



**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI POSTALI E DI  
NOTIFICAZIONE TRAMITE POSTA 3**

**ALLEGATO 6b  
CAPITOLATO TECNICO – LOTTO 3**

## SOMMARIO

<b>PREMESSA.....</b>	<b>4</b>
<b>1 DEFINIZIONI E ACRONIMI.....</b>	<b>4</b>
<b>2 OGGETTO DELL'APPALTO .....</b>	<b>8</b>
2.1 Lotti d'appalto.....	9
2.2 Durata della Convenzione, durata degli Ordinativi di Fornitura e durata dell'esecuzione del servizio.....	9
2.3 Servizi postali e comunità di destinatari.....	10
<b>3 SERVIZI DI RECAPITO.....</b>	<b>11</b>
3.1 Predisposizione della corrispondenza .....	11
3.2 Servizio di consegna della posta in arrivo (Delivery).....	12
3.3 Servizio di raccolta della posta in uscita .....	13
3.3.1 Raccolta mediante Pick-Up .....	13
3.3.2 Raccolta presso i punti di Accettazione dell'Operatore Postale .....	15
3.4 Accettazione.....	15
3.5 Servizio di recapito .....	16
3.5.1 Copertura territoriale minima diretta .....	16
3.5.2 Copertura mediante ricorso al FSU .....	17
3.6 Caratteristiche del servizio di recapito .....	17
3.7 Servizi postali richiesti .....	18
3.7.1 Recapito di plichi e di pacchi in territorio nazionale.....	18
3.7.2 Recapito di plichi e di pacchi all'estero .....	18
3.7.3 Servizio di posta ibrida tradizionale .....	19
3.7.3.1 Servizi di posta ibrida tradizionale (da elettronica a fisica) modalità di gestione degli invii. 19	
3.7.3.1.1 Sistema ad accesso web.....	20
3.7.3.1.2 Variante: interoperabilità con il sistema in uso presso l'Amministrazione Contraente .....	20
3.8 Consegna ai destinatari, mancata consegna e servizio di giacenza fisica .....	21
3.8.1 Mancata consegna in caso di temporanea assenza del destinatario.....	21
3.8.2 Mancata consegna al destinatario per cause diverse dalla temporanea assenza .....	22
3.8.3 Requisiti dei punti di giacenza nel lotto di aggiudicazione .....	22
3.8.4 Numero minimo di punti di giacenza nelle aree AM (Area Metropolitana), CP (Comune Capoluogo) ed EU (Extra Urbane) .....	23
3.8.5 Recapito in aree CAP Extra Urbane .....	24
3.8.6 Servizio di giacenza al di fuori del lotto di aggiudicazione .....	24
3.9 Gestione fisica dei ritorni .....	24
3.10 <i>Tracciatura degli invii di Posta Raccomandata, Raccomandata Giudiziaria, Assicurata</i> 25	
3.11 Gestione anomalie sul recapito .....	25
3.12 Corrispettivi .....	25
3.12.1 Prezzi dei servizi quotati nell'offerta economica.....	26
3.12.2 Prezzi dei servizi quotati nel listino obbligatorio e prezzi del listino facoltativo .....	27
3.12.3 Prezzi per la consegna al mittente (Amministrazione Contraente) della posta e dei pacchi ineditati 27	
3.12.4 Rimborso del costo degli invii recapitati mediante ricorso al FSU.....	27
<b>4 OBBLIGHI DEGLI AGGIUDICATARI PRIMA DELLA STIPULA DELLA CONVENZIONE E DELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>28</b>

4.1	Stesura del documento "Guida alla Convenzione: requisiti di transizione" .....	28
4.2	Termini per l'avvio dell'esecuzione del servizio e per l'accettazione degli Ordinativi di Fornitura emessi dalle Amministrazioni Contraenti.....	29
<b>5</b>	<b>RICHIESTA PRELIMINARE DI FORNITURA E ATTO DI REGOLAMENTAZIONE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>30</b>
5.1	Richiesta preliminare di fornitura .....	30
5.2	Atto di regolamentazione del servizio .....	31
<b>6</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI E GESTIONE RECLAMI.....</b>	<b>31</b>
6.1.1	Carta dei servizi .....	32
6.1.2	Gestione reclami da parte dei destinatari degli invii .....	32
6.2	Gestione reclami, conciliazione, rimborsi, indennizzi e ristori relativi agli invii postalizzati tramite FSU.....	32
<b>7</b>	<b>LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO E PENALI .....</b>	<b>33</b>
7.1	Livelli minimi di servizio e penali.....	33
7.2	Ulteriori penali applicabili.....	44
<b>8</b>	<b>CALL CENTER .....</b>	<b>45</b>
<b>9</b>	<b>MISURE ORGANIZZATIVE.....</b>	<b>45</b>
9.1	Referente di zona.....	45
9.2	Referente per la fatturazione e la gestione contabile dei contratti.....	46
9.3	Referente per la rendicontazione analitica.....	46
9.4	Strumenti informativi.....	46
<b>10</b>	<b>RENDICONTO MENSILE PER LA FATTURAZIONE, RENDICONTAZIONE ANALITICA DEL SERVIZIO E REPORTISTICA PER L'AGENZIA INTERCENT-eR .....</b>	<b>47</b>
10.1	Rendiconto mensile per la fatturazione e fatturazione .....	47
10.2	Rendicontazione analitica del servizio di recapito (tipo A e tipo B) .....	48
10.3	Reportistica per l'Agenzia Intercent-ER .....	48

## PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico descrive le condizioni minime che il Fornitore (Operatore Postale) aggiudicatario del Lotto 3 dovrà rispettare per l'affidamento di servizi postali in favore delle Amministrazioni Contraenti che ne faranno richiesta mediante l'emissione di Ordinativi di Fornitura.

**I servizi postali di cui al presente Capitolato Tecnico sono riferiti al Lotto 3 e fanno riferimento ai seguenti ambiti:**

- recapito di plichi e pacchi postali inviati dalle Amministrazioni Contraenti ai cittadini residenti nei territori di competenza, nonché, in misura ridotta, su tutto il territorio nazionale e in misura residuale anche in territorio estero;
- gestione degli esiti delle comunicazioni rivolte ai destinatari, sia fisici sia giuridici;
- lavorazione e recapito di invii di corrispondenza ricevuti in formato elettronico (posta ibrida);
- consegna al Fornitore del Servizio Postale Universale (Poste Italiane S.p.A.) degli invii postali destinati ad aree di recapito non coperte dal Fornitore;
- ritiro (Pick-up), lavorazione e spedizione della corrispondenza in partenza;
- eventuali servizi di consegna della corrispondenza in arrivo (*Delivery*).

Per le specifiche relative ai Lotti 1 e 2 si rinvia all'Allegato 6\_a "Capitolato Tecnico Lotti 1 e 2" al Disciplinare di gara

## 1 DEFINIZIONI E ACRONIMI

Di seguito vengono fornite le definizioni dei termini e degli acronimi utilizzati nel presente Capitolato tecnico.

- **"Accettazione"**: attività con la quale l'Operatore Postale, se non lo ha fatto all'atto della presa in carico, verifica che la Corrispondenza oggetto del *Pick-Up* (o consegnata presso un punto di Accettazione nella propria disponibilità) sia allestita e confezionata secondo gli standard che ne permettono la successiva immissione nella propria rete di distribuzione e/o la postalizzazione tramite FSU.
- **"Affrancatura"**: si intende la modalità di pagamento del corrispettivo per il recapito di un invio postale tramite, ad es., apposizione di francobolli, impronta di macchine affrancatrici o apposizione di un codice identificativo dello specifico rapporto contrattuale;
- **"AM"**: Area Metropolitana di recapito della corrispondenza, come definita all'art. 1 comma 3

del decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 19 giugno 2009 e s.m.i.;

- **“Amministrazione/i Contraente/i”**: le Pubbliche Amministrazioni presenti sul territorio regionale in favore delle quali il Fornitore si impegna a prestare i servizi richiesti;
- **“Area di destinazione della corrispondenza/ Area di recapito”**: Area metropolitana (AM), Capoluogo di provincia (CP), Area extraurbana (EU): come definite all’art. 1 comma 3 del decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 19 giugno 2009 e s.m.i.;
- **“Atto di Regolamentazione del Servizio”**: l’atto di cui al successivo art. 5.2, che recepisce la Richiesta preliminare di fornitura inviata dall’Amministrazione Contraente, previa verifica di tutti i suoi contenuti da parte del Fornitore che lo sottoscrive, una volta ricevuto l’Ordinativo di Fornitura (OdF), tramite accettazione dell’Ordinativo di Fornitura medesimo;
- **“CAP”** si intende il codice di avviamento postale in uso per il recapito;
- **Carta**: la carta utilizzata per la materializzazione degli invii che dovrà essere conforme ai CAM di cui al D.M. del 4/04/2013 pubblicato sulla G.U. n. 102 del 3/05/2013 e del tipo “carta riciclata” anziché proveniente da fibre vergini.
- **“Corrispondenza”** si intendono i documenti imbustati, nelle diverse modalità di invio (es. Posta ordinaria, Posta raccomandata con o senza avviso di ricevimento, ecc.) da recapitare al Destinatario presso la sede di destinazione;
- **“CP”** si intende l’area dei Capoluoghi di Provincia per il recapito della corrispondenza, come definita all’art. 1 comma 3 del decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 19 giugno 2009 e s.m.i.;
- **“Data Matrix”**: un codice a barre bidimensionale a matrice, composto da celle (o moduli) bianche e nere disposte all’interno di uno schema di forma rettangolare o quadrata;
- **“Destinatario”** si intende il soggetto (persona fisica o giuridica) cui è destinato un invio postale, indicato dal mittente con un indirizzo, che può essere scritto sulla busta di spedizione o nell’intestazione di una lettera;
- **“Delivery”**: ritiro della corrispondenza indirizzata all’Amministrazione Contraente presso il competente Ufficio postale del FSU e successiva consegna all’Amministrazione Contraente;
- **“EU”** si intende l’Area Extra Urbana di recapito della corrispondenza, come definita all’art. 1 comma 3 del decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 19 giugno 2009 e s.m.i.;
- **“FSU”**: si intende il **Fornitore del Servizio Universale**, vale a dire, il soggetto individuato con disposizione di legge (art. 23 del D.Lgs. 261/99 e s.m.i.), ossia Poste Italiane S.p.A.;
- **“Intercent-ER”** si intende l’Agenzia Regionale deputata all’acquisto di beni e servizi per le Pubbliche Amministrazioni della Regione Emilia-Romagna;

- **“Invii postali”**: si intendono gli invii di corrispondenza nella loro forma definitiva;
- **“Lista di copertura diretta”**: elenco di tutti i CAP (AM, CP, EU) coperti direttamente dal Fornitore aggiudicatario, in cui siano distinti i CAP coperti direttamente dal Fornitore aggiudicatario da quelli eventualmente serviti mediante subappalto. Alla corrispondenza destinata ad aree geografiche (CAP) appartenenti alla suddetta Lista di Copertura Diretta, per ciascun lotto, saranno applicati i prezzi di aggiudicazione. Tali prezzi, dovranno essere riconosciuti anche per invii indirizzati a CAP al di fuori del lotto di aggiudicazione, per i quali l'Operatore Postale fornisca l'elenco dei CAP coperti;
- **“Mittente”**: la persona fisica o giuridica che è all'origine degli invii postali;
- **“Operatore”** si intende qualsiasi persona operante in nome e per conto dei Fornitori aggiudicatari, vale a dire, un'unità di personale preposta all'erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato tecnico;
- **“Operatore Postale”**: ai sensi del presente Capitolato, soggetto titolare di autorizzazione generale e di licenza individuale (o equivalente) che dispone di una rete postale in grado di fornire servizi di recapito su tutto il territorio nazionale o parte di esso;
- **“Ordinativo di Fornitura/ OdF (i.e. contratto)”**: il documento, disponibile sul sito delle Convenzioni con il quale le Amministrazioni Contraenti comunicano la volontà di acquisire i beni oggetto della Convenzione, impegnando il Fornitore all'esecuzione della prestazione richiesta;
- **“Pacco”**: invii di pacchi fino a 20 kg, aventi dimensioni e standard di confezionamento analoghe a quelle definite dall'art. 1, commi 2 e 4 del decreto del Ministro dello Sviluppo Economico del 20 maggio 2011 e s.m.i.;
- **“Plico”** insieme di carte ripiegate o non riposte in una busta;
- **“Pick-Up”**: servizio di ritiro a domicilio della Corrispondenza presso la sede dell'Amministrazione Contraente, individuata ai fini del conferimento dal relativo indirizzo. Alcune Amministrazioni Contraenti dispongono di più sedi presso le quali occorre che venga eseguito il Pick-Up;
- **“Posta assicurata”**: invii di posta assicurata, indirizzati nel territorio nazionale, di cui all'art. 3 comma 1 del decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 19 giugno 2009 e s.m.i., predisposti secondo gli standard e i formati di cui all'Allegato 3 del citato decreto, per un valore assicurato, ai sensi del presente Capitolato, fino a Euro 50,00;
- **“Posta certificata”**: corrispondenza tracciata temporalmente e geograficamente nella fase di trasporto dall'accettazione fino al recapito;
- **“Posta ibrida tradizionale”** (da elettronica a fisica o *hybrid mail*): si intende un servizio che permette al Mittente (Amministrazione Contraente) di mandare un messaggio elettronico all'Operatore Postale, il quale lo recapita fisicamente (in forma di lettera) al Destinatario;

