

**Allegato A alla delibera n. 385/13/CONS**

**Condizioni generali di servizio per l'espletamento del servizio universale postale di  
Poste Italiane**

**(Versione approvata con modifiche dall'Autorità per le Garanzie nelle  
comunicazioni)**

# **Condizioni generali di servizio per l'espletamento del servizio universale postale**

## SERVIZI INCLUSI NEL SERVIZIO POSTALE UNIVERSALE

### *DESCRIZIONE DEI SERVIZI*

#### Articolo 1

##### *Servizio postale universale*

1. Il servizio postale universale, ai sensi dell'articolo 3 del d.lgs n. 261 del 1999, comprende la raccolta, il trasporto, lo smistamento e il recapito degli invii postali fino a 2 kg, ivi compresi gli invii raccomandati e assicurati, e dei pacchi fino a 20 kg.
2. I servizi inclusi nel servizio universale e oggetto delle presenti condizioni di servizio sono classificati per tipologie di invii postali, come definiti dall'art.1 lettera f) del d.lgs 261 del 1999, negli articoli 2, 3 e 4 della presente sezione.
3. Per gli invii internazionali si applicano, oltre alle presenti condizioni generali, le Convenzioni internazionali ratificate nell'ordinamento italiano, nonché i relativi provvedimenti applicativi.

#### Articolo 2

##### *Invii di corrispondenza*

1. Gli invii di corrispondenza comprendono le comunicazioni in forma scritta, anche generate mediante l'ausilio di mezzi telematici, su supporto materiale di qualunque natura che vengono trasportati e consegnati all'indirizzo indicato dal mittente sull'oggetto stesso o sul suo involucro, con esclusione di libri, cataloghi, quotidiani, periodici e similari.
2. I servizi di corrispondenza comprendono:
  - a) *posta massiva*: servizio per la spedizione verso qualsiasi località del territorio nazionale di invii di corrispondenza non raccomandata in grande quantità (ad eccezione della corrispondenza a contenuto pubblicitario e della pubblicità diretta per corrispondenza) secondo standard di confezionamento, peso, formato e area di destinazione. L'accesso al servizio è oggetto di specifiche procedure di accettazione degli invii approvate dall'Autorità di regolamentazione del settore postale;
  - b) *posta prioritaria (invii postali singoli)*: servizio per la spedizione degli invii di corrispondenza non massiva verso qualsiasi località del territorio nazionale ed estero;
  - c) *posta raccomandata*: servizio per la spedizione di invii di corrispondenza verso qualsiasi località del territorio nazionale ed estero che fornisce al mittente la ricevuta come prova dell'avvenuta spedizione e consente di verificare lo stato di

lavorazione e la percorrenza, anche in corso, dell'invio. Su richiesta del mittente Poste Italiane fornisce i servizi accessori di cui all'articolo 5;

d) *posta assicurata*: servizio per la spedizione di invii di corrispondenza verso qualsiasi località del territorio nazionale, nonché per l'estero verso le destinazioni ammesse e con i limiti di valore assicurabili stabiliti, che consente al mittente di assicurare gli invii di posta contro lo smarrimento, il furto e il danneggiamento, previo pagamento di un corrispettivo proporzionale al valore dichiarato. Il mittente può chiedere di assicurare gli invii, previo pagamento di un corrispettivo maggiorato, anche contro i rischi relativi a eventi di caso fortuito e di forza maggiore.

Per gli invii assicurati con valore superiore ad una determinata soglia fissata nella Carta della qualità sono richieste particolari modalità di confezionamento pubblicizzate da Poste Italiane e la consegna è effettuata presso l'ufficio postale. Il servizio di posta assicurata consente di verificare al mittente e al destinatario lo stato di lavorazione e la percorrenza, anche in corso, dell'invio. Su richiesta del mittente Poste Italiane fornisce i servizi accessori di cui all'articolo 5;

e) *atti giudiziari*: servizio di posta raccomandata attinente alle notificazioni di atti a mezzo posta e di comunicazioni a mezzo posta connesse con la notificazione di atti giudiziari di cui alla legge 20 novembre 1982, n. 890. Tali invii sono trattati secondo le disposizioni normative citate e successive modifiche e integrazioni.

