lista "Comuni Attivi il Sabato per il recapito" pubblicata sulla pagina web <https://www.vaticanstate.va/it/servizi/direzione-telecomunicazioni/poste-e-filatelia/poste/raccomandata-1.html> e sul sito web [www.poste.it](http://www.poste.it) e resa disponibile presso gli Uffici postali di cui all'art. 1 a condizione che gli stessi siano:

- a) spediti e destinati nell'ambito della regione Lazio;
- b) o spediti e destinati secondo le tratte riportate nella lista "Ambito inter-regionale" pubblicata sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

Gli invii accettati nella giornata del sabato sono equiparati, ai fini dei tempi di recapito, agli invii accettati oltre l'orario limite di cui al successivo paragrafo.

Poste si impegna a recapitare gli invii entro il giorno lavorativo successivo a quello di accettazione, a condizione che le spedizioni vengano accettate presso gli uffici postali abilitati, entro gli orari limite ivi indicati.

I tempi di recapito si riferiscono esclusivamente a invii:

- a) spediti tra zone in cui il Servizio è attivo;
- b) che rispettino i requisiti stabiliti da Poste per contenuto, pesi e formati, modalità di accettazione, orari limite, obblighi del Cliente e quanto altro previsto nelle presenti condizioni generali. Per gli invii accettati oltre gli orari limite, il termine di recapito decorre dal giorno lavorativo successivo a quello di accettazione;
- c) spediti a destinatari che non abbiano attivo un accordo di consegna personalizzata.

I tempi di restituzione della Prova di Consegna sono gli stessi previsti per il recapito e decorrono dal giorno successivo alla consegna dell'invio stesso.

## ART. 11 RECLAMI E RISTORI

11.1 Il Mittente o persona delegata dal Mittente può presentare reclamo:

- presso la Posta centrale del Servizio Poste e Filatelia;
- inviandolo al Servizio Poste e Filatelia – 00120 Città del Vaticano;
- inviandolo al numero di fax 06 698 85378;
- inviandolo all'indirizzo mail: [inquiries.postevaticane@scv.va](mailto:inquiries.postevaticane@scv.va).

11.2 Il reclamo può essere presentato dal 3° giorno lavorativo successivo alla data di accettazione della spedizione e non oltre i 3 mesi successivi e deve riportare i dati relativi alla spedizione.

11.3 Fatte salve le fattispecie di dolo e colpa grave, il ristoro, con esclusione espressa di ulteriori somme a titolo di risarcimento del danno, spetta nei seguenti casi:

- a. ritardo nel primo tentativo di recapito compreso tra il 3° ed il 15° giorno lavorativo successivo alla spedizione. L'importo è pari ad **una volta e mezzo (150%) il** costo sostenuto per la spedizione al netto di eventuali servizi accessori;
- b. ritardo nel primo tentativo di recapito eccedente il 15° giorno lavorativo successivo alla spedizione, mancato recapito, ovvero manomissione, danneggiamento parziale o totale risultante da verbale redatto in contraddittorio tra il destinatario e l'incaricato di Poste Italiane all'atto della consegna dell'invio. L'importo è di 100,00 euro.

11.4 L'importo è versato da Poste entro 40 giorni dalla comunicazione dell'esito della relativa richiesta.

11.5 Nessun importo è dovuto da Poste se il cliente non si è attenuto a quanto stabilito in tema di contenuto, pesi e formati, modalità di accettazione e orari limite, e quanto altro previsto dalle presenti condizioni generali.

11.6 Nessun importo è dovuto da Poste per disservizi riguardanti la Prova di Consegna, ferma restando la facoltà del mittente di richiedere un duplicato.

## **ART. 12 OBBLIGHI DEL CLIENTE**

Con la sottoscrizione del modulo di accettazione, il Cliente accetta le presenti condizioni generali e si impegna a:

- a) non utilizzare il Servizio per contravvenire in modo diretto o indiretto alle leggi vigenti;
- b) rispettare le specifiche di formato e dimensioni definite da Poste e compilare correttamente la modulistica relativa al servizio prescelto;
- c) assumere ogni più ampia responsabilità sui contenuti degli invii e con espresso esonero di Poste da ogni responsabilità ed onere di accertamento e/o controllo al riguardo;
- d) 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 o di qualsiasi inadempimento, da parte del Cliente medesimo, agli obblighi ed alle garanzie previste e comunque connesse al Servizio;
- e) manlevare e tenere indenne Poste da qualsiasi richiesta risarcitoria anche giudiziale dovesse provenire dal destinatario in misura superiore a quanto previsto in materia di ristoro dall'articolo 11.

## **ART. 13 RESPONSABILITÀ DI POSTE**

- 13.1 Poste è responsabile degli invii presentati dal Cliente dal momento della presa in consegna e risponderà unicamente nei casi e nei limiti di cui al precedente art. 11, per danni che saranno conseguenza diretta ed immediata della propria condotta.
- 13.2 Poste non è responsabile nei casi di mancato espletamento del Servizio, ritardo, perdita, danneggiamento totale o parziale, manomissione degli invii con contenuto non ammesso e per ogni altro fatto imputabile al mittente.
- 13.3 Nel caso in cui l'esecuzione del Servizio fosse ritardata, impedita od ostacolata per caso fortuito, oppure per cause di forza maggiore, ovvero per qualsiasi altro evento/causa, nessuna esclusa, non direttamente imputabile a Poste, l'esecuzione medesima s'intende sospesa per un periodo equivalente alla durata della causa esimente.
- 13.4 Per "forza maggiore" s'intende qualsiasi circostanza al di fuori del ragionevole controllo di Poste e, pertanto, in via esemplificativa e non esaustiva, si riferisce a: atti di pubbliche autorità, guerre, rivoluzioni, insurrezioni o disordini civili, serrate, scioperi o altre vertenze sindacali, blocchi od embarghi, interruzioni nella fornitura di energia elettrica, inondazioni, disastri naturali, epidemie.
- 13.5 Per l'erogazione del servizio di messaggi sulla consegna di cui all'art. 5, Poste si avvale di tecnologie e canali di trasmissione messi a disposizione da compagnie di telecomunicazioni. Pertanto, pur adoperandosi affinché detti soggetti svolgano correttamente le attività di propria competenza, Poste non assume alcuna responsabilità in ordine alla corretta ricezione degli avvisi.

## **ART. 14 MODIFICHE**

Poste si riserva la facoltà di modificare le presenti condizioni generali.

Le modifiche saranno portate a conoscenza della clientela mediante pubblicazione sulla pagina web <https://www.vaticanstate.va/it/servizi/direzione-telecomunicazioni/poste-e-filatelia/poste/raccomandata-1.html> oppure presso i punti di accettazione.

## **ART. 15 FORO COMPETENTE**

Per le controversie relative all'interpretazione delle presenti Condizioni, nonché all'esecuzione del Servizio, è competente in via esclusiva il foro dello Stato della Città del Vaticano.

## **ART. 16 LEGGE APPLICABILE**

La legge applicabile è la legge vaticana.