- **“Posta non registrata”**: corrispondenza che non necessita della sottoscrizione da parte del destinatario, come ad es., la posta ordinaria;
- **“Posta ordinaria”**: invii di posta non massiva, indirizzati nel territorio nazionale, aventi i medesimi standard di confezionamento degli invii di cui all'Allegato 2, tabelle a) e b), del Decreto del Ministro delle Comunicazioni 12 maggio 2006 e s.m.i.;
- **“Posta registrata”**: corrispondenza accettata e sottoscritta dal destinatario, quale ad es., la Posta Raccomandata, Raccomandata A/R e Assicurata;
- **“Preliminare di fornitura”**: l'atto di cui al successivo art. 5.1 che l'Amministrazione Contraente deve compilare, con il supporto del Fornitore e preventivamente all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura, per identificare in modo analitico le tipologie di servizi (pick-up, delivery, posta-ibrida, servizi di recapito per tipologia, ecc.) richiesti all'Operatore Postale (aggiudicatario). Il Preliminare di fornitura deve essere allegato all'ordinativo di Fornitura. Con l'accettazione dell'Ordinativo di fornitura (e del Preliminare ad esso allegato), viene generato l'Atto di regolamentazione del servizio, che non è altro che il Preliminare di fornitura accettato dal Fornitore;
- **“Punto Ordinante”**: gli uffici e le persone fisiche delle Amministrazioni Contraenti autorizzati a impegnare la spesa e quindi abilitati a effettuare gli Ordinativi di Fornitura;
- **“QR Code”**: (abbreviazione di Quick Response Code) un codice a barre bidimensionale o codice a matrice, composto da moduli neri disposti all'interno di uno schema di forma quadrata;
- **“Raccolta”**: l'operazione di raccolta degli invii postali da parte di un fornitore di servizi postali;
- **“Raccomandata”**: invii di posta raccomandata, indirizzati nel territorio nazionale, aventi caratteristiche di confezionamento analoghe a quelle degli invii di cui all'art. 1, comma 1 e all'Allegato 2 del Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 19 giugno 2009 e s.m.i.;
- **“Raccomandata AR”**: Raccomandata di cui alla definizione precedente che tramite la cartolina AR fornisce al Mittente la conferma dell'avvenuta consegna della spedizione;
- **“Raccomandata giudiziaria”**: comunicazione connessa alla notifica degli atti giudiziari (raccomandate ex artt. 139, 140, 660 c.p.c. e 157 e 161 c.p.p.);
- **“Referente dell'Amministrazione”**: la persona designata dall'Amministrazione Contraente come responsabile dei rapporti con i Fornitori aggiudicatari dei servizi di cui al presente Capitolato Tecnico. Al Referente dell'Amministrazione è demandato il compito di verifica dell'esecuzione del contratto nelle sue diverse fasi di monitoraggio e controllo della corretta e puntuale esecuzione degli stati di avanzamento e fatturazione dei servizi commissionati;
- **“Referente per la fatturazione e la gestione contabile dei contratti”**: per la definizione si rinvia al successivo art. 9.2;

- **“Referente di zona”**: per la definizione si rinvia al successivo art. 9.1;
- **“Rendicontazione analitica del servizio di recapito”**: per rendicontazione (di tipo A o B) si intende quanto riportato al successivo art. 10.2 “Rendicontazione analitica del servizio di recapito (tipo A e tipo B)”;
- **“Rendiconto mensile”**: si intende il servizio di cui al successivo art. 10.1 “Rendiconto mensile per la fatturazione e fatturazione”;
- **“Responsabile Tecnico dell’Amministrazione”** si intende la figura tecnica individuata dall’Amministrazione Contraente per presidiare alla corretta e puntuale esecuzione dei servizi oggetto del contratto, sotto il profilo tecnico-operativo;
- **“Servizio Universale”** ai sensi dell’art. 3, D.lgs. 261/1999 comprende: a) la raccolta, il trasporto, lo smistamento, la distribuzione e il recapito degli invii postali fino a 2 kg; la raccolta, il trasporto, lo smistamento e la distribuzione dei pacchi postali fino a 20 Kg; c) i servizi relativi agli invii raccomandati e agli invii assicurati; d) la "posta massiva". Il Servizio Universale garantisce a tutti i cittadini la possibilità di fruire di un servizio di pubblica utilità, indipendentemente dalla collocazione geografica. In Italia il servizio universale postale è affidato a Poste Italiane S.p.A. fino al 2026;
- **“Template”** si intende un modello di documento elettronico (ad es., Microsoft Office o OpenOffice.org) nel quale sono importati dati esterni con una certa frequenza (ad es. il nome del destinatario e il suo indirizzo oppure il nome del destinatario, il suo l'indirizzo, una data e un orario per un appuntamento). L'impaginazione (layout) della pagina rimane invariata ogni volta;
- **“Tracciatura degli invii”** (o rendicontazione analitica del servizio di recapito di tipo A): si intende il servizio che consente all’Amministrazione Contraente di conoscere lo stato di avanzamento dei plichi consegnati all’Operatore Postale dal momento dell’accettazione da parte dell’Operatore Postale medesimo e fino all’esito del recapito. Si applica agli invii di posta registrata (raccomandate, raccomandate A/R, posta assicurata), cfr. successivo art. 3.10 “Tracciatura degli invii di Posta Raccomandata, Raccomandata Giudiziaria e Assicurata”.

## 2 OGGETTO DELL’APPALTO

L’oggetto dell’appalto è l’acquisizione di servizi postali – comprensivi delle attività di raccolta, trasporto, smistamento e distribuzione/recapito della corrispondenza - per le Amministrazioni di cui all’art. 19 comma 5 della Legge Regionale n. 11 del 24 maggio 2004.

Con riferimento agli invii di corrispondenza, si precisa che l’Operatore Postale è l’unico responsabile



nei confronti delle Amministrazioni Contraenti della corrispondenza presa in carico, pertanto dovrà prendere tutte le precauzioni necessarie per evitare che i documenti, nel corso dell'espletamento della lavorazioni di competenza, subiscano smarrimenti, deterioramenti, manomissioni o furti, nonché ritardi nella consegna ai destinatari e nella restituzione al mittente della comunicazioni di ritorno.

## **2.1 Lotti d'appalto**

L'appalto è diviso nei seguenti lotti:

- **Lotto 1:** Servizio di notificazione di verbali per violazioni al Codice della Strada (ex D.lgs. 285/1992 e s.m.i.) provenienti da flusso di stampa;
- **Lotto 2** Servizi di notificazione diversi da quelli relativi a verbali per violazioni al Codice della Strada (ex D.lgs. 285/1992 e s.m.i.) provenienti da flusso di stampa;
- **Lotto 3:** Servizi di recapito.

Tutti e tre i lotti hanno carattere prestazionale.

**Il presente documento descrive i servizi richiesti a titolo del Lotto 3, "Servizi di recapito".**

## **2.2 Durata della Convenzione, durata degli Ordinativi di Fornitura e durata dell'esecuzione del servizio**

L'Agenzia Intercent-ER (in seguito: Agenzia) affida al Fornitore il servizio di recapito di plichi e pacchi postali, mediante la stipula di una **Convenzione quadro** ai sensi dell'art. 21 della Legge Regionale dell'Emilia-Romagna 24 maggio 2004 n. 11, che avrà una durata di 24 mesi (ventiquattro mesi) decorrenti dalla data della sua stipulazione. La Convenzione quadro potrà essere rinnovata fino ad ulteriori 12 mesi, su comunicazione scritta dell'Agenzia, nell'ipotesi in cui alla scadenza del termine, non sia stato esaurito l'importo massimo spendibile, previsto per ogni singolo lotto. Entro tale periodo, le Amministrazioni Contraenti aderendo alla Convenzione emetteranno i propri **Ordinativi di Fornitura**, ossia stipuleranno i propri contratti, la cui durata sarà di 36 mesi (trentasei mesi), a decorrere dalla data di emissione dell'OdF.

Le Aziende sanitarie, la Regione Emilia-Romagna e gli Enti ad essa afferenti, di cui alla L. n. 11/2004 e s.m., sottoposti all'applicazione degli obblighi di cui all'articolo 1, commi da 209 a 214, della Legge

24 dicembre 2007, n. 244 (l'elenco di tali Enti è disponibile sul sito <http://intercenter.regione.emilia-romagna.it/>), emettono gli ordini/richieste di consegna esclusivamente in forma elettronica.

La **fase di esecuzione del servizio** avrà parimenti durata di 36 mesi (trentasei mesi), a partire dalla data fissata nell'Atto di regolamentazione del servizio (di cui al successivo art. 5.2); tale Atto di regolamentazione recepisce la "Richiesta preliminare di fornitura" (di cui al successivo art. 5.1) redatto dall'Amministrazione Contraente con il supporto del Fornitore e a questi inoltrato in allegato all'Ordinativo di Fornitura.

Il differimento della data di inizio dell'esecuzione del servizio, rispetto alla data fissata nell'Ordinativo di Fornitura emesso tramite piattaforma SATER e la sua formalizzazione tramite l'Atto di regolamentazione, nel caso del Lotto 3 tiene conto dei seguenti elementi vincolanti:

- a) del fatto che la profilazione di cui al precedente punto a) **nel caso del Lotto 3**, può avvenire solo successivamente al ricevimento dell'Ordinativo di Fornitura e alla sua accettazione, nonché del ricevimento dei dati del conto contrattuale assegnato dall'Operatore Postale (aggiudicatario del Lotto 2) al contratto stipulato con l'Amministrazione Contraente e del fatto che, **per adempiere alla profilazione preliminare il Fornitore aggiudicatario del Lotto 3 ha a disposizione fino ad un massimo di 30 giorni**, come precisato al successivo art. 4.2 *"Termini per l'avvio dell'esecuzione del servizio e per l'accettazione degli Ordinativi di Fornitura emessi dalle Amministrazioni Contraenti"*;
- b) dell'impossibilità, per l'Amministrazione Contraente e per il Fornitore, di formalizzare altrimenti il differimento dell'inizio e della fine dell'esecuzione del servizio rispetto alla data di inizio e di fine dell'Ordinativo di Fornitura emesso tramite piattaforma SATER.

### 2.3 Servizi postali e comunità di destinatari

I servizi postali descritti nel presente Capitolato Tecnico sono i servizi tradizionalmente intesi e più comunemente utilizzati dalle Amministrazioni Pubbliche della regione, per il recapito della corrispondenza ai cittadini, alle imprese e alle altre Pubbliche Amministrazioni e, inoltre, i servizi a carattere innovativo. Fra questi, i servizi di posta ibrida che consentono al Mittente (Amministrazione Contraente) di trasmettere all'Operatore Postale invii in formato elettronico da fare recapitare al destinatario in forma cartacea (posta ibrida tradizionale, da fisica a elettronica).

Per quanto riguarda le comunità di destinatari, si evidenzia che i destinatari degli invii di corrispondenza del Lotto 3 risultano ubicati nel territorio di competenza delle singole

Amministrazioni Contraenti nella misura del 90% circa. I restanti invii sono destinati al territorio nazionale e in parte residuale (circa lo 0,11%) all'estero.

### **3 SERVIZI DI RECAPITO**

Con riferimento ai servizi di raccolta e di consegna della posta in arrivo, di ritiro e di recapito della posta in uscita, al Fornitore (Operatore Postale aggiudicatario del Lotto 3) viene richiesto di svolgere i servizi di seguito sinteticamente descritti:

1. recapito di invii postali (pliche) ai destinatari, sia fisici sia giuridici, su tutto il territorio nazionale e, in forma residuale, invio di pacchi (sul territorio regionale, nazionale ed estero), sia tramite la propria rete, sia mediante postalizzazione tramite FSU;
2. restituzione al mittente (Amministrazione Contraente) degli avvisi di ricevimento e della posta inesitata (posta non consegnata al destinatario),
3. informazione e aggiornamento costante e tempestivo, alle Amministrazioni Contraenti delle lavorazioni a loro carico per consentire la corretta immissione dei pliche e dei pacchi da recapitare nella rete di smistamento, distribuzione e recapito dell'Operatore Postale (regole di compilazione delle distinte di spedizione / consegna dei pliche, allestimento delle buste, formato e caratteristiche delle buste da utilizzare, regole di confezionamento dei pacchi, regole di scrittura dell'indirizzo di recapito, ecc.) e per consentire il monitoraggio e la rendicontazione (anche analitica) degli invii;
4. aggiornamento costante e comunicazione tempestiva alle Amministrazioni Contraenti dei CAP serviti direttamente, suddivisi in AM, CP ed EU;
5. prelievo degli invii di corrispondenza in partenza, presso una o più sedi di spedizione indicate dall'Amministrazione Contraente (Pick-Up);
6. consegna della corrispondenza in arrivo (Delivery), quando richiesto.

#### **3.1 Predisposizione della corrispondenza**

L'Operatore Postale fornisce, senza oneri aggiuntivi per le Amministrazioni Contraenti, tutta la modulistica necessaria (es.: distinte, cartoline per Avviso di ricevimento, ricevute di accettazione delle raccomandate) per la lavorazione della corrispondenza.

L'Amministrazione Contraente, con riferimento agli invii cartacei provvede alla composizione, stampa, imbustamento della corrispondenza in uscita e alla compilazione della modulistica connessa alla tipologia di corrispondenza in uscita.

L'Amministrazione Contraente predispone la corrispondenza cartacea in uscita secondo gli standard di allestimento e di confezionamento definiti dall'Operatore Postale.

In particolare, l'Amministrazione Contraente conferente dovrà provvedere a:

- predisporre la corrispondenza per il recapito in busta chiusa, con evidenza degli indirizzi completi e dei nominativi del destinatario e del mittente;
- compilare la modulistica eventualmente prevista (es.: ricevute per le raccomandate, cartoline per Avviso di ricevimento);
- predisporre le distinte (anche elettroniche) di spedizione/ consegna dei plichi (della corrispondenza per il successivo conferimento all'Operatore Postale, nonché utili ai fini del monitoraggio e della rendicontazione (anche analitica) degli invii.

La distinta di accompagnamento, salvo diverso accordo tra le parti, contiene:

- l'intestazione con la data di raccolta della corrispondenza e il numero di invii postali per ciascuna tipologia di invio prevista (eventualmente dettagliato per porto di peso);
- nel caso della corrispondenza diversa dalla Posta Ordinaria (Raccomandate, Raccomandate A/R, ecc.) l'elenco di dettaglio della corrispondenza conferita, con indicazione delle seguenti informazioni: destinatario, indirizzo di recapito, mittente, indirizzo del mittente;
- al fine di consentire il monitoraggio e la rendicontazione (anche analitica) degli invii, potrà venire richiesto all'Amministrazione Contraente di compilare le distinte anche in formato elettronico e/o corredate di ulteriori informazioni, quali ad es., quelle impiegate per il tracciamento dei plichi.

Qualora l'Amministrazione Contraente ne faccia richiesta, l'Operatore Postale dovrà fornire un template in formato elettronico editabile della distinta di accompagnamento della corrispondenza.

L'Amministrazione Contraente non provvederà né all'affrancatura della corrispondenza né ad alcuna attività di suddivisione (*sorting*) della corrispondenza per CAP di destinazione.