### Articolo 3

#### *Prodotti editoriali*

1. Sono considerati prodotti editoriali i libri, i quotidiani, i periodici e similari.
2. Il servizio è dedicato alle imprese editrici e ai soggetti che editano pubblicazioni periodiche, stampe e libri.

### Articolo 4

#### *Pacchi*

1. Sono considerati pacchi gli invii postali verso qualsiasi località del territorio nazionale ed estero che non eccedano i 20 kg di peso.
2. Il servizio prevede, oltre ai servizi accessori di cui all'articolo 5, anche la modalità di *pacco assicurato* con la quale il mittente può assicurare il pacco contro i rischi di smarrimento, di furto e di danneggiamento previo pagamento di un corrispettivo, fino ad un massimo stabilito.
3. Per i pacchi assicurati possono essere richieste specifiche modalità di confezionamento opportunamente pubblicizzate da Poste italiane.
4. Per il pacco ordinario nazionale, il servizio consente di verificare lo stato di lavorazione dell'invio, anche in corso di spedizione.

## Articolo 5 *Servizi accessori*

1. Per i servizi di posta raccomandata, assicurata e pacchi Poste Italiane rende disponibili almeno i seguenti servizi accessori:

a) *avviso di ricevimento*: è la ricevuta che, compilata dal mittente all'atto della spedizione e firmata dal destinatario all'atto della consegna, viene recapitata al mittente ai fini della conferma dell'avvenuta consegna. L'avviso di ricevimento della spedizione viene recapitato al mittente con posta prioritaria.

L'avviso di ricevimento, su richiesta dell'utente, può essere altresì originato o riprodotto in formato elettronico in funzione delle soluzioni tecnologiche disponibili e nel rispetto della normativa vigente.

Resta salva la possibilità per il mittente di chiedere un'attestazione dell'avvenuta consegna, corredata dalla relativa documentazione.

Le modalità messe a disposizione del cliente per inoltrare tale richiesta sono molteplici:

Telefono: Contact Center numero verde 803 160

Lettera: Casella Postale 160 – 00144 Roma

Internet: Web center: [www.poste.it](http://www.poste.it) attraverso l'apposita sezione

Ufficio postale: tramite richiesta cartacea.

b) *contrassegno*: la consegna degli invii è subordinata alla riscossione dal destinatario, all'atto della consegna, di un corrispettivo indicato dal mittente nel bollettino di spedizione, entro i limiti prestabiliti.

2. La consegna avviene dopo che il destinatario ha pagato per intero l'importo dovuto e firmato per ricevuta.

Per gli invii di corrispondenza con importo da corrispondere superiore ad una determinata soglia la consegna è effettuata presso l'ufficio postale.

3. Poste Italiane corrisponde al mittente l'importo riscosso con le modalità a sua scelta fra quelle messe a disposizione.

## CONDIZIONI ECONOMICHE

## Articolo 6 *Tariffe e prezzi*

1. Poste Italiane applica per i servizi compresi nel servizio universale le tariffe ed i prezzi fissati dall'Autorità di regolamentazione del settore postale, ai sensi dell'art. 13 del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261.

2. Poste Italiane informa gli utenti delle tariffe e dei prezzi di ciascun servizio offerto rendendo disponibili tali informazioni presso tutti gli uffici postali e sul sito *web* di Poste Italiane.

Articolo 7  
*Prezzi speciali*

Poste Italiane può applicare a clienti o gruppi di clienti prezzi speciali di cui all'art. 13, comma 3-bis, del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 13 del suddetto decreto.

*QUALITÀ DEL SERVIZIO*

Articolo 8  
*Obiettivi di qualità*

1. L'Autorità di regolamentazione stabilisce gli obiettivi di qualità del servizio postale universale. Tali standard sono recepiti nella Carta della qualità e resi disponibili presso tutti gli uffici postali.
2. Nell'ambito dei prezzi speciali di cui all'articolo 7 si possono prevedere, in presenza di determinate condizioni alle quali corrispondono prezzi proporzionali, *standard di qualità* differenti.

