

DECRETO 1° ottobre 2008.

Approvazione delle condizioni generali per l'espletamento del servizio postale universale.

IL MINISTRO
DELLO SVILUPPO ECONOMICO

Visto il decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, che ha attuato la direttiva 97/67/CE concernente regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e per il miglioramento della qualità del servizio, come modificato dal decreto legislativo 23 dicembre 2003, n. 384, che ha attuato la direttiva 2002/39/CE riguardante l'ulteriore apertura alla concorrenza dei servizi postali della Comunità;

Visto il decreto del Ministro delle comunicazioni 17 aprile 2000, riguardante la conferma della concessione del servizio postale universale alla società Poste Italiane p.a., pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* n. 102 del 4 maggio 2000;

Visto, in particolare, l'art. 22, comma 2, del predetto decreto legislativo n. 261 del 1999 che stabilisce la procedura di approvazione delle condizioni generali del servizio postale;

Visto il decreto 29 dicembre 2005, concernente l'ambito della riserva postale per il mantenimento del servizio universale, pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* n. 304 del 3 dicembre 2005;

Visto il decreto del Ministro delle comunicazioni 12 maggio 2006, concernente disposizioni in materia di invii di corrispondenza rientranti nell'ambito del servizio postale universale, nonché tariffe e prezzi degli invii di corrispondenza per l'interno e per l'estero, pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* n. 115 del 19 maggio 2006;

Visto, in particolare, l'art. 5 del predetto decreto del Ministro delle comunicazioni 12 maggio 2006, in base al quale il fornitore del servizio universale provvede ad adeguare le condizioni generali di servizio alle previsioni contenute nel medesimo decreto;

Visto il contratto di programma 2006-2008 tra il Ministero dello sviluppo economico, di concerto con il Ministero dell'economia e delle finanze, e la società per azioni Poste Italiane;

Vista la proposta trasmessa dalla società Concessionaria del servizio postale universale con nota AD/262 del 19 settembre 2008;

Ravvisata l'esigenza di approvare il documento anzidetto, ai sensi dell'art. 22, comma 2, del decreto legislativo n. 261 del 22 luglio 1999;

Decreta:

Art. 1.

1. Sono approvate le condizioni generali del servizio postale che costituiscono parte integrante del presente decreto.

Art. 2.

1. Le condizioni generali di cui all'art. 1 entrano in vigore il trentesimo giorno successivo alla loro pubblicazione.

Il presente decreto è pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana.

Roma, 1° ottobre 2008

Il Ministro: SCAJOLA

ALLEGATO

CONDIZIONI GENERALI PER L'ESPLETAMENTO
DEL SERVIZIO POSTALE UNIVERSALE

SERVIZI INCLUSI NEL SERVIZIO POSTALE UNIVERSALE

Descrizione dei servizi

Art. 1.

Servizio postale universale

Il servizio postale universale, ai sensi dell'art. 3 del decreto legislativo 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.

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 decreto legislativo n. 261 del 1999, negli articoli 2, 3 e 4 della presente sezione.

Per gli invii internazionali si applicano, oltre alle presenti condizioni generali, le Convenzioni internazionali ratificate nell'ordinamento italiano, nonché i relativi provvedimenti applicativi.

Art. 2.

Invii di corrispondenza

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.

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'art. 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'art. 5;

e) atti giudiziari: servizio di posta raccomandata attinente alle procedure giudiziarie e ai procedimenti amministrativi di cui alla legge 20 novembre 1982, n. 890. Tali invii sono trattati secondo le disposizioni della stessa legge e successive modifiche e integrazioni;

f) pubblicità diretta per corrispondenza: servizio per la spedizione di invii postali indirizzati ad un numero di destinatari non inferiore ad una soglia stabilita dall'Autorità di regolamentazione del settore postale (attualmente pari a 10.000), contenenti lo stesso messaggio, a carattere pubblicitario o di marketing, ad eccezione del nome, dell'indirizzo e del numero di identificazione del destinatario, nonché di altri elementi che non alterano la natura del messaggio;

g) corrispondenza a contenuto pubblicitario: servizio per la spedizione di invii di corrispondenza per l'interno indirizzata ad un numero di destinatari stabilito dall'Autorità di regolamentazione del settore postale (attualmente compreso tra 1000 e 9999), contenenti lo stesso messaggio, a carattere pubblicitario o di marketing, ad eccezione del nome, dell'indirizzo e del numero di identificazione del destinatario, nonché di altri elementi che non alterano la natura del messaggio.

Art. 3.

Prodotti editoriali

Sono considerati prodotti editoriali i libri, i quotidiani, i periodici e similari.

Il servizio è dedicato alle imprese editrici e ai soggetti che editano pubblicazioni periodiche, stampe e libri.

Art. 4.

Pacchi

Sono considerati pacchi gli invii postali verso qualsiasi località del territorio nazionale ed estero che non eccedano i 20 kg di peso.

Il servizio prevede, oltre ai servizi accessori di cui all'art. 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. Per i pacchi assicurati possono essere richieste specifiche modalità di confezionamento opportunamente pubblicizzate da Poste Italiane.

Art. 5.

Servizi accessori

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.

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.

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.

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

CONDIZIONI ECONOMICHE

Art. 6.

Tariffe e prezzi

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.

Poste Italiane rende accessibili al pubblico tariffe e prezzi e li rende disponibili presso tutti gli uffici postali.