### **3.2 Servizio di consegna della posta in arrivo (Delivery)**

E' facoltà dell'Amministrazione Contraente richiedere all'Operatore Postale di provvedere alla consegna della posta in ingresso, previo ritiro della corrispondenza presso la competente/ le

compenti sedi del Fornitore del Servizio Universale (di seguito FSU), vale a dire, presso l'Ufficio/ gli Uffici postali di riferimento. Qualora l'Amministrazione Contraente intenda avvalersi di questo servizio, nell'Atto di Regolamentazione preliminare all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura dovrà essere precisato:

1. il numero e l'ubicazione degli uffici del FSU presso i quali occorre che il Fornitore ritiri la posta in entrata indirizzata ai diversi uffici e/o sedi dell'Amministrazione Contraente;
2. il numero e l'ubicazione degli uffici dell'Amministrazione Contraente (punti di ricevimento della corrispondenza in ingresso) presso cui l'Operatore Postale dovrà consegnare la posta in entrata;
3. la frequenza settimanale di consegna ai punti di ricevimento dell'Amministrazione Contraente della corrispondenza ritirata presso gli uffici del FSU.

La consegna della posta in entrata presso il punto/ i punti di ricevimento dell'Amministrazione Contraente, potrà essere effettuato nei giorni dal lunedì al venerdì (esclusi i giorni festivi), in una fascia oraria di norma compresa fra le 8.00 e le 13.00. Il servizio descritto sarà espletato dall'Operatore Postale a fronte della corresponsione del costo di consegna offerto in sede gara.

### **3.3 Servizio di raccolta della posta in uscita**

#### **3.3.1 Raccolta mediante Pick-Up**

L'Amministrazione Contraente può usufruire del servizio di Pick-Up secondo due modalità:

1. "Pick-Up con modalità programmata". Questa modalità prevede che l'Amministrazione Contraente conferente comunichi all'Operatore Postale il/i giorno/i lavorativo/i della settimana, vale a dire, i giorni programmati, nei quali l'Operatore Postale dovrà eseguire il Pick-Up della corrispondenza;
2. "Pick-Up con modalità su chiamata". Questa modalità può essere utilizzata in alternativa o in aggiunta alla modalità "programmata". Al fine di usufruire di questa modalità, l'Amministrazione Contraente dovrà inoltrare all'Operatore Postale la richiesta di Pick-Up "su chiamata" con un preavviso di almeno 2 giorni lavorativi rispetto alla data prevista per il *Pick-Up*.

Nell'Atto di Regolamentazione l'Amministrazione Contraente preciserà:

1. il numero e l'ubicazione degli uffici dei punti di spedizione presso cui richiede all'Operatore Postale di ritirare la posta in uscita;
2. e, in caso di "Pick-Up programmato", quale debba essere la frequenza settimanale del ritiro. Le frequenze settimanali indicate dall'Amministrazione Contraente saranno sempre da

intendersi con esclusione del sabato, della domenica e dei giorni festivi.

L'Operatore Postale provvederà al ritiro della posta in uscita presso la sede/le sedi indicata/e dall'Amministrazione Contraente in una fascia oraria di norma compresa fra le 8.00 e le 14.00, in base alla frequenza settimanale indicata dall'Amministrazione Contraente.

La posta in uscita sarà accompagnata da apposita distinta compilata e sottoscritta da parte del personale dell'Amministrazione Contraente.

In caso di difformità, riscontrate contestualmente al Pick-Up, tra quanto riportato nella distinta di accompagnamento precompilata dall'Amministrazione Contraente e gli invii oggetto del Pick-Up, l'Operatore Postale prende comunque in carico gli invii disponibili, segnalando le anomalie riscontrate e riportando le stesse sulla distinta di accompagnamento.

Le eventuali anomalie riscontrate successivamente alla presa in carico degli invii in uscita (ad es., mancata corrispondenza fra il numero di invii rinvenuti in bolgetta e il numero di invii riportati nella distinta riepilogativa) dovranno essere segnalate dall'Operatore Postale al Responsabile Tecnico dell'Amministrazione Contraente o altro addetto dell'Amministrazione Contraente da questi indicato, entro il termine di quattro giorni lavorativi da intendersi al netto del sabato, della domenica e dei giorni festivi.

Entro quattro giorni lavorativi, successivi al ritiro della posta in uscita, dovrà essere restituita al predetto ufficio dell'Amministrazione Contraente, la sopra menzionata distinta riepilogativa di tutti gli invii di corrispondenza, che dovrà attestare l'avvenuta affrancatura – nei casi in cui questa si renda necessaria -, la spedizione della corrispondenza e le eventuali anomalie riscontrate. Nel caso in cui il servizio di raccolta della posta in uscita avvenga solo a chiamata, la distinta riepilogativa potrà essere restituita nel primo giorno in cui viene effettuato il successivo prelievo oppure entro il termine concordato fra l'Amministrazione Contraente e l'Operatore Postale.

In caso di omessa comunicazione o di ritardata comunicazione delle anomalie da parte dell'Operatore Postale, tutti gli invii oggetto del conferimento si considerano accettati.

La fornitura di eventuali bolgette o altri tipi di contenitore che si renderà necessario utilizzare al fine del prelievo della corrispondenza in uscita è da intendersi a carico dell'Operatore Postale. Al termine dell'esecuzione del contratto, l'Amministrazione Contraente dovrà provvedere alla restituzione delle bolgette e di ogni altro tipo di contenitore fornitogli.

E' fatto obbligo all'Operatore Postale di adottare tutte le misure necessarie per consentire all'Amministrazione Contraente di avere la tempestiva, puntuale e incontrovertibile conoscenza di quali invii ritirati vengano immessi nella rete di smistamento, distribuzione e recapito al destinatario

dell'Operatore Postale piuttosto che del FSU, anche al fine della contestazione di eventuali disservizi che si dovessero verificare successivamente al ritiro degli invii e al fine dell'applicazione delle relative penali.

Le notificazioni tramite posta di atti giudiziari, sanzioni amministrative al Codice della Strada e simili, non sono oggetto della presente iniziativa e non possono essere oggetto di Pick-up da parte dell'Operatore Postale.

### **3.3.2 Raccolta presso i punti di Accettazione dell'Operatore Postale**

L'Amministrazione Contraente, qualora l'Operatore Postale disponga di Punti di Accettazione nel proprio CAP di residenza o comunque in sua prossimità, ha facoltà di usufruire anche dei servizi di Raccolta della corrispondenza presso tale Punto di Accettazione.

All'atto della consegna della corrispondenza, l'Operatore Postale controfirma la distinta di accompagnamento della corrispondenza precedentemente compilata in duplice copia cartacea a cura dell'Amministrazione Contraente, quale documento di presa in carico della corrispondenza conferita. Una copia cartacea della distinta di accompagnamento controfirmata dall'Operatore Postale rimane all'Amministrazione Contraente.

Le notificazioni tramite posta di atti giudiziari, sanzioni amministrative al Codice della Strada e simili, non sono oggetto del servizio affidato a titolo del presente Lotto 3 e non possono essere oggetto di Raccolta presso i Punti di Accettazione dell'Operatore Postale aggiudicatario del Lotto 3.

Il servizio di raccolta presso i Punti di Accettazione dell'Operatore Postale deve essere erogato a titolo gratuito.

## **3.4 Accettazione**

L'Operatore Postale provvede a verificare puntualmente che la corrispondenza presa in carico sia esattamente rispondente con quanto riportato nella distinta di accompagnamento sottoscritta dall'Amministrazione Contraente conferente, sia nel caso di raccolta tramite Pick-Up presso la sede dell'Amministrazione Contraente che in caso di raccolta presso il proprio Punto di Accettazione.

Nel caso in cui l'Operatore Postale riscontri anomalie su quanto preso in carico, dovrà segnalare all'Amministrazione Contraente conferente le anomalie riscontrate e restituire l'eventuale corrispondenza non lavorabile.

È onere dell'Operatore Postale effettuare il *sorting* della corrispondenza presa in carico per CAP di destinazione, ai fini della successiva postalizzazione.



L'accettazione della corrispondenza da postalizzare mediante copertura diretta dovrà avvenire entro il primo giorno lavorativo successivo alla data di presa in carico della corrispondenza.

L'Operatore Postale, con riferimento alla corrispondenza di cui all'art. 3.5.2 "*Copertura mediante ricorso al FSU*" o comunque da recapitare in aree/CAP del territorio nazionale non servite direttamente, provvede, entro il secondo giorno lavorativo successivo alla data di presa in carico della corrispondenza:

- alla compilazione dell'eventuale modulistica specifica richiesta dal FSU (ad, es. distinte e/o ricevute di accettazione);
- all'affrancatura secondo le tariffe IVA esenti, vigenti alla data di lavorazione, per i servizi omologhi del Servizio Universale;
- alla consegna per la postalizzazione tramite FSU, con le modalità previste dal medesimo.

Una volta effettuata la consegna della corrispondenza di competenza al FSU, l'Operatore Postale dovrà restituire all'Amministrazione Contraente copia della documentazione rilasciata dal FSU medesimo, comprovante la presa in carico e l'accettazione della stessa, con allegato l'elenco di dettaglio.

I costi da sostenere per il recapito tramite FSU saranno anticipati dall'Operatore Postale, in base alle tariffe applicate dal FSU e oggetto di successivo rimborso da parte dell'Amministrazione Contraente, in base alla specifica rendicontazione.

### **3.5 Servizio di recapito**

#### **3.5.1 Copertura territoriale minima diretta**

L'Operatore Postale in fase di esecuzione del servizio dovrà garantire tramite la propria organizzazione una copertura di almeno il 70% del territorio della regione Emilia-Romagna calcolato utilizzando l'allegato 4 al Disciplinare di gara, "Elenco CAP coperti".

L'Operatore Postale pertanto, si obbliga a recapitare la sopracitata corrispondenza nelle aree geografiche (CAP) appartenenti all'elenco presentato in fase di partecipazione alla procedura di selezione del contraente, eventualmente aggiornato in fase di esecuzione degli Ordinativi di Fornitura. Durante l'esecuzione contrattuale l'Operatore Postale può aggiornare tale elenco con ulteriori CAP nel perimetro geografico del relativo lotto, purché la percentuale di copertura risultante – nell'ambito del lotto di aggiudicazione - non risulti inferiore alla percentuale di copertura risultante nell'offerta presentata in gara, pena la risoluzione degli Ordinativi di Fornitura da parte delle Amministrazioni Contraenti.



Il suddetto elenco, che dovrà includere anche i CAP eventualmente coperti tramite subappalto ed eventualmente aggiornato in fase di esecuzione, rappresenta la Lista di Copertura Diretta, ossia il dettaglio delle aree geografiche (CAP) che l'Operatore Postale si impegna a servire direttamente, anche mediante ricorso a subappalto, per tutta la durata degli Ordinativi di Fornitura nell'ambito del lotto di aggiudicazione.

L'Operatore Postale si obbliga a comunicare all'Agenzia Intercent-ER e alle Amministrazioni Contraenti tutte le eventuali variazioni della Lista di Copertura Diretta del relativo lotto, mediante produzione di un documento in formato elettronico prodotto in formato facilmente importabile (es. xls, csv, txt), con indicazione delle aree di recapito (AM, CP, EU) e distinguendo i CAP coperti direttamente da quelli coperti tramite subappalto. Alla corrispondenza destinata ad aree geografiche (CAP) appartenenti alla suddetta Lista di Copertura Diretta, per ciascun lotto, saranno applicati i prezzi di aggiudicazione. Tali prezzi, saranno riconosciuti anche per il recapito degli invii indirizzati a CAP al di fuori del lotto di aggiudicazione, per i quali l'Operatore Postale fornisca l'elenco dei CAP coperti.

### **3.5.2 Copertura mediante ricorso al FSU**

La corrispondenza destinata ad aree geografiche (CAP) non ricomprese nella lista di copertura diretta è postalizzata mediante ricorso al FSU da parte dell'Operatore Postale. In caso di postalizzazione degli invii tramite FSU, i relativi costi saranno corrisposti dall'Operatore Postale al FSU in base alle tariffe vigenti alla data di lavorazione, applicate dal FSU per i servizi omologhi del Servizio Universale. Tali costi saranno successivamente fatturati alle Amministrazioni Contraenti sulla base di specifica rendicontazione. Il ricorso al FSU per tali finalità non costituisce subappalto.

## **3.6 Caratteristiche del servizio di recapito**

L'Operatore Postale dovrà garantire alle Amministrazioni Contraenti l'insieme di tutte le operazioni necessarie per:

1. il recapito della corrispondenza ai destinatari;
2. la predisposizione di adeguati servizi di giacenza per gli invii di corrispondenza non recapitati al destinatario finale, per il quale tale servizio sia previsto;
3. la gestione dei flussi di dati relativi agli esiti degli invii di posta certificata e di posta registrata, mediante consultazione web delle informazioni su piattaforma proprietaria e la restituzione delle informazioni sul loro esito;
4. la gestione delle anomalie di recapito.

L'Operatore Postale dovrà fornire all'Amministrazione Contraente tutte le informazioni necessarie per confezionare le diverse tipologie di invii secondo le specifiche tecniche vigenti, vale a dire, che l'Operatore Postale dovrà mettere a disposizione delle Amministrazioni Contraenti le informazioni sui formati delle buste ammessi in relazione alle diverse tipologie di servizio postale (ad es., formati C4, C5, C6, con o senza finestre, ecc.), da utilizzare per la spedizione dei diversi invii, nei diversi porti di peso ammessi, sul corretto posizionamento dei dati identificativi del mittente e del destinatario sulla busta, pacco, ecc. in modo da evitare che un allestimento non conforme agli standard vigenti, si traduca in un ritardo nel recapito o in altro disservizio.

### **3.7 Servizi postali richiesti**

Di seguito vengono elencate le tipologie di servizi e di prodotti postali richiesti all'Operatore Postale per la consegna ai destinatari della corrispondenza conferitagli da parte dell'Amministrazione Contraente. I tempi di consegna al destinatario finale sono esplicitati, per ciascuna tipologia di invio, al successivo art. 7.1.

#### **3.7.1 Recapito di plichi e di pacchi in territorio nazionale**

All'Operatore Postale viene richiesto di recapitare invii del tipo di seguito descritto:

- 1) **Posta ordinaria** (di seguito "**Posta ordinaria**");
- 2) **Raccomandate semplici** (di seguito "**Raccomandate**");
- 3) **Raccomandate A/R** (di seguito "**Raccomandate A/R**");
- 4) **Raccomandate giudiziarie**.