*ACCESSO AI SERVIZI*

*CONDIZIONI DI ACCESSO*

Articolo 9  
*Pagamento del servizio*

Gli invii postali vengono accettati da Poste italiane previo pagamento delle tariffe e dei prezzi in vigore, nelle forme precisate all'art.16, salve eventuali diverse condizioni stabilite nell'ambito dei prezzi speciali di cui all'articolo 7.

Articolo 10  
*Indirizzo e confezionamento*

1. Ai fini dell'accettazione degli invii postali presso i punti di accesso alla rete postale è necessario che il mittente indichi in modo chiaro e completo l'indirizzo del destinatario, e precisamente: nome e cognome, via, piazza o altro; numero civico (scala ove necessario per l'individuazione del punto di recapito); località e codice di avviamento postale esatto.
2. Nel caso di invii destinati a caselle postali, il mittente deve indicare le generalità del destinatario, il numero di casella postale e la denominazione dell'ufficio presso il quale la casella è allocata, con il relativo codice di avviamento postale e la città di destinazione.

3. Qualora l'indirizzo non sia completo ed esatto, Poste italiane non garantisce la corretta esecuzione del recapito. In tal caso, si applica quanto previsto dall'art. 23.

4. Il mittente confeziona gli invii postali con modalità idonee in rapporto al peso e al contenuto e comunque in modo da evitare qualunque rischio di danni a persone o cose. Le modalità di confezionamento degli invii postali sono opportunamente pubblicizzate da Poste italiane.

5. Per alcuni servizi è previsto l'utilizzo di specifici moduli di accettazione, disponibili presso gli Uffici postali e sul sito web di Poste Italiane.

#### Articolo 11

##### *Invii non ammessi*

1. Non sono ammessi gli invii riconoscibili come potenzialmente dannosi o la cui spedizione, comunque, risulti in contrasto con le disposizioni in vigore.

Non è ammessa la spedizione di armi o di parti di esse.

2. Ove rinvenuti dopo l'immissione nella rete postale, gli invii non ammessi sono consegnati agli Organi di polizia.

3. Il mittente risponde di tutti i danni, diretti o indiretti, causati dalla spedizione di oggetti non ammessi.

#### Articolo 12

##### *Obbligo di assicurazione*

Ai fini della spedizione di denaro contante, e altri valori, il mittente è tenuto ad utilizzare gli invii assicurati dichiarando il relativo valore e nel rispetto, ove previsto, delle norme di sicurezza vigenti in materia.

#### *MODALITÀ DI ACCESSO*

#### Articolo 13

##### *Cassette d'impostazione*

Poste Italiane, salvo quanto previsto negli articoli seguenti, rende disponibili le cassette di impostazione recanti il relativo logo esclusivo e l'indicazione degli orari di ritiro, destinate alla raccolta della posta prioritaria di cui all'articolo 2, lettera b), affrancata con francobollo o con altre modalità definite da specifici accordi.

#### Articolo 14

##### *Uffici postali*

1. Gli uffici postali accettano gli invii raccomandati e assicurati, gli atti giudiziari i pacchi, gli invii postali singoli a richiesta del mittente e gli invii postali singoli non

introducibili a causa delle dimensioni nelle cassette d'impostazione di cui al precedente articolo o affrancati con modalità diverse dal francobollo.

2. Gli uffici postali espongono l'orario di apertura al pubblico e l'orario limite di accettazione per la spedizione degli invii in giornata.

3. Ogni eventuale variazione di orario di apertura e chiusura al pubblico e ogni eventuale soppressione degli uffici postali, assunta in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente, devono essere comunicate agli utenti almeno 30 giorni prima (salvo diverse specifiche disposizioni dell'Autorità), mediante avviso, affisso all'ufficio postale interessato, recante l'indicazione delle variazioni previste, nonché degli orari di apertura e chiusura al pubblico degli uffici postali limitrofi.

4. Presso gli uffici postali è disponibile la Carta della qualità, nonché ogni informazione su servizi e sulle condizioni economiche applicate.