Art. 7.

Accordi individuali

Poste Italiane può concludere con i clienti o gruppi di clienti accordi individuali che prevedano corrispettivi diversi, fondati sui volumi di traffico, in relazione anche alla destinazione e alle modalità di prelievo, accettazione e consegna degli invii, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 13 del decreto legislativo n. 261 del 1999.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

Art. 8.

Obiettivi di qualità

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.

Gli accordi individuali di cui all'art. 7 possono prevedere, in presenza di determinate condizioni alle quali corrispondono prezzi proporzionali, standard di qualità differenti.

ACCESSO AI SERVIZI

CONDIZIONI DI ACCESSO

Art. 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 negli accordi individuali di cui all'art. 7.

Art. 10.

Indirizzo e confezionamento

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.

Qualora l'indirizzo non sia completo ed esatto, Poste Italiane non garantisce la corretta esecuzione del recapito.

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.

Per alcuni servizi è previsto l'utilizzo di specifici moduli di accettazione.

Art. 11.

Invii non ammessi

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

Le armi non sono ammesse se non provviste di autorizzazione del Ministero dell'interno.

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

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

Art. 12.

Obbligo di assicurazione

Ai fini della spedizione di denaro contante, armi 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

Art. 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'art. 2, lettera b), affrancata con francobollo o con altre modalità definite da specifici accordi.

Art. 14.

Uffici postali

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.

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

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

Art. 15.

Altre modalità di accesso

Per gli invii di corrispondenza massiva, e di pubblicità diretta per corrispondenza di cui all'art. 2, lettera a) e f), nonché per i prodotti editoriali di cui all'art. 3, Poste Italiane rende accessibili al pubblico idonei punti di accettazione.

Per gli altri invii postali, specifici accordi contrattuali con la clientela possono prevedere diverse modalità di accesso.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Art. 16.

Affrancatura

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.

Poste Italiane e i terzi autorizzati provvedono alla vendita dei francobolli.

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.

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 intestati a Poste Italiane.

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

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

Art. 17.

Invii postali privi di affrancatura

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.

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

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.

Art. 18.

Invii postali con affrancatura insufficiente

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

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

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.

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

Art. 19.

Esecuzione del recapito

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.

Gli invii postali sono recapitati secondo le modalità di cui ai successivi articoli del presente paragrafo.

Art. 20.

Invii semplici e invii a firma

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

invii semplici: invii di posta prioritaria, massiva, di pubblicità diretta per corrispondenza, di corrispondenza a contenuto pubblicitario, 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 articoli 26, 27, 28, e 29;

invii a firma: invii raccomandati, assicurati, atti giudiziari e pacchi anche editoriali. Il recapito è effettuato tramite consegna al destinatario o ad altra persona individuata ai sensi degli articoli 26, 27, 28, e 29, 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.

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.

Art. 21.

Cassette domiciliari

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.

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 previo avviso di giacenza.

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.

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.

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

Art. 22.

Indirizzo inesistente, inesatto o insufficiente

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.

Gli invii con indirizzo inesatto o insufficiente vengono recapitati quando risulti 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.

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

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

Art. 23.

Rifiuto dell'invio

Salve le disposizioni previste per gli atti giudiziari di cui all'art. 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.

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

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

Art. 24.

Distribuzione nell'ufficio postale

Gli invii postali che non è possibile recapitare all'indirizzo indicato possono essere ritirati presso l'ufficio postale 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 accerta l'identità di chi si presenta per il ritiro.

In particolare, la consegna degli invii postali avviene presso l'ufficio postale di distribuzione qualora:

sussistano oggettive difficoltà che comportano speciali aggravati o pericoli per il portalettere; gli invii restano a disposizione presso l'ufficio postale 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;

la cassetta domiciliare manchi, non sia idonea o conforme alle prescrizioni o agli accordi di cui all'art. 21;

l'invio presenti segni visibili di manomissione o di deterioramento del contenuto.

La consegna degli invii a firma avviene presso l'ufficio postale di distribuzione nei seguenti casi:

a) non è possibile recapitare gli invii per assenza del destinatario o di altra persona abilitata al ritiro di cui agli articoli 26, 27, 28 e 29;

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 armi o preziosi).

Nei casi di cui alle lettere *a)*, *b)*, *c)*, nonché nei casi di invii manomessi o deteriorati, il destinatario riceve un avviso che gli indica l'ufficio postale per il ritiro dell'invio.

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

GIACENZA

Art. 25.

Termini di giacenza

Gli invii postali non recapitati, salvo che nei casi previsti dagli articoli 22 e 23, rimangono in giacenza presso l'ufficio postale di distribuzione per il tempo di seguito indicato a decorrere dal giorno successivo al rilascio dell'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 (attualmente quindici giorni).

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

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

SOGGETTI ABILITATI AL RITIRO DEGLI INVII

Art. 26.

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.

Art. 27.

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.

Art. 28.

Autorità e uffici pubblici

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.

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.

Per i pacchi, la consegna è effettuata sulla base delle indicazioni riportate sul bollettino di spedizione.

Art. 29.

Comunità, enti, persone giuridiche, associazioni e simili

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.

Per i pacchi, la consegna è effettuata sulla base delle indicazioni riportate sul bollettino di spedizione.

4. DIRITTI DEGLI UTENTI

Art. 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.

Art. 32.

Reclami, rimborsi e indennizzi

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.

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

Art. 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.