E inoltre, in via residuale in termini di quantitativi, viene richiesto di recapitare:

- 5) "**Posta assicurata**";
- 6) "**Pacchi**".

Per la posta Raccomandata, Raccomandata A/R e Posta Assicurata recapitata direttamente dall'Operatore Postale (incluso l'eventuale subappalto), l'Amministrazione Contraente si riserva la possibilità di richiedere copia della documentazione attestante la firma per ricevuta da parte del destinatario.

#### **3.7.2 Recapito di plichi e di pacchi all'estero**

Gli invii indirizzati all'estero costituiscono una quota residuale degli invii spediti dalle Amministrazioni Contraenti e sono correlati prevalentemente alla spedizione di comunicazioni inerenti all'esercizio del diritto di voto dei cittadini residenti all'estero ed iscritti all'AIRE, in occasione di tutte le consultazioni elettorali e referendarie che si svolgono in Italia.

Le tipologie di plichi e di pacchi che si richiede di recapitare all'estero sono le seguenti:

- 1) **"Posta ordinaria estero"**;
- 2) **"Pacco ordinario estero"**.

Per quanto riguarda le tempistiche di consegna degli invii sopra elencati, si rinvia al successivo art. 7.1.

Nel caso in cui in seguito a modifiche nella normativa postale internazionale e nazionale le zone tariffarie per l'estero praticate dal FSU dovessero venire modificate, l'Operatore Postale potrà applicare ai plichi e pacchi indirizzati all'estero, le nuove zone tariffarie.

### **3.7.3 Servizio di posta ibrida tradizionale**

I servizi di posta ibrida nella forma tradizionale, vale a dire, invii spediti dall'Amministrazione Contraente in forma elettronica e da recapitare al destinatario in forma cartacea, dovranno essere eseguiti dall'Operatore Postale ai prezzi di lavorazione (stampa e imbustamento) offerti in sede di gara, cui saranno da aggiungere i prezzi di recapito offerti in sede di gara in relazione alle diverse tipologie di invio. La posta ibrida sarà spedita con invii del tipo: Posta Ordinaria, Raccomandata, Raccomandata A/R.

La carta utilizzata per la materializzazione degli invii dovrà essere conforme ai CAM di cui al D.M. del 4/04/2013 pubblicato sulla G.U. n. 102 del 3/05/2013 e del tipo "carta riciclata" anziché proveniente da fibre vergini.

Ai successivi paragrafi 3.7.3.1.1 e 3.7.3.1.2 vengono definite le caratteristiche di massima dei sistemi di trasmissione degli invii di posta ibrida "tradizionale" (file elettronici da stampare e imbustare e recapitare al destinatario in forma cartacea).

#### **3.7.3.1 Servizi di posta ibrida tradizionale (da elettronica a fisica) modalità di gestione degli invii**

Al fine di consentire l'inoltro di invii di corrispondenza ibrida l'Operatore Postale dovrà rendere disponibile il sistema descritto all'art. 3.7.3.1.1. E' facoltà dell'Operatore Postale consentire lo svolgimento del servizio di posta ibrida anche mediante la interoperabilità fra sistemi (host to host) di cui all'art. 3.7.3.1.2.

La carta utilizzata per la materializzazione degli invii dovrà essere conforme ai CAM di cui al D.M. del 4/04/2013 pubblicato sulla G.U. n. 102 del 3/05/2013 e del tipo “carta riciclata” anziché proveniente da fibre vergini.

#### **3.7.3.1.1 Sistema ad accesso web**

Un sistema che tramite accesso via web (senza l'utilizzo di collegamento VPN o simili) consenta agli utenti autorizzati di inoltrare all'Operatore Postale gli invii in formato elettronico garantendo, a titolo esemplificativo, le seguenti funzioni:

- a. definizione del *workflow* di gestione delle stampe, anche con funzioni di autorizzazione;
- b. tracciatura delle fasi del processo di elaborazione, stampa e spedizione;
- c. generazione di reportistica ad uso delle Amministrazioni Contraenti, relativa agli invii trasmessi per la lavorazione.

Il sistema informatico messo a disposizione dall'Operatore Postale dovrà consentire all'Amministrazione Contraente di verificare le informazioni relative alla presa in carico dei lotti di lavorazione da parte dell'Operatore Postale fino alla spedizione.

A titolo esemplificativo, il procedimento di creazione e trasmissione degli invii da spedire dovrà consentire all'utente dell'Amministrazione Contraente di comporre un documento tipo, in base a un proprio progetto grafico, in formato: .doc, .docx, .pdf, ecc. di dimensione almeno fino a 3 MB in modalità offline - con strumenti privati - oppure online con strumenti messi a disposizione dal sito web medesimo.

A titolo esemplificativo, la piattaforma con accesso *web-based* messa a disposizione dall'Operatore Postale dovrà prevedere:

- a) la visualizzazione degli invii inseriti per la spedizione;
- b) la creazione di .pdf per l'archiviazione e consultazione tramite chiavi di ricerca;
- c) la possibilità di stampa degli invii in formato stesso pdf;
- d) la possibilità di creazione, modifica e cancellazione utenti.

#### **3.7.3.1.2 Variante: interoperabilità con il sistema in uso presso l'Amministrazione Contraente**

Nel caso in cui l'Amministrazione Contraente sia dotata di uno specifico sistema informatico per la creazione e il trattamento della posta in uscita, eventualmente collegato anche al sistema di protocollo dell'Amministrazione Contraente medesima, l'Operatore Postale potrà valutare se adottare tutti gli interventi tecnicamente necessari per consentire lo scambio di flussi di dati tramite interoperabilità fra i due sistemi (*host to host*).

Tale intervento di adeguamento non dovrà comportare costi e oneri aggiuntivi per l'Amministrazione Contraente.

Resta facoltà dell'Operatore Postale di valutare la messa a punto o meno degli interventi tecnici necessari a garantire l'eventuale interoperabilità fra sistemi.

E' facoltà dell'Amministrazione Contraente valutare se sostenere o meno eventuali oneri per interventi tecnici (ad es., da eseguire in amministrazione diretta piuttosto che tramite il ricorso a fornitori terzi) necessari a garantire l'interoperabilità fra i due sistemi.

La verifica di fattibilità dell'intervento volto a garantire l'interoperabilità fra sistemi e la sua messa a punto potranno essere richiesti all'Operatore Postale mediante l'Atto di Regolamentazione preliminare all'emissione degli Ordinativi di Fornitura o anche successivamente all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura.

### **3.8 Consegna ai destinatari, mancata consegna e servizio di giacenza fisica**

L'Operatore Postale, con riferimento alla posta Raccomandata, Raccomandata A/R, Assicurata e Pacchi indirizzati in territorio nazionale, è obbligato a effettuare almeno un tentativo di consegna. Nel caso in cui, l'Operatore Postale non fosse in grado di consegnare il plico o il pacco, per assenza del destinatario o di altro soggetto abilitato per legge a ricevere l'invio, l'Operatore Postale è obbligato a lasciare un avviso di tentata consegna (avviso di giacenza) presso il domicilio del destinatario, con indicazione del punto di giacenza ove il destinatario può ritirare la corrispondenza e del periodo di giacenza/termine ultimo previsto per l'effettuazione del ritiro dalla giacenza.

L'Operatore Postale dovrà assicurare un tempo di giacenza:

- non inferiore a 30 giorni fissi di calendario, decorrenti dalla data di consegna dell'avviso di giacenza, per la Posta Raccomandata e Raccomandata A/R;
- non inferiore a 7 giorni fissi di calendario, decorrenti dalla data di consegna dell'avviso di giacenza, per i Pacchi;
- nell'eventualità in cui il plico o il pacco non vengano ritirati dal destinatario o da altro soggetto da questo delegato al ritiro, l'Operatore Postale dovrà restituirli all'Amministrazione Contraente (mittente), previa indicazione sull'invio della specifica causale del mancato recapito.

#### **3.8.1 Mancata consegna in caso di temporanea assenza del destinatario**

In caso di temporanea assenza del destinatario di un invio di posta Raccomandata, Raccomandata A/R, Assicurata o di un Pacco l'Operatore Postale dovrà:

1. **lasciare una comunicazione cartacea che illustri le modalità del ritiro dell'invio**, senza oneri a carico del destinatario o dell'Amministrazione Contraente (mittente), che riporti i seguenti elementi minimi: il luogo presso cui ritirare l'invio postale, l'indicazione degli orari per il ritiro e il limite massimo temporale per il ritiro, le eventuali modalità alternative di recapito (ad es., su appuntamento);
2. **garantire il ritiro presso un luogo che sia agevolmente raggiungibile e che sia aperto al pubblico in un lasso di tempo minimo di 5 ore giornaliere (in una fascia oraria compresa fra le ore 7.00 e le 20.00), dal lunedì al venerdì e, inoltre, almeno 4 ore al sabato mattina (in una fascia oraria compresa fra le ore 7.00 e le 15.00), con esclusione dei giorni festivi.**

### **3.8.2 Mancata consegna al destinatario per cause diverse dalla temporanea assenza**

Nei casi di mancata consegna al destinatario di un invio di posta Raccomandata, Raccomandata A/R, Assicurata e Pacco, per cause diverse dalla temporanea assenza, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, i casi di: destinatario sconosciuto; trasferito; irreperibile; deceduto; che rifiuta la consegna oppure indirizzo: inesatto, incompleto, inesistente, ecc., l'Operatore Postale è tenuto a restituire i plichi e i pacchi all'Amministrazione Contraente (mittente) corredata di causale di mancato recapito.

### **3.8.3 Requisiti dei punti di giacenza nel lotto di aggiudicazione**

L'Operatore Postale dovrà attivare - entro il termine di 60 giorni dalla data di comunicazione dell'avvenuta aggiudicazione - punti di giacenza e di ritiro degli invii di posta Raccomandata e Raccomandata A/R, Assicurata e Pacchi non recapitati al destinatario, a causa di temporanea assenza, aventi le seguenti caratteristiche:

- 1 essere in regola con la disciplina in materia di edilizia, di sanità pubblica, di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- 2 garantire la massima accessibilità a tutte le fasce di destinatari degli invii di corrispondenza (persone anziane, persone non automunite, ecc.) ad esempio, privilegiando l'ubicazione in aree adeguatamente servite dal trasporto pubblico locale;
- 3 essere facilmente identificabili al pubblico, vale a dire, che dovranno essere contraddistinti da un'insegna o altro dispositivo identificativo di adeguate dimensioni, dal quale si evinca il nominativo dell'Operatore Postale, presso il quale il destinatario dovrà recarsi a ritirare

l'invio;

- 4 garantire la sicurezza e la riservatezza della corrispondenza, anche in relazione agli accessi ai locali in cui questa viene conservata, nonché il controllo degli accessi ai medesimi.

Qualora richiestogli, l'Operatore Postale aggiudicatario dovrà fornire all'Agenzia Intercent-ER e alle Amministrazioni Contraenti idonea documentazione da cui risulti:

- ❖ l'ubicazione dei punti di giacenza presenti nel territorio del Lotto;
- ❖ gli orari di apertura;
- ❖ l'accessibilità con mezzi pubblici.

All'art. successivo, vengono riportati i numeri minimi dei punti di giacenza e ritiro da garantire nel territorio del Lotto 3.

### **3.8.4 Numero minimo di punti di giacenza nelle aree AM (Area Metropolitana), CP (Comune Capoluogo) ed EU (Extra Urbane)**

L'Operatore Postale dovrà garantire nel comprensorio cittadino delle aree di recapito AM, CP ed EU del territorio del Lotto 3, il numero minimo di punti di giacenza e di ritiro di seguito descritti:

- a) nell'area di recapito "**Area Metropolitana di Bologna**" (zona CAP da 40121 a 40141) almeno 3 punti di giacenza opportunamente distribuiti nell'area;
- b) nell'area di recapito Comune Capoluogo – "**CP Piacenza**" (zona CAP 29121 e 29122) almeno 1 punto di giacenza;
- c) nell'area di recapito Comune Capoluogo – "**CP Modena**" (zona CAP 41121, 41122, 41123, 41124, 41125 e 41126) almeno 2 punti di giacenza opportunamente distribuiti nell'area;
- d) nell'area di recapito Comune Capoluogo – "**CP Reggio Emilia**" (zona CAP 42121, 42122, 42123 e 42124) almeno 2 punti di giacenza opportunamente distribuiti nell'area;
- e) nell'area di recapito Comune Capoluogo – "**CP Parma**" (zona CAP 43121, 43122, 43123) almeno 2 punti di giacenza opportunamente distribuiti nell'area;
- f) nell'area di recapito Comune Capoluogo – "**CP Ferrara**" (zona CAP 44121, 44122, 44123 e 44124) almeno 1 punto di giacenza;
- g) nell'area di recapito Comune Capoluogo – "**CP Forlì**" (zona CAP 47121, 47122) almeno 1 punto di giacenza;
- h) nell'area di recapito Comune Capoluogo – "**CP Rimini**" (zona CAP 47921, 47922, 47923 e 47924) almeno 1 punto di giacenza;
- i) nell'area di recapito Comune Capoluogo – "**CP Ravenna**" (zona CAP 48121, 48122, 48123, 48124 e 48125) almeno 3 punti di giacenza opportunamente distribuiti nell'area;
- j) nell'area di recapito "**EU Cesena**" (zona CAP 47521, 47522) almeno 1 punto di giacenza.



### **3.8.5 Recapito in aree CAP Extra Urbane**

Salvo quanto previsto alla lettera j) del precedente art. relativamente al punto di giacenza dell'area di recapito EU Cesena, l'Operatore Postale nelle restanti zone di recapito con CAP di tipo EU (Extra Urbane) dovrà garantire il servizio di consegna su appuntamento, concordato tramite il numero di telefono dell'Operatore Postale - presente sull'avviso di giacenza - al quale il destinatario possa fare riferimento per la consegna presso il proprio indirizzo di recapito, senza alcun maggior onere né per l'Amministrazione Contraente né per il destinatario. In alternativa, l'Operatore Postale potrà garantire il ritiro presso un punto di giacenza presente nella zona CAP o nel Comune dell'indirizzo del destinatario, se disponibile o qualora non disponibile (se il destinatario è ubicato in regione Emilia-Romagna), presso il punto di giacenza del Comune capoluogo che risulti più vicino al destinatario fra quelli elencati al precedente art. 3.8.4 "Numero minimo di punti di giacenza nelle aree AM (Area Metropolitana), CP (Comune Capoluogo) ed EU (Extra Urbane)".