## Articolo 15

### *Altre modalità di accesso*

1. Per gli invii di corrispondenza massiva di cui all'articolo 2, lettera a) e per gli altri invii in grande quantità, nonché per i prodotti editoriali di cui all'articolo 3, Poste Italiane rende accessibili al pubblico idonei punti di accettazione.

2. Per gli altri invii postali, specifici accordi contrattuali con la clientela possono prevedere diverse modalità di accesso, ivi comprese quelle telematiche se richieste dall'utenza.

## MODALITÀ DI PAGAMENTO

## Articolo 16

### *Affrancatura*

1. La modalità ordinaria di pagamento del corrispettivo è l'affrancatura.

L'affrancatura consiste nell'apposizione di francobolli oppure della impronta di macchine affrancatrici o di altri strumenti meccanici o elettronici presso i punti di accettazione di Poste Italiane.

2. Poste italiane e i terzi autorizzati provvedono alla vendita dei francobolli.

3. L'affrancatura può essere effettuata anche con le seguenti modalità alternative:

- a) *con strumentazione a cura del cliente*: mediante impronta valore impressa da macchine affrancatrici o da altri strumenti meccanici o elettronici a cura del cliente;
- b) *conto di credito*: mediante impronta valore impressa da macchine affrancatrici o da altri strumenti meccanici o elettronici presso Poste Italiane per gli invii postali in partenza, con contabilizzazione in arrivo per i conti di credito speciali;
- c) *abbonamento postale*: mediante apposizione di codice identificativo dello specifico rapporto contrattuale;

d) *senza materiale affrancatura*: mediante apposizione di codice identificativo dello specifico rapporto contrattuale.

4. Il pagamento delle modalità alternative di affrancatura può avvenire mediante procedura di addebito preautorizzato su conto corrente postale intestato al cliente, oppure mediante versamento su appositi conti correnti postali.

5. Poste italiane si riserva di verificare la conformità della spedizione alle caratteristiche del prodotto offerto.

6. Le condizioni e le clausole contrattuali relative alle modalità di affrancatura sono opportunamente pubblicizzate da Poste Italiane.

#### Articolo 17

##### *Invii postali privi di affrancatura*

1. Gli invii postali non affrancati con una delle modalità di cui al precedente art.16 non sono recapitati e sono restituiti al mittente, previo pagamento dell'importo dovuto.

2. Se il mittente non è individuato con certezza o rifiuta il pagamento, gli invii sono distrutti.

3. Gli invii postali provenienti dall'estero senza affrancatura sono recapitati al destinatario previo pagamento dell'affrancatura. In caso di rifiuto, vengono restituiti in conformità agli accordi ed alle convenzioni internazionali.

Gli invii postali diretti all'estero senza affrancatura sono restituiti al mittente, se individuabile, altrimenti vengono distrutti.

#### Articolo 18

##### *Restituzione degli invii affidati ad altro operatore e rinvenuti nella rete postale di Poste Italiane*

1. Gli invii affidati ad altro operatore e rinvenuti nella rete postale di Poste Italiane sono restituiti all'operatore, secondo condizioni, termini e modalità stabilite in accordo tra le parti, nel rispetto dei principi di non discriminazione e trasparenza tra le condizioni applicate da Poste Italiane per la restituzione degli invii ai propri mittenti e quelle per la restituzione degli invii all'operatore concorrente.

2. Ove le parti non riescano a concludere un accordo possono richiedere l'intervento dell'Autorità.

#### Articolo 19

##### *Invii postali con affrancatura insufficiente*

1. Gli invii postali con affrancatura insufficiente sono restituiti al mittente, previo pagamento dell'integrazione dell'affrancatura.

2. Se il mittente non è individuato con certezza, o rifiuta l'integrazione, gli invii sono distrutti.



3. Se tale irregolarità è rilevata in fase di recapito Poste Italiane, prima della restituzione al mittente dell'invio con affrancatura insufficiente, chiede al destinatario se intende ricevere l'invio previo pagamento dell'integrazione di prezzo.

4. Gli invii postali provenienti dall'estero con affrancatura insufficiente sono recapitati al destinatario previa integrazione dell'affrancatura.

In caso di rifiuto, vengono restituiti in conformità agli accordi ed alle convenzioni internazionali.