### **3.8.6 Servizio di giacenza al di fuori del lotto di aggiudicazione**

Per quanto riguarda i punti di giacenza nelle zone di recapito al di fuori del lotto di aggiudicazione nelle quali l'Operatore Postale sia in grado di recapitare gli invii di tipo Raccomandata, Raccomandata A/R e Pacco mediante la propria rete si applica quanto previsto al precedente art. 3.8.5 "Recapito in aree CAP Extra Urbane".

## **3.9 Gestione fisica dei ritorni**

La restituzione delle comunicazioni di ritorno e dei pacchi non recapitati riguarda il ritorno da parte dell'Operatore Postale al mittente delle seguenti comunicazioni:

- avvisi di ricevimento delle raccomandate;
- plichi inesitati delle Raccomandate, delle Raccomandate A/R e delle Assicurate;
- pacchi.

Per ciascuna riconsegna del cartaceo di ritorno, l'Operatore Postale dovrà preparare in duplice copia una distinta di accompagnamento della corrispondenza da restituire (distinta di riconsegna), e la lista di dettaglio delle comunicazioni di ritorno riconsegnate, suddivise per tipologia di invio, che funga anche da documento di accettazione e di presa in carico da parte del mittente. La distinta di riconsegna dovrà garantire l'esatta corrispondenza tra plichi e pacchi restituiti e distinta di accompagnamento. Nei casi di cui al precedente art. 3.8.2 "Mancata consegna al destinatario per



cause diverse dalla temporanea assenza", i plichi e i pacchi riconsegnati dovranno riportare la motivazione della mancata consegna.

Ciascuna Amministrazione Contraente concorderà con l'Operatore Postale tempi e modalità operative di restituzione di plichi e pacchi di ritorno quali, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, la restituzione nella prima data utile prevista per il Pick-Up della corrispondenza. La restituzione dei plichi inesitati non deve comportare oneri aggiuntivi per l'Amministrazione Contraente.

### **3.10 Tracciatura degli invii di Posta Raccomandata, Raccomandata Giudiziaria, Assicurata**

Con riferimento alla corrispondenza recapitata mediante copertura diretta e limitatamente agli invii di posta registrata e di posta certificata (Posta Raccomandata, Raccomandata A/R, Raccomandata Giudiziaria, Posta Assicurata) l'Operatore Postale tramite accesso al proprio portale internet renderà disponibile all'Amministrazione Contraente, per ciascun invio individuato sulla base del rispettivo codice identificativo, l'indicazione del relativo stato di lavorazione in tempo reale in fase di recapito dall'accettazione alla consegna al destinatario (compresa la restituzione del cartaceo di ritorno dell'esito di consegna e la restituzione dei plichi inesitati) attraverso i propri sistemi di tracciatura della corrispondenza.

### **3.11 Gestione anomalie sul recapito**

Le lavorazioni non correttamente eseguite e gli invii che risultassero smarriti o rubati dovranno essere stornati dalle fatture relative ai costi per i servizi di recapito o essere gestite attraverso specifiche note di credito. In caso di corrispondenza deteriorata, manomessa, ecc. l'Operatore Postale dovrà restituire il cartaceo al Mittente, accompagnato da un'apposita distinta di riconsegna delle anomalie sul recapito, per consentire le successive lavorazioni. In alternativa, si applicano le forme di ristoro individuate nella Carta del servizio dell'Operatore Postale per gli specifici casi ivi previsti.

### **3.12 Corrispettivi**

I servizi di recapito prevalentemente utilizzati dalle Amministrazioni Contraenti saranno pagati al prezzo quotato nell'**offerta economica**. I servizi di recapito utilizzati in misura residuale saranno pagati al prezzo quotato nel **listino obbligatorio**.

Nel caso degli invii indirizzati verso i CAP a copertura diretta ricompresi nel territorio del lotto di aggiudicazione, nonché verso i CAP esterni al lotto di aggiudicazione ma comunque coperti dall'Operatore Postale sul restante territorio nazionale, il prezzo di spedizione degli invii verrà

corrisposto ai prezzi offerti dall'Operatore Postale in sede di gara in relazione alle singole aree di recapito di tipo AM, CP ed EU.

### **3.12.1 Prezzi dei servizi quotati nell'offerta economica**

All'Operatore Postale verranno riconosciuti i seguenti corrispettivi, relativi ai servizi quotati nell'offerta economica:

- 1) **prezzi per il servizio di *Delivery* e di *Pick-Up*:** il prezzo dei servizi di *Delivery* della corrispondenza in entrata e di *Pick-Up* della posta in uscita, sarà pagato all'Operatore Postale ai prezzi offerti in sede di gara in relazione alla fascia di peso e al numero di ritiri settimanali indicati dall'Amministrazione Contraente nell'Atto di regolamentazione; in caso di superamento del peso prescelto per il servizio di *Delivery* e di *Pick-Up*, l'Operatore Postale potrà applicare alla singola consegna e al singolo ritiro il prezzo dello scaglione di peso successivo, offerto in sede di gara;
- 2) **prezzi di recapito per invii destinati nel territorio nazionale (verso i CAP del Lotto di aggiudicazione e gli eventuali ulteriori CAP "a copertura diretta").** Per ciascuna tipologia di invio del tipo: Posta Ordinaria e Posta Raccomandata o invii altrimenti denominati aventi analoghe caratteristiche, per i porti di peso fino a 100 gr., verrà pagato il prezzo offerto dall'Operatore Postale in sede di gara in relazione alle diverse aree di recapito e in relazione ai CAP che l'Operatore Postale si è impegnato a coprire tramite la propria rete e con i propri mezzi, sia nel territorio del lotto di aggiudicazione che nel resto del territorio nazionale eventualmente coperto dalla propria rete, nonché nei territori della Repubblica di San Marino e di Città del Vaticano, sempre qualora coperti dall'Operatore con la propria rete di recapito. Pertanto, i prezzi di recapito offerti in sede di gara e in relazione alle aree di recapito di tipo AM, CP ed EU dovranno intendersi validi oltre che per il lotto di aggiudicazione, anche per l'intero territorio nazionale, limitatamente alle zone che l'Operatore Postale copre con la propria rete e i propri mezzi. Inoltre, si precisa che per l'invio di plichi aventi una combinazione di spessore, lunghezza o larghezza diverse da quelle prese a riferimento nel presente Capitolato di gara per la Posta Ordinaria e per gli invii del tipo Raccomandata, Raccomandata A/R e Raccomandata Giudiziaria, l'Operatore Postale può richiedere all'Amministrazione Contraente di modificare il confezionamento dell'invio;
- 3) **prezzo per l'avviso di ricevimento delle raccomandate indirizzati in territorio nazionale:** verrà riconosciuto all'Operatore Postale il prezzo offerto in sede di gara;
- 4) **prezzi per i servizi di stampa e imbustamento della posta ibrida tradizionale (da elettronica a cartacea) mediante "Sistema ad accesso web"** di cui al precedente art.

3.7.3.1.1 **e mediante interoperabilità tra sistemi (servizio *host to host*)** di cui al precedente art. 3.7.3.1.2 “Variante: interoperabilità con il sistema in uso presso l’Amministrazione Contraente” : i costi di stampa e di imbustamento degli invii trasmessi in formato elettronico saranno pagati all’Operatore Postale ai prezzi offerti in sede di gara; oltre ai costi di stampa e di imbustamento saranno riconosciuti all’Operatore Postale i prezzi di recapito offerti in sede di gara in relazione alle seguenti tipologie di invio: Posta Ordinaria, Raccomandata, Raccomandata A/R.

### **3.12.2 Prezzi dei servizi quotati nel listino obbligatorio e prezzi del listino facoltativo**

All’Operatore Postale verranno inoltre riconosciuti anche i seguenti corrispettivi, relativi ai servizi quotati nel listino obbligatorio:

- 1) prezzi di recapito per invii di Posta Ordinaria, Raccomandata e Raccomandata A/R indirizzati nel territorio nazionale, non riportati nello schema di offerta economica (ad es., porti di peso superiori a 100 gr.);
- 2) prezzi di recapito per invii di Posta Assicurata, fino a 20 gr., indirizzata nel territorio nazionale;
- 3) pacchi (tutti i porti di peso) indirizzati sia a destinatari presenti sul territorio nazionale che in territorio estero;
- 4) il servizio di giacenza di plichi e pacchi non dovrà comportare oneri aggiuntivi né a carico del Mittente né del Destinatario.

### **3.12.3 Prezzi per la consegna al mittente (Amministrazione Contraente) della posta e dei pacchi inesitati**

La consegna della posta inesitata non dovrà comportare la corresponsione di alcun costo aggiuntivo da parte dell’Amministrazione Contraente, fatta salva la restituzione dei pacchi destinati al territorio nazionale, per i quali l’Operatore Postale potrà richiedere all’Amministrazione Contraente la corresponsione di un prezzo massimo pari al prezzo corrisposto per la spedizione del Pacco da restituire. Nel caso di pacchi inesitati indirizzati all’estero, il prezzo della riconsegna sarà pari a quanto calcolato dall’Operatore Postale del Paese di destinazione, in base alla regolamentazione internazionale emanata dalla Universal Postal Union (UPU).

### **3.12.4 Rimborso del costo degli invii recapitati mediante ricorso al FSU**

Per quanto riguarda il costo degli invii (di plichi e di pacchi) recapitati tramite FSU, tali costi saranno corrisposti dall’Operatore Postale al FSU e, previa specifica rendicontazione, rimborsati dalle Amministrazioni Contraenti all’Operatore Postale alle tariffe vigenti nell’ambito del Servizio

Universale al momento della spedizione.

Agli invii destinati ad aree CAP del territorio nazionale, ulteriori rispetto a quelle dichiarate dall'Operatore Postale in fase di partecipazione alla procedura di gara, che risultino da questi coperte mediante la propria rete si applicano invece i prezzi di cui ai precedenti paragrafi 3.12.1 e 3.12.2.

## **4 OBBLIGHI DEGLI AGGIUDICATARI PRIMA DELLA STIPULA DELLA CONVENZIONE E DELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO**

### **4.1 Stesura del documento "Guida alla Convenzione: requisiti di transizione"**

**Entro 30 giorni fissi di calendario** dalla data di comunicazione di avvenuta aggiudicazione o dell'esecuzione del servizio, per motivate ragioni secondo quanto previsto dall'art. 17 comma 8 del Codice (D.lgs. 36/2023) ovvero qualora sussistano ragioni di urgenza di cui al comma 9 del medesimo articolo, l'Operatore Postale aggiudicatario ha l'obbligo di inviare all'Agenzia Intercent-ER un documento di "Guida alla Convenzione: requisiti di transizione" nel quale vengano definiti i requisiti di transizione del servizio da eseguire, utili a consentire il regolare avvio dell'esecuzione del servizio nell'arco di massimo 30 giorni (fissi di calendario) dalla ricezione e dall'accettazione dell'Ordinativo di Fornitura (cfr. successivi art. 4.2 "*Termini per l'avvio dell'esecuzione del servizio e per l'accettazione degli Ordinativi di Fornitura emessi dalle Amministrazioni Contraenti*", art. 5.1 "*Richiesta preliminare di Fornitura*" e 5.2 "*Atto di regolamentazione del servizio*").

La "Guida alla Convenzione: requisiti di transizione" dovrà esplicitare in dettaglio le attività a carico dell'Amministrazione Contraente e dell'Operatore Postale, a partire dal momento della accettazione dell'Ordinativo di Fornitura, utili per profilare l'Amministrazione Contraente nei sistemi di gestione dell'Operatore Postale.

Tale documento ha lo scopo di supportare entrambe le parti nella fase di avvio dell'esecuzione del servizio, nonché la regolare prestazione di tutti i servizi ad esso correlati. La tempistica degli adempimenti, eventualmente riportata nella Guida, deve consentire all'Amministrazione Contraente di ricevere la piena esecuzione del servizio entro il termine massimo di 30 giorni come sopra specificato.

Gli adempimenti e le attività che dovranno essere esplicitate nella Guida dovranno riguardare, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- a) la compilazione di modelli di consegna utili alla profilazione dell'Amministrazione

Contraente;

- b) la compilazione di modelli relativi alla creazione distinte di consegna dei plichi, anche in formato elettronico;
- c) i tempi di configurazione del mittente nelle piattaforme informatiche del Fornitore preliminarmente alla postalizzazione e in relazione alla tipologia dei servizi richiesti e dei plichi da consegnare (ad es., plichi autoprodotti, plichi prodotti tramite accesso al servizio di posta ibrida, ecc.);
- d) le informazioni, gli adempimenti e i tempi necessari a carico dell'Amministrazione Contraente per ricevere le credenziali di accesso e le istruzioni tecniche per operare sul portale web eventualmente messo a disposizione per la prenotazione delle spedizioni;
- e) le informazioni, gli adempimenti e i tempi necessari per ricevere le credenziali e le istruzioni tecniche per accedere alla piattaforma web per la tracciatura, vale a dire, per la verifica del processo di consegna della posta registrata (raccomandate, raccomandate A/R, posta assicurata) da parte dell'Amministrazione Contraente;
- f) gli adempimenti a carico dell'Amministrazione Contraente per usufruire del servizio di rendicontazione analitica del servizio di recapito degli invii (ad es., compilazione distinte elettroniche, invio delle distinte tramite portale web e/o protocollo ftps/ sftp;
- g) le informazioni, i modi e i tempi per l'accesso al servizio di posta ibrida via piattaforma web del Fornitore;
- h) i dati necessari per la fatturazione ai sensi di legge;
- i) ogni ulteriore istruzione utile a garantire il rispetto dei tempi di avvio dell'esecuzione del servizio e l'ottimale esecuzione del medesimo, successivamente all'avvio.

Al documento **“Guida alla Convenzione: requisiti di transizione”** devono essere allegati il **“Modello di richiesta preliminare di fornitura”** di cui al successivo art. 5.1 “Richiesta preliminare di fornitura” e tutti gli ulteriori modelli che il Fornitore dovesse richiedere di compilare all'Amministrazione Contraente, per comunicargli le informazioni necessarie alla corretta configurazione del Mittente nei propri sistemi.