Gli invii postali diretti all'estero con affrancatura insufficiente sono restituiti al mittente, se individuabile, altrimenti vengono distrutti.

## RECAPITO

### *MODALITÀ DI RECAPITO*

#### Articolo 20

##### *Esecuzione del recapito*

1. Gli invii postali sono recapitati alla persona fisica o giuridica destinataria o altra persona abilitata nel luogo corrispondente all'indirizzo indicato salvo diverse condizioni contrattuali.

2. Gli invii postali sono recapitati secondo le modalità di cui ai successivi articoli del presente paragrafo e nel rispetto degli standard previsti dalla Carta di Qualità.

#### Articolo 21

##### *Invii semplici e invii a firma*

1. Ai fini delle attività di recapito, gli invii postali si distinguono in:

- *invii semplici*: invii di posta prioritaria, massiva, di prodotti editoriali. Il recapito è effettuato mediante immissione in cassette domiciliari di cui al successivo articolo oppure mediante consegna al destinatario o ad altra persona individuata ai sensi degli artt. 27, 28, 29, e 30.
- *invii a firma*: invii raccomandati, assicurati, atti giudiziari e pacchi. Il recapito è effettuato tramite consegna al destinatario o ad altra persona individuata ai sensi degli artt. 27, 28, 29, e 30, previa firma per ricevuta. In caso di impedimento alla firma da parte del destinatario, l'attestazione dell'avvenuta consegna è fornita dall'addetto al recapito in qualità di incaricato di pubblico servizio.

2. Il destinatario di un invio a firma con avviso di ricevimento deve sottoscrivere anche l'avviso. Se la sottoscrizione è rifiutata, la prova della consegna è fornita dall'addetto al recapito, quale incaricato di pubblico servizio.

Analogamente, la prova della consegna è fornita dall'addetto al recapito nel caso di invii multipli diretti allo stesso destinatario, per i quali la sottoscrizione di

ciascun avviso di ricevimento contestualmente alla consegna risulti eccessivamente onerosa.

3. In caso di smarrimento dell'avviso di ricevimento, il mittente ha diritto a ricevere, a titolo gratuito, un duplicato. Tale documento può essere rilasciato in formato cartaceo o, su richiesta dell'utente, elettronico nel rispetto della normativa vigente.

Le modalità messe a disposizione del cliente per inoltrare tale richiesta sono molteplici:

Telefono: Contact Center numero verde 803 160

Lettera: Casella Postale 160 – 00144 Roma

Internet: Web center: [www.poste.it](http://www.poste.it) attraverso l'apposita sezione

Ufficio postale: tramite richiesta cartacea.

## Articolo 22 *Cassette domiciliari*

1. Il recapito degli invii semplici è effettuato in apposite cassette accessibili al portalettere installate dal destinatario a proprie spese. La forma e le dimensioni della cassetta e l'apertura devono risultare tali da consentire di introdurre gli invii senza difficoltà.

2. I titolari di cassette non conformi alle caratteristiche e dimensioni provvedono ai necessari adattamenti. In mancanza, il ritiro dell'invio avverrà presso l'ufficio postale o di distribuzione previo avviso, con le modalità di cui all'art. 25.

3. Le cassette devono recare, ben visibile, l'indicazione del nome di chi ne fa uso. In mancanza l'invio è restituito al mittente, ove individuabile ai sensi del successivo articolo.

4. Le cassette devono essere collocate al limite della proprietà, sulla pubblica via o comunque in luogo liberamente accessibile, salvi accordi particolari con l'ufficio postale di distribuzione.

5. Negli edifici plurifamiliari, nei complessi formati da più edifici e negli edifici adibiti a sede d'impresa, le cassette devono essere raggruppate in un unico punto di accesso.

### *MANCATO RECAPITO ALL'INDIRIZZO DEL DESTINATARIO*

## Articolo 23 *Indirizzo inesistente, inesatto o insufficiente*

1. Gli invii postali che recano un indirizzo inesistente e di cui non è possibile la restituzione al mittente, vengono distrutti o altrimenti destinati a fini di beneficenza.