#### **4.2 Termini per l'avvio dell'esecuzione del servizio e per l'accettazione degli Ordinativi di Fornitura emessi dalle Amministrazioni Contraenti**

Le operazioni descritte nel documento “Guida alla Convenzione: requisiti di transizione” di cui al precedente art. 4.1 *“Stesura del documento “Guida alla Convenzione: requisiti di transizione”*

dovranno consentire all'Amministrazione Contraente di ricevere le prestazioni richieste al Fornitore (avvio all'esecuzione del servizio) entro **il termine massimo di 30 giorni** dal ricevimento e dall'accettazione dell'Ordinativo di Fornitura emesso da parte dell'Amministrazione Contraente, senza deroga alcuna.

Tenuto conto pertanto, di quanto riportato al precedente art. 4.1 *"Stesura del documento "Guida alla Convenzione: requisiti di transizione"* e ai successivi art. 5.1 *"Richiesta preliminare di fornitura"* e 5.2 *"Atto di regolamentazione del servizio"*, anche in ordine al supporto che il Fornitore deve garantire alle Amministrazioni Contraenti per la stesura della *"Richiesta preliminare di fornitura,"* il termine per l'accettazione degli Ordinativi di Fornitura e di consegna all'Amministrazione Contraente dell'Atto di regolamentazione firmato dal Fornitore **è fissato in cinque giorni lavorativi**.

## **5 RICHIESTA PRELIMINARE DI FORNITURA E ATTO DI REGOLAMENTAZIONE DEL SERVIZIO**

### **5.1 Richiesta preliminare di fornitura**

Preliminarmente all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura (OdF), le singole Amministrazioni Contraenti compilano il "Modello di richiesta preliminare di fornitura". Il "Modello" sarà reso disponibile dal Fornitore tramite il portale dell'Agenzia fra gli allegati a supporto dell'adesione alla Convenzione. Tramite la compilazione e l'invio del modello di richiesta preliminare le Amministrazioni Contraenti, anche avvalendosi del supporto dello stesso Fornitore, procedono all'analisi dei servizi offerti in Convenzione e alla determinazione di tutti gli aspetti specifici, utili all'ottimale avvio ed esecuzione del servizio da parte del Fornitore.

Nel **"Modello di richiesta preliminare di fornitura"** l'Amministrazione che intende aderire al **Lotto 3** dovrà esplicitare (a titolo esemplificativo e non esaustivo): la tipologia e i volumi di invii da recapitare nell'arco della durata di esecuzione del contratto, gli eventuali periodi di concentrazione delle spedizioni nel corso dell'anno solare/del periodo di esecuzione del contratto (flussi anomali), il numero e l'ubicazione dei punti di *pick-up* per il ritiro di plichi e il tipo di *pick-up* richiesto (a chiamata o programmato), il numero e l'ubicazione dei punti di delivery (se il servizio viene richiesto), la richiesta del servizio di posta ibrida, la data prevista per l'inizio e la fine di esecuzione del servizio.

Al fine di determinare la data prevista per l'inizio e per la fine e l'esecuzione del servizio l'Amministrazione Contraente deve tenere conto del termine di 30 giorni che il Fornitore può impiegare per procedere alla profilazione dell'Amministrazione Contraente nei propri sistemi (cfr. precedente art. 4 "Obblighi degli aggiudicatari prima della stipula della Convenzione e dell'esecuzione del servizio" e successivo art. 5.2 "Atto di regolamentazione").

## **5.2 Atto di regolamentazione del servizio**

Il Fornitore supporta l'Amministrazione Contraente nella corretta analisi dei fabbisogni di servizio da esplicitare nel "Modello di richiesta preliminare del servizio di recapito" di cui al precedente art. 5.1. Tale preliminare, una volta verificato in tutti i suoi aspetti e accettato dal Fornitore sulla piattaforma SATER (tramite accettazione dell'Ordinativo di Fornitura cui il preliminare deve essere allegato), costituisce l'**Atto di Regolamentazione del servizio**.

Nel verificare i termini di effettivo inizio e fine dell'esecuzione del servizio, il Fornitore deve tenere conto dei tempi tecnici necessari per profilare l'Amministrazione Contraente nei propri sistemi di gestione del servizio di recapito, ai fini del regolare avvio dell'esecuzione del servizio e della regolare prestazione di tutti i servizi ad esso correlati, fra i quali, la tracciatura e la rendicontazione degli invii, l'accesso a proprie piattaforme web per la verifica del processo di consegna, la fatturazione, ecc. come precisato in maggiore dettaglio al precedente art. 4 "*Obblighi degli aggiudicatari prima della stipula della Convenzione e dell'esecuzione del servizio*". Il termine per l'espletamento di tali operazioni, cui il Fornitore darà seguito successivamente all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura da parte dell'Amministrazione Contraente e alla sua accettazione **è fissato in un massimo di 30 giorni**. Per quanto riguarda la durata complessiva dell'esecuzione del servizio, al netto dei giorni necessari per la profilazione dell'Amministrazione Contraente, si rinvia al precedente art. 2.2 "*Durata della Convenzione, durata degli Ordinativi di Fornitura e durata dell'esecuzione del servizio*".

## **6 CARTA DEI SERVIZI E GESTIONE RECLAMI**

A tutela dei destinatari degli invii di corrispondenza spediti dalle Amministrazioni Contraenti, per eventuali disservizi imputabili a violazione di obblighi posti a proprio carico e conformemente a quanto previsto dalla normativa vigente, l'Operatore Postale aggiudicatario deve adottare procedure, trasparenti, semplici e poco onerose finalizzate:

a) alla tempestiva gestione dei reclami da parte dei destinatari degli invii, in particolare per i casi



- di smarrimento, furto, danneggiamento o mancato rispetto delle norme di qualità del servizio;
- b) all'individuazione delle responsabilità, nei casi di disservizi in cui sia coinvolto più di un operatore;
- c) a permettere la conciliazione in sede locale.

#### **6.1.1 Carta dei servizi**

L'Operatore Postale dovrà mettere a disposizione dei destinatari degli invii di corrispondenza, la propria Carta dei servizi, affinché gli utenti finali possano ricevere le indicazioni utili per l'esercizio dei loro diritti nel caso di riscontrato disservizio postale, compreso il sistema di rimborso o compensazione nel caso in cui il Fornitore sia chiamato a rispondere del disservizio lamentato.

#### **6.1.2 Gestione reclami da parte dei destinatari degli invii**

L'Operatore Postale, in ottemperanza alle norme vigenti in materia di servizio postale, dovrà adottare procedure per la gestione dei reclami da parte dei destinatari, in particolare per i casi di smarrimento, furto, danneggiamento o mancato rispetto delle norme di qualità del servizio, nonché procedure conciliative in sede locale uniformate ai principi comunitari.

Qualora a seguito di presentazione del reclamo e di avvio di procedura di conciliazione davanti all'Operatore Postale, l'utente che ha presentato reclamo non sia soddisfatto, quest'ultimo potrà rivolgersi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), per attivare la procedura di definizione della controversia con il fornitore di servizi postali, previa compilazione del "Formulario CP" reperibile alla pagina: <http://www.agcom.it/il-formulario-cp> .

#### **6.2 Gestione reclami, conciliazione, rimborsi, indennizzi e ristori relativi agli invii postalizzati tramite FSU**

Per quanto riguarda la gestione dei reclami, la conciliazione, i rimborsi, gli indennizzi e i ristori per disservizi connessi ad invii che l'Operatore Postale avesse postalizzato tramite FSU (Poste Italiane S.p.A.), i destinatari degli invii di corrispondenza dovranno fare riferimento a quanto riportato negli appositi paragrafi della "Carta del Servizio Postale Universale" pubblicata sulla pagina web: <https://www.poste.it/carta-servizi-universali.pdf> e di agli schemi pubblicati alla pagine web: <https://www.poste.it/carte-dei-servizi-postali.html>



## **7 LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO E PENALI**

Di seguito vengono riportati i livelli minimi di servizio attesi e le penali previste per i casi di mancato rispetto del livello atteso. Ulteriori casi di inadempimento contrattuale e le relative penali applicabili, sono riportate all'articolo 19 "Penali" della Convenzione.

In conformità con la legislazione nazionale vigente e con la Convenzione Postale Universale ratificata nell'ordinamento italiano, rimborsi, indennizzi o ristori sono previsti:

- a) per i soli servizi di recapito per i quali sia possibile determinare in modo certo, ovvero sulla base di riscontri obiettivi, i dati relativi alla spedizione, destinazione e consegna;
- b) per invii con indirizzo utile al recapito. Non potranno pertanto essere contestati all'Operatore Postale, il ritardo nella consegna (o il mancato recapito) di invii con: indirizzo inesatto, indirizzo inesistente, indirizzo insufficiente, destinatario trasferito, destinatario sconosciuto, destinatario irreperibile, destinatario deceduto e, inoltre, gli, invii rifiutati.

Le Amministrazioni Contraenti hanno la facoltà di verificare, in ogni momento nel corso dell'esecuzione contrattuale, anche mediante terzi appositamente incaricati, il rispetto di tutti i livelli di servizio previsti dal presente Capitolato tecnico, ad esempio, mediante invio di "lettere campione" o contatto telefonico di un campione di destinatari.

Salvo i casi in cui non sia espressamente indicato, ai fini del calcolo dei tempi in cui le prestazioni devono essere rese, non concorrono al computo: il sabato, la domenica e i festivi.

Le penali relative a ritardi nell'esecuzione delle prestazioni rispetto ai termini fissati dal Capitolato tecnico, si intendono applicabili nei casi in cui i ritardi non siano imputabili all'Amministrazione Contraente, a cause di forza maggiore o a caso fortuito.

### **7.1 Livelli minimi di servizio e penali**

Di seguito vengo riportati i livelli di servizio attesi e le penali relative al Lotto 3.

N.	ID (*)	SERVIZIO	LIVELLO MINIMO ATTESO	PENALE
	<b>L.1</b>	<b>SERVIZIO DI CONSEGNA (DELIVERY) DELLA POSTA IN ARRIVO</b>		
1	L.1.1	Consegna della posta in entrata presso il/i punto/i di ricevimento dell'Amministrazione Contraente (se richiesto dall'Amministrazione Contraente)	Di norma fra le ore 8 e le ore 13 o altro orario concordato con l'Amministrazione Contraente, del giorno successivo a quello in cui la posta è stata ritirata presso il FSU e per ciascuno dei giorni della settimana indicato dall'Amministrazione Contraente.	<p>€ 3,00 per consegne effettuate con un ritardo di oltre 3 ore dall'orario stabilito. La penale non si applica se l'Operatore ha dato preavviso del ritardo della consegna;</p> <p>€ 6,00 se la consegna avviene nel secondo giorno successivo al ritiro presso FSU;</p> <p>€ 8,00 per ciascun giorno ulteriore di ritardo o di mancata esecuzione del servizio, rispetto al primo.</p>
	<b>L.2</b>	<b>PRELIEVO (PICK UP) DELLA POSTA IN USCITA PRESSO L'AMMINISTRAZIONE CONTRAENTE</b>		
2	L.2.1	Prelievo degli invii di corrispondenza in uscita presso il/i punto/i di spedizione delle Amministrazioni Contraenti, con modalità programmata	Di norma fra le ore 8 e le ore 14 o altro orario concordato con l'Amministrazione Contraente, di ciascuno dei giorni della settimana indicato dall'Amministrazione Contraente	<p>€ 3,00 per ritiri effettuati con un ritardo oltre le 3 ore rispetto all'orario stabilito. La penale non si applica se l'Operatore ha dato preavviso del ritardo nel ritiro;</p> <p>€ 6,00 per mancato ritiro nel giorno fissato per il ritiro</p> <p>€ 8,00 per ogni giorno successivo al primo di mancata esecuzione del servizio.</p>
3	L.2.2	Prelievo degli invii di corrispondenza in uscita presso il/i punto/i di spedizione delle Amministrazioni Contraenti, a chiamata.	Da effettuare entro 2 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione Contraente.	<p>€ 5,00 per mancato ritiro nel giorno fissato per il ritiro;</p> <p>€ 10,00 per ogni giorno successivo al primo di ritardo nel ritiro o di mancata esecuzione del servizio.</p>

N.	ID (*)	SERVIZIO	LIVELLO MINIMO ATTESO	PENALE
4	L.2.3	Accettazione della corrispondenza conferita da parte dell'Amministrazione Contraente (art. 3.4 "Accettazione") e da recapitare a destinatari che si trovano in zone CAP <u>ricomprese</u> nella Lista di Copertura Diretta o comunque in zone CAP servite dall'Operatore	Entro il primo giorno lavorativo	€ 5,00 per ciascun giorno di ritardo;  se nel corso dell'esecuzione del contratto tale ritardo si verificasse per più di 5 volte o se sommando i ritardi occorsi tale disservizio superasse i 5 giorni, la penale potrà essere elevata a € 20,00 per ciascun giorno di ritardo che si dovesse verificare nel restante periodo di esecuzione del contratto.
5	L.2.4	Accettazione della corrispondenza conferita da parte dell'Amministrazione Contraente (art. 3.4 "Accettazione") e da recapitare a destinatari che si trovano in zone CAP <u>non ricomprese</u> nella Lista di Copertura Diretta dell'Operatore o comunque in zone CAP da questi non servite, ossia accettazione degli invii da postalizzare tramite FSU.	Entro il secondo giorno lavorativo	€ 5,00 per ciascun giorno di ritardo non imputabile a responsabilità del FSU;  se nel corso dell'esecuzione del contratto tale ritardo si verificasse per più di 5 volte o se sommando i ritardi occorsi tale disservizio superasse i 10 giorni, la penale potrà essere elevata a € 20,00 per ciascun giorno di ritardo che si dovesse verificare nel restante periodo di esecuzione del contratto, non imputabile a responsabilità del FSU.
6	L.2.5	Tempo di restituzione della/e distinta/e riepilogativa/e attestante/i la data di accettazione della corrispondenza, l'avvenuta affrancatura (se prevista), la spedizione della corrispondenza e le eventuali anomalie riscontrate degli invii di corrispondenza ritirati presso i punti di spedizione dell'Amministrazione Contraente e da recapitare a destinatari che si trovano sia in zone CAP <u>ricomprese</u> nella Lista di Copertura Diretta dell'Operatore o comunque zone CAP coperte dall'Operatore Postale, sia verso zone CAP <u>non ricomprese</u> nella Lista di Copertura Diretta dell'Operatore, da postalizzare tramite FSU.	Entro 4 gg. lav. successivi al ritiro della posta in uscita  oppure:  nel caso il servizio di prelievo (pick - up) della posta in uscita avvenga a giorni alterni, la distinta riepilogativa potrà essere restituita nel primo giorno in cui viene effettuato il successivo prelievo.	€ 4,00 per ogni giorno di ritardo;  se nel corso dell'esecuzione del contratto tale ritardo si verificasse per più di 5 volte la penale potrà essere elevata a € 8,00 per ciascun giorno di ritardo che si dovesse verificare nel restante periodo di esecuzione del contratto.