2. Gli invii con indirizzo inesatto o insufficiente vengono recapitati quando risulta possibile individuare il destinatario in modo certo. Qualora ciò non sia possibile, e non sia possibile la restituzione al mittente, gli invii vengono distrutti o altrimenti destinati a scopo di beneficenza.

3. Gli invii restituiti al mittente perché non è stato possibile eseguirne il recapito, recano indicazione del motivo del mancato recapito: destinatario sconosciuto, trasferito, irreperibile, deceduto, indirizzo inesatto, indirizzo insufficiente, indirizzo inesistente.

4. Per la restituzione al mittente, i provvedimenti relativi alle tariffe e ai prezzi o gli accordi contrattuali possono prevedere il pagamento di un corrispettivo.

#### Articolo 24 *Rifiuto dell'invio*

1. Salve le disposizioni previste per gli atti giudiziari di cui all'articolo 2, lettera e), l'invio rifiutato è restituito al mittente, accompagnato da conforme attestazione del destinatario o del soggetto abilitato. In mancanza, tale attestazione è fornita dall'addetto alla distribuzione, quale incaricato di pubblico servizio.

2. Per la restituzione al mittente i provvedimenti relativi alle tariffe e ai prezzi o gli accordi contrattuali possono prevedere il pagamento di un corrispettivo.

3. Ove il mittente non sia individuabile o rifiuti la restituzione l'invio sarà distrutto.

#### Articolo 25 *Distribuzione nell'ufficio postale*

1. Gli invii postali che non è possibile recapitare all'indirizzo indicato possono essere ritirati presso l'ufficio postale e in altro centro di distribuzione dal destinatario o dalle persone a ciò abilitate dallo stesso o dalla normativa vigente entro i termini di giacenza indicati nell'articolo successivo. L'addetto alla consegna presso l'ufficio postale o il centro di distribuzione accerta l'identità di chi si presenta per il ritiro.

2. In particolare, la consegna degli invii postali avviene presso l'ufficio postale e i centri di distribuzione qualora:

- a) sussistano oggettive difficoltà che comportano speciali aggravii o pericoli per il portatore; gli invii restano a disposizione presso l'ufficio postale o il centro di distribuzione. In alternativa alla modalità di distribuzione di cui al comma precedente, Poste italiane provvede a una diversa collocazione delle cassette postali o adotta gli accorgimenti necessari a consentire la regolare distribuzione degli invii;
- b) la cassetta domiciliare manchi, non sia idonea o conforme alle prescrizioni o agli accordi di cui all'articolo 22.

Nei casi che precedono, il destinatario riceve una sola volta l'avviso che indica l'ufficio postale o il centro di distribuzione presso il quale resta in giacenza tutta la corrispondenza che non è possibile recapitare a domicilio.

3. La consegna degli invii a firma avviene presso l'ufficio postale e il centro di distribuzione anche nei seguenti casi:

- a) non è possibile recapitare gli invii per assenza del destinatario o di altra persona abilitata al ritiro di cui agli artt. 27 - 28- 29 e 30;

- b) il valore dichiarato per l'invio di corrispondenza assicurato, o l'importo da corrispondere per l'invio di corrispondenza in contrassegno, superano il limite stabilito per la consegna all'indirizzo indicato;
- c) i pacchi assoggettati a particolari cautele con obbligo di assicurazione (ad es. pacchi contenenti preziosi)
- d) l'invio presenti segni visibili di manomissione o di deterioramento del contenuto.

4. Nei casi di cui alle lettere a), b), c) e d), il destinatario riceve un avviso che gli indica l'ufficio postale o il centro di distribuzione per il ritiro dell'invio.

5. La consegna può essere effettuata direttamente presso l'ufficio postale o il centro di distribuzione anche in presenza di specifici accordi con i destinatari.