N.	ID (*)	SERVIZIO	LIVELLO MINIMO ATTESO	PENALE
	L.3	CONSEGNA DEGLI INVII DI CORRISPONDENZA AI DESTINATARI UBICATI IN CAP RICOMPRESI NELLA LISTA DI COPERTURA DIRETTA		
	L.3.1	POSTA ORDINARIA, RACCOMANDATA, RACCOMANDATA A/R, RACCOMANDATA GIUDIZIARIA, POSTA ASSICURATA (o invii altrimenti denominati, aventi analoghe caratteristiche)		

N.	ID (*)	SERVIZIO	LIVELLO MINIMO ATTESO	PENALE
7	L.3.1.1	Tempi di recapito ai destinatari ubicati nel territorio del lotto di aggiudicazione (CAP lista copertura diretta)	Consegna al destinatario in 7 gg. lav. successivi a quello di accettazione.	<p>1) Qualora nel corso dei 42 mesi di esecuzione del servizio, i ritardi osservati nell'arco di un singolo trimestre abbiano riguardato un numero superiore al 40% degli invii spediti e la media dei tempi di consegna al destinatario sia stata superiore al 10° giorno lavorativo successivo al momento dell'accettazione dell'invio, si applica una penale pari allo 0,3 per mille dell'ammontare mensile dell'Ordinativo di Fornitura, elevabile fino all'1 per mille dell'ammontare mensile dell'Ordinativo di Fornitura, per i trimestri successivi nel quale il ritardo si verifichi oppure pari ad € 50,00 qualora l'applicazione della penale di importo pari all'1 per mille fosse inferiore a tale importo.</p> <p>2) Nel caso di invii del tipo "Raccomandata", "Raccomandata A/R" e "Raccomandata con giacenza tradizionale e digitale", nel caso di ritardi nella consegna superiori al 15° giorno lavorativo successivo all'accettazione, il Committente oltre a quanto riportato al precedente punto 1, può applicare una penale pari al costo di ciascun invio, se più favorevole per il Committente, rispetto all'applicazione di quanto riportato al precedente punto 1 oppure pari ad € 50,00 qualora l'applicazione della penale di importo pari all'1 per mille fosse inferiore a tale importo, fatto salvo il risarcimento del maggior danno;</p> <p>3) Nel caso di invii di "Posta Assicurata" valgono le penali sopra descritte, decurtate del costo di assicurazione. E, inoltre, in caso di mancata consegna, danneggiamento o smarrimento di un invio di "Posta Assicurata", all'importo della penale di cui ai punti 1 e 2, dovranno essere aggiunti il prezzo dell'assicurazione e il valore dichiarato dell'invio (€ 50,00).</p>

N.	ID (*)	SERVIZIO	LIVELLO MINIMO ATTESO	PENALE
8	L.3.1.2	Tempi di recapito ai destinatari in territorio diverso dal lotto di aggiudicazione, entro il territorio nazionale (CAP lista copertura diretta, extra lotto di aggiudicazione)	Consegna al destinatario in 8 gg. lav. successivi a quello di accettazione	<p>1) Qualora nel corso dei 42 mesi di esecuzione del servizio, i ritardi osservati nell'arco di un singolo trimestre abbiano riguardato un numero superiore al 40% degli invii spediti e la media dei tempi di consegna al destinatario sia stata superiore al 10° giorno lavorativo successivo al momento dell'accettazione dell'invio, si applica una penale pari allo 0,3 per mille dell'ammontare mensile dell'Ordinativo di Fornitura, elevabile fino all'1 per mille dell'ammontare mensile dell'Ordinativo di Fornitura, per i trimestri successivi nel quale il ritardo si verifichi oppure pari ad € 50,00 qualora l'applicazione della penale di importo pari all'1 per mille fosse inferiore a tale importo.</p> <p>2) Nel caso di invii del tipo "Raccomandata", "Raccomandata A/R" e "Raccomandata con giacenza tradizionale e digitale", nel caso di ritardi nella consegna superiori al 15° giorno lavorativo successivo all'accettazione, il Committente oltre a quanto riportato al precedente punto 1, può applicare una penale pari al costo di ciascun invio, se più favorevole per il Committente, rispetto all'applicazione di quanto riportato al precedente punto 1 oppure pari ad € 50,00 qualora l'applicazione della penale di importo pari all'1 per mille fosse inferiore a tale importo, fatto salvo il risarcimento del maggior danno;</p> <p>3) Nel caso di invii di "Posta Assicurata" valgono le penali sopra descritte, decurtate del costo di assicurazione. E, inoltre, in caso di mancata consegna, danneggiamento o smarrimento di un invio di "Posta Assicurata", all'importo della penale di cui ai punti 1 e 2, dovranno essere aggiunti il prezzo dell'assicurazione e il valore dichiarato dell'invio (€ 50,00).</p>

N.	ID (*)	SERVIZIO	LIVELLO MINIMO ATTESO	PENALE
	<b>L.3.2</b>	<b>PACCHI ORDINARI</b> (o invii altrimenti denominati, aventi analoghe caratteristiche)		
9	L.3.2.1	Tempi di recapito ai destinatari nel territorio del lotto di aggiudicazione.	Consegna al destinatario in 7 gg. lav. successivi all'accettazione.	La penale si applica in queste misure:  a) pacchi consegnati a partire dal 10° giorno lavorativo successivo all'accettazione, la penale è pari al costo dell'invio;  b) pacchi consegnati a partire dal 20° giorno lavorativo successivo all'accettazione, la penale è pari ad € 5,00 oltre al costo dell'invio;  c) a partire dal 30° giorno lavorativo successivo all'accettazione, la penale è pari ad € 10,00 oltre al costo dell'invio.
10	L.3.2.2	Tempi di recapito ai destinatari in territorio diverso dal lotto di aggiudicazione, entro il territorio nazionale.	Consegna al destinatario in 7 gg. lav. successivi all'accettazione.	La penale si applica in queste misure:  a) pacchi consegnati a partire dal 10° giorno lavorativo successivo all'accettazione, la penale è pari al costo dell'invio;  b) pacchi consegnati a partire dal 20° giorno lavorativo successivo all'accettazione, la penale è pari ad € 10,00 oltre al costo dell'invio;  c) a partire dal 30° giorno lavorativo successivo all'accettazione, la penale è pari ad € 20,00 oltre al costo dell'invio.
	<b>L.3.3</b>	<b>TEMPO DI RESTITUZIONE DELL'AVVISO DI RICEVIMENTO DELLE RACCOMANDATE A/R, DEI PLICHI E DEI PACCHI INESITATI</b>		

N.	ID (*)	SERVIZIO	LIVELLO MINIMO ATTESO	PENALE
11	L.3.3.1	Tempi di restituzione al mittente (Amministrazione Contraente) di plichi di Raccomandate, Raccomandate A/R, Avvisi di ricevimento (inviati a destinatari ubicati in CAP presenti nella lista di copertura diretta del lotto di aggiudicazione o comunque in CAP extra-lotto coperti dall'Operatore Postale).	Entro 40 gg. lav., successivi a quello di consegna di destinatario.	<p>a) qualora l'esito del ricevimento da parte del destinatario sia accessibile dalla piattaforma web e/o dagli strumenti di rendicontazione non si applica la penale;</p> <p>b) se l'Amministrazione Contraente può richiedere e ottenere dall'Operatore Postale una copia gratuita dell'avviso di ricevimento entro 10 giorni dalla richiesta all'Operatore Postale non si applica penale;</p> <p>c) se le soluzioni di cui ai precedenti punti a) e b) non siano percorribili, la penale è pari al doppio del costo dell'Avviso di ricevimento.</p>
12	L.3.3.2	Tempi di restituzione di Assicurate e Pacchi inesitati.	Entro 20 gg. lav., successivi a quello di compiuta giacenza.	Per plichi e pacchi, recapitati direttamente dall'Operatore Postale e non ritirati dal destinatario, restituiti oltre tale termine, la penale è pari al costo dell'invio.
		<b>CONSEGNA DEGLI INVII DI CORRISPONDENZA AI DESTINATARI UBICATI IN TERRITORIO EXTRA- NAZIONALE</b>		
	<b>L.4.1</b>	<b>POSTA ORDINARIA ESTERO</b> (o invii altrimenti denominati, aventi analoghe caratteristiche)		
13	L.4.1.1	Tempi di recapito a destinatari in Europa e Bacino del Mediterraneo (Zona 1)	Consegna al destinatario in 15 gg. lav. successivi a quello di accettazione.	<p>Nel caso in cui sia stato dimostrato il ritardo nel recapito, la penale è pari al costo dell'invio.</p> <p>In caso di danneggiamento o manomissione del plico la penale potrà essere applicata solo nel caso in cui il</p>



N.	ID (*)	SERVIZIO	LIVELLO MINIMO ATTESO	PENALE
14	L.4.1.2	Tempi di recapito a destinatari di altri paesi dell'Africa, dell'Asia e delle Americhe (Zona 2).	Consegna al destinatario in 20 gg. lav. successivi a quello di accettazione.	destinatario abbia contestato presso l'Operatore estero il disservizio occorso secondo le regole e tempistiche stabilite dal Paese stesso. La definizione della penale è quindi vincolata al riscontro fornito dall'Operatore Estero. Ulteriori ristori potranno essere richiesti tramite presentazione di reclamo, nei termini riportati nella Carta del servizio dell'Operatore Postale (aggiudicatario del servizio).
15	L.4.1.3	Tempi di recapito a destinatari Oceania (Zona 3)	Consegna al destinatario in 25 gg. lav. successivi a quello di accettazione	
16	L.4.1.4	Tempi di recapito a destinatari nel resto del mondo	Consegna al destinatario in 30 gg. lav. successivi a quello di accettazione	
	<b>L.4.2</b>	<b>PACCHI ORDINARI ESTERO</b> (o invii altrimenti denominati, aventi analoghe caratteristiche)		
17	L.4.2.1	Tempi di recapito ai destinatari in paesi dell'Unione Europea	Consegna al destinatario in 16 gg. lav. successivi a quello di accettazione	Ritardo nella consegna oltre il 32° giorno lavorativo successivo al ritiro per la spedizione: costo della spedizione.  Restituzione al mittente senza giustificato motivo (mancato espletamento del servizio): costo della spedizione pagato dall'Amministrazione Contraente, oltre ad ogni eventuale costo addebitato per restituire il pacco al Mittente.
18	L.4.2.2	Tempi di recapito ai destinatari Paesi Extra Unione Europea	Consegna al destinatario in 26 gg. lav. successivi a quello di accettazione.	Perdita totale oppure danneggiamento parziale o totale: la penale è pari al valore del contenuto, fino ad un importo massimo di 40 DTS (*), oltre a 4,50 DTS per kg, oltre al costo della spedizione.
	<b>L.5</b>	<b>POSTA IBRIDA TRADIZIONALE (DA FILE A CARTACEO)</b>		

N.	ID (*)	SERVIZIO	LIVELLO MINIMO ATTESO	PENALE
19	L.5.1	Tempi di stampa, imbustamento e immissione nella rete di distribuzione per il recapito dal momento dell'inoltro via web da 1 a 20 invii da stampare	1 giorno lavorativo dal momento dell'inoltro via web (entro le ore 14.00 e con esclusione di sabato, domenica e festivi)	<p>Non è prevista una penale per il mancato rispetto dei tempi in questa fase.</p> <p>Nel caso il ritardo di questa fase di lavorazione abbia comportato anche un ritardo nel recapito degli invii da stampare e imbustare, si applica comunque la penale prevista per il mancato rispetto dei tempi di recapito.</p>
20	L.5.2	Tempi di stampa, imbustamento e immissione nella rete di distribuzione per il recapito dal momento dell'invio del file contenente da 21 a 100 invii da stampare	2 gg. lavorativi dal momento dell'inoltro via web (entro le ore 14.00 e con esclusione di sabato, domenica e festivi)	
21	L.5.3	Tempi di stampa, imbustamento e immissione nella rete di distribuzione per il recapito dal momento dell'invio del file contenente da 101 a 500 invii da stampare	3 gg. lavorativi dal momento dell'inoltro via web (entro le ore 14.00 e con esclusione di sabato, domenica e festivi)	
22	L.5.4	Tempi di stampa, imbustamento e immissione nella rete di distribuzione per il recapito dal momento dell'invio del file contenente da 501 a 1.000 invii da stampare	4 gg. lavorativi dal momento dell'inoltro via web (entro le ore 14.00 e con esclusione di sabato, domenica e festivi)	
23	L.5.5	Tempi di stampa, imbustamento e immissione nella rete di distribuzione per il recapito dal momento dell'invio del file contenente da 1.001 a 3.000 invii da stampare	5 gg. lavorativi dal momento dell'inoltro via web (entro le ore 14.00 e con esclusione di sabato, domenica e festivi)	

N.	ID (*)	SERVIZIO	LIVELLO MINIMO ATTESO	PENALE
	L.6	<b>SERVIZIO DI GIACENZA PER INVII DEL TIPO RACCOMANDATA, RACCOMANDATA A/R, RACCOMANDATA, RACCOMANDATA GIUDIZIARIA, POSTA ASSICURATA E PACCHI</b>		
24	L.6.1	Durata del servizio di giacenza per invii del tipo Raccomandata, Raccomandata A/R, Raccomandata, Raccomandata giudiziaria e Posta Assicurata o invii aventi altra denominazione ma analoghe caratteristiche, inviati a Destinatari ubicati in CAP presenti nella lista di copertura diretta del lotto di aggiudicazione o in altri CAP comunque coperti dall'Operatore Postale extra-lotto	Durata: 30 giorni fissi di calendario, a decorrere dal giorno indicato sull'avviso di giacenza recapitato al destinatario	€ 10,00 per ciascun invio recapitato direttamente dall'Operatore Postale, non ritirato dal destinatario, per il quale sia accertata una giacenza di durata inferiore, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.
25	L.6.2	Durata del servizio di giacenza per i Pacchi inviati sul territorio nazionale	Durata: 7 giorni fissi di calendario, a decorrere dal giorno indicato sull'avviso di giacenza recapitato al destinatario	€ 10,00 per ciascun pacco recapitato direttamente dall'Operatore Postale, non ritirato dal destinatario, per il quale sia accertata una giacenza di durata inferiore, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.
	L.7	<b>RECAPITO DEGLI INVII POSTALIZZATI MEDIANTE FSU</b>		
26	L.7.1.	Tempi di recapito ai destinatari degli invii postalizzati tramite FSU	Secondo i vigenti obiettivi di consegna fissati per i singoli prodotti ricompresi nel Servizio Universale.	Eventuali disservizi e ritardi nel recapito degli invii postalizzati mediante FSU dovranno essere contestati secondo le regole riportate al art. 3.5.2 del presente Capitolato.