## *GIACENZA*

### Articolo 26 *Termini di giacenza*

1. Gli invii postali non recapitati, salvo che nei casi previsti dagli articoli 23 e 24, rimangono in giacenza presso l'ufficio postale o il centro di distribuzione per il tempo di seguito specificato, a decorrere dal giorno indicato sull'avviso di giacenza:

- invii semplici: dieci giorni;

- invii a firma: sette giorni per i pacchi e trenta giorni per gli altri invii, ad eccezione dei pacchi provenienti dall'estero, per i quali i termini di giacenza sono stabiliti dalle disposizioni dell'Unione Postale Universale e degli atti giudiziari, i cui termini di giacenza sono stabiliti dalle disposizioni vigenti in materia.

2. Le informazioni relative ai giorni di giacenza, inclusi i termini previsti per i pacchi provenienti dall'estero e per gli atti giudiziari, sono rese disponibili agli utenti presso tutti gli uffici postali, i centri di distribuzione e sul sito web di Poste Italiane.

3. Trascorsi i termini di giacenza, nei casi di mancata restituzione al mittente, gli invii vengono distrutti o altrimenti destinati a fini di beneficenza.

4. Il servizio di giacenza può comportare il pagamento di un corrispettivo.

## *SOGGETTI ABILITATI AL RITIRO DEGLI INVII*

### Articolo 27 *Nuclei familiari*

Sono abilitati a ricevere gli invii postali presso il domicilio del destinatario anche i componenti del nucleo familiare, i conviventi ed i collaboratori familiari dello stesso e, se vi è servizio di portierato, il portiere.

## Articolo 28

### *Imprese*

Gli invii postali diretti a imprese, o comunque indirizzati presso imprese, sono consegnati, all'indirizzo indicato, al titolare delle stesse o al personale incaricato. L'impresa deve indicare l'ufficio o i nominativi delle persone incaricate, inviando all'ufficio postale di distribuzione una comunicazione scritta del legale rappresentante.

## Articolo 29

### *Autorità e uffici pubblici*

1. Gli invii di corrispondenza spediti ad autorità ed uffici pubblici aventi più sedi in una località, qualora l'indirizzo non consenta di individuare l'esatta destinazione, vengono recapitati nella sede principale della località indicata.
2. Le autorità e gli uffici pubblici devono indicare le persone incaricate a ricevere gli invii di posta inviando una comunicazione scritta all'ufficio postale di distribuzione.
3. Per i pacchi, la consegna è effettuata sulla base delle indicazioni riportate sul bollettino di spedizione.

## Articolo 30

### *Comunità, enti, persone giuridiche, associazioni e simili*

1. Gli invii di corrispondenza diretti a comunità, enti, persone giuridiche e associazioni in genere, o comunque indirizzati presso di essi, sono consegnati al rappresentante legale o al personale incaricato.  
Il legale rappresentante deve indicare l'ufficio o i nominativi delle persone incaricate inviando all'ufficio postale di distribuzione una comunicazione scritta.
2. Per i pacchi, la consegna è effettuata sulla base delle indicazioni riportate sul bollettino di spedizione.

## DIRITTI DEGLI UTENTI

### Articolo 31

#### *Diritti del mittente*

Il mittente resta proprietario dell'invio sino al momento della consegna. Prima della consegna egli ha diritto di chiedere la restituzione dell'invio o la modifica della destinazione o del destinatario, previo pagamento di un prezzo aggiuntivo.

Articolo 32  
*Reclami, rimborsi e indennizzi*

1. Le procedure dei reclami e la determinazione dell'entità dei rimborsi e degli indennizzi, nonché la procedura di conciliazione per la risoluzione delle controversie, sono previste dalla Carta della Qualità, ai sensi dell'art. 14 del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261.

2. Il reclamo può essere presentato dal mittente, dal destinatario dell'invio, da persona o da associazione dei consumatori da essi delegata.

3. Ai sensi dell'articolo 14 del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, per disservizi connessi alla fornitura del servizio postale universale, Poste Italiane risponde nei limiti di quanto previsto dalla Carta della Qualità prevista dall'articolo 12 dello stesso decreto legislativo.

Articolo 33  
*Pubblicità delle informazioni*

Poste Italiane rende disponibili al pubblico, anche tramite il proprio sito web, ogni informazione necessaria per il corretto utilizzo del servizio da parte dell'utenza con particolare riferimento alle condizioni economiche, alle modalità di accesso ai servizi e di recapito degli invii postali.