(\*) DTS abbreviazione per "Droits de tirage speciaux", vale a dire, Diritti speciali di prelievo (DSP) in italiano. L'Unione Postale Universale (U.P.U.) utilizza questa valuta per regolare gli accordi del sistema postale internazionale. Il Fondo Monetario Internazionale pubblica i valori aggiornati dei DTS alla propria pagina: [http://www.imf.org/external/np/fin/data/rms\\_sdrv.aspx](http://www.imf.org/external/np/fin/data/rms_sdrv.aspx)

## 7.2 Ulteriori penali applicabili

Alle penali sopra elencate, si aggiungono le seguenti:

- 1) **Mancata consegna della “Guida alla Convenzione”** di cui al precedente art. 4.1, potranno essere applicati Euro 50,00 di penale per ciascun giorno di ritardo nell’invio della Guida; a partire dall’11° giorno di ritardo la penale potrà essere elevata all’importo di Euro 100,00 per ciascun giorno di ritardo.
- 2) **Mancato avvio del servizio entro il termine di 30 giorni fissi di calendario** (cfr. precedente art. 5.2 “*Atto di regolamentazione del servizio*”), € 10,00 per ogni giorno di ritardo. La penale non si applica, qualora il Fornitore possa dimostrare che il ritardo non dipende da propria responsabilità ma ad es., dipende da inesatta o parziale comunicazione delle informazioni richieste all’Amministrazione Contraente;
- 3) **Mancata accettazione degli ordinativi di fornitura entro il termine di 5 giorni lavorativi** (cfr. precedente art. 4.2 “*Termini per l’avvio dell’esecuzione del servizio e per l’accettazione degli Ordinativi di Fornitura emessi dalle Amministrazioni Contraenti*”), la penale non si applica, qualora il Fornitore possa dimostrare che il ritardo non dipende da propria responsabilità ma ad es., da mancato invio della Richiesta preliminare di fornitura da parte dell’Amministrazione Contraente o da mancata corrispondenza fra l’importo inserito nella Richiesta preliminare di fornitura ricevuta e l’importo dell’Ordinativo di Fornitura inviato tramite piattaforma SATER, € 10,00 per ogni giorno di ritardo;
- 4) **Immissione degli invii** da recapitare presso le zone CAP comprese nella Lista di copertura diretta o comunque in zone CAP servite dall’Operatore Postale (per lo specifico tipo di invio), **nella rete di distribuzione, smistamento e recapito del FSU**, con conseguente fatturazione del costo da parte del FSU, ai prezzi del servizio universale, anziché da parte dell’Operatore Postale ai prezzi offerti in sede di gara: € 0,50 per ciascun invio di corrispondenza di cui al presente Capitolato tecnico, fatta eccezione per gli invii del tipo “Raccomandata”, “Raccomandata AR” e “Posta Assicurata” per cui l’importo viene elevato ad € 1,00 per ciascun invio;
- 5) **Mancata consegna di invii di corrispondenza al destinatario.** Nel caso in cui l’Operatore Postale ometta di consegnare al destinatario gli invii di corrispondenza immessi nella propria rete, per motivi diversi da quelli richiamati ai precedenti paragrafi 3.8.1 e 3.8.2, dovrà darne adeguata motivazione all’Amministrazione Contraente. La mancata risposta o l’adduzione di cause pretestuose quali, ad es., la mancanza del nome di battesimo del destinatario sulla cassetta per la posta o sul campanello, sarà passibile di una penale pari al doppio del costo

dell'invio. Nel caso di re-iterati e documentati disservizi ascrivibili a tale comportamento l'Amministrazione Contraente può risolvere il contratto con l'Operatore Postale.

- 6) La **riduzione della percentuale di copertura nell'ambito del lotto di aggiudicazione** rispetto alla percentuale riportata nell'offerta presentata in gara potrà comportare la risoluzione degli Ordinativi di Fornitura da parte delle Amministrazioni Contraenti;
- 7) La **riduzione della percentuale di copertura nell'ambito del lotto di aggiudicazione** rispetto alla percentuale riportata nell'offerta presentata in gara potrà comportare il recesso per giusta causa da parte delle Amministrazioni Contraenti, ai sensi dell'art. 23 "Recesso" della Convenzione;
- 8) **Reportistica per l'Agenzia Intercent-ER:** per ogni giorno di ritardo nella consegna della reportistica per l'Agenzia Intercent-ER di cui al successivo art. 10.3 potranno essere applicati Euro 50,00 di penale per ciascun giorno di ritardo nell'invio della reportistica; a partire dal 11° giorno di ulteriore ritardo la penale potrà essere elevata all'importo di Euro 100,00 per ciascun giorno.

## **8 CALL CENTER**

Il Fornitore aggiudicatario (Operatore Postale) si impegna, entro 15 giorni dalla stipula della Convenzione, a mettere a disposizione delle Amministrazioni Contraenti, un numero di telefono attivo per tutto l'anno dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 17.00, con esclusione dei soli giorni festivi.

Gli operatori del Call Center dovranno essere in grado di fornire alle Amministrazioni le informazioni relative ai servizi compresi nella Convenzione, puntuali chiarimenti sulle lavorazioni richieste, provvedere alla gestione reclami, ecc..

Il Fornitore aggiudicatario (Operatore Postale) è tenuto inoltre a rendere disponibile un indirizzo PEC, un numero di fax e un indirizzo e-mail al quale le Amministrazioni Contraenti possano fare riferimento per ogni necessaria comunicazione inerente all'esecuzione dei servizi oggetto del contratto.

## **9 MISURE ORGANIZZATIVE**

### **9.1 Referente di zona**

Il Fornitore aggiudicatario (Operatore Postale) dovrà comunicare alle Amministrazione Contraenti

il nominativo di un Referente di zona incaricato della programmazione, organizzazione e coordinamento dei servizi, il quale fungerà da Referente di zona unico nei confronti dell'Amministrazione Contraente e dovrà essere telefonicamente raggiungibile per cinque giorni alla settimana (con esclusione del sabato, domenica e festivi), nella fascia oraria dalle 9.00 alle 17.00. Il Referente di zona dovrà essere in possesso di adeguate competenze professionali e di un idoneo livello di responsabilità e potere decisionale, per la gestione di tutti gli aspetti del contratto. In caso di sostituzione, assenza o impedimento del Referente di zona, il Fornitore dovrà comunicare il nominativo e l'indirizzo di un sostituto.

## **9.2 Referente per la fatturazione e la gestione contabile dei contratti**

Il Fornitore aggiudicatario (Operatore Postale) dovrà comunicare alle Amministrazioni Contraenti il nominativo di un Referente per la fatturazione e gestione contabile del contratto, cui esse possano fare riferimento in caso di errata fatturazione o richieste di chiarimenti in ordine ai rendiconti mensili e alle fatture ricevute (cfr. successivo art. 10.1). Il Referente per la gestione contabile degli Ordinati di Fornitura vale a dire, dei singoli contratti di servizio dovrà essere dotato di un recapito e-mail e telefonico e dovrà essere telefonicamente raggiungibile per cinque giorni alla settimana (con esclusione del sabato, domenica e festivi), nella fascia oraria dalle 9.00 alle 17.00.

Il Referente per la fatturazione e gestione contabile dovrà rispondere in maniera puntuale e circostanziata ai quesiti inoltrati via e-mail o via fax entro 48 ore dal ricevimento dei singoli quesiti.

## **9.3 Referente per la rendicontazione analitica**

I Fornitori aggiudicatari dovranno comunicare i nominativi del Referente per la rendicontazione analitica di tipo A e/o di tipo B (se offerta in sede di gara) cui fare riferimento per la richiesta di accesso alle informazioni (cfr. successivo art. 10.1).

## **9.4 Strumenti informativi**

I Fornitori aggiudicatari (Operatori Postali e Consolidatore) dovranno mettere a disposizione del Referente Amministrativo, del Referente Tecnico dell'Amministrazione e degli ulteriori utenti/ utilizzatori del servizio aggiudicato, guide e materiali informativi di tipo "users' friendly" – anche online - che consentano al personale delle Amministrazioni Contraenti di operare con la massima autonomia, nelle fasi e attività di lavorazione degli invii di corrispondenza a loro carico, sia che si tratti di invii di tipo cartaceo che da flusso.

## 10 RENDICONTO MENSILE PER LA FATTURAZIONE, RENDICONTAZIONE ANALITICA DEL SERVIZIO E REPORTISTICA PER L'AGENZIA INTERCENT-ER

### 10.1 Rendiconto mensile per la fatturazione e fatturazione

Alla fatturazione si applica la normativa, anche secondaria, vigente in materia e le disposizioni contenute nell'Allegato 5 – “Schema di Convenzione” al Disciplinare di gara (Convenzione).

Con riferimento al rendiconto mensile dei servizi di cui al punto 3 dell'art. 15 – “Fatturazione e pagamenti” del citato Schema di Convenzione, utile alla verifica di conformità fra le fatture emesse e i servizi eseguiti nel periodo oggetto di fatturazione, i rendiconti mensili prodotti dal Fornitore dovranno distinguere fra invii recapitati mediante la rete del Fornitore (con applicazione dei corrispettivi di aggiudicazione) e invii postalizzati mediante ricorso al FSU secondo le tariffe da questi praticate al momento della spedizione. Il rendiconto deve quindi contenere almeno i dati di dettaglio riportati nell'esempio in tabella:

Esempio di rendiconto mensile per la fatturazione dei servizi di cui al Lotto 1								
Anno e mese di competenza	Tipologia di invio	Porto di peso	Modalità di postalizzazione	Quantità (Numero invii spediti/lavorazioni eseguite)	Importo unitario	Importo totale	Aliquota IVA	Totale
Anno/ mese	Posta ordinaria	fino a 20 gr	Diretta	100	x	100*x		
Anno/ mese	Posta ordinaria	oltre 20 fino a 50 gr	Diretta	40	x	40*x		
Anno/ mese	Raccomandata	fino a 20 gr	Diretta	40	x	40*x		
Anno/ mese	Raccomandata	oltre 20 fino a 50 gr	Diretta	2	x	2*x		
Anno/ mese	Raccomandata A/R	fino a 20 gr	Diretta	35	x	35*x		
Anno/ mese	Raccomandata A/R	oltre 20 fino a 50 gr	Diretta	3	x	3*x		
Anno/ mese	Posta ordinaria	fino a 20 gr	FSU	20	y	20*y		
Anno/ mese	Posta ordinaria	oltre 20 fino a 50 gr	FSU	5	y	5*y		
Anno/ mese	Raccomandata	fino a 20 gr	FSU	10	y	10*y		
Anno/ mese	Raccomandata	oltre 20 fino a 50 gr	FSU	0	y	0		
Anno/ mese	Raccomandata A/R	fino a 20 gr	FSU	5	y	5*y		
Anno/ mese	Raccomandata A/R	oltre 20 fino a 50 gr	FSU	1	y	1*y		



Ai fini dell'accettazione e del pagamento delle fatture emesse, l'Operatore Postale (aggiudicatario) ha l'obbligo di inserire in fattura i dati richiesti dalla normativa vigente, anche di tipo secondario. E' facoltà dell'Operatore Postale accettare di inserire nelle proprie fatture elementi informativi ulteriori a quelli previsti dalla normativa vigente, anche secondaria e - per quanto riguarda i corrispondenti rendiconti mensili - dal presente Capitolato tecnico.

## **10.2 Rendicontazione analitica del servizio di recapito (tipo A e tipo B)**

La **rendicontazione analitica del servizio di recapito di tipo A** consente all'Amministrazione Contraente il monitoraggio elettronico degli invii e fornisce informazioni di sintesi relative allo stato di avanzamento delle spedizioni e sugli invii non recapitati. La rendicontazione analitica di tipo A include il dettaglio delle causali di mancato recapito ovvero: destinatario trasferito, destinatario irreperibile, destinatario deceduto, destinatario sconosciuto, indirizzo inesistente, indirizzo insufficiente, indirizzo inesatto, invio rifiutato. La rendicontazione analitica di tipo A, si applica agli invii di posta registrata: Raccomandate, Raccomandate A/R, Assicurate (vedasi in proposito anche l'art. 3.10).

La **rendicontazione analitica del servizio di recapito di tipo B (storicizzazione dei dati di monitoraggio)**, qualora offerta in sede di gara, permette all'Amministrazione Contraente di consultare - oltre a quanto previsto nel caso della rendicontazione analitica di tipo A - i dati di rendicontazione per i 6 mesi successivi alla data di accettazione degli invii, tramite accesso a piattaforma dell'Operatore Postale o altra analoga modalità.

Per usufruire del servizio di rendicontazione analitica del servizio di recapito, sia di tipo A (tracciatura) che di tipo B (storicizzazione dei dati di monitoraggio), l'Operatore Postale può richiedere all'Amministrazione Contraente la compilazione di specifiche distinte elettroniche di prenotazione/ di spedizione degli invii da recapitare, che l'Amministrazione Contraente dovrà inviare tramite apposita piattaforma dell'Operatore Postale o altra modalità da questi definita (ad es., tramite apposito canale ftp/ ftps).

## **10.3 Reportistica per l'Agenzia Intercent-ER**

Ciascun Fornitore su richiesta, dovrà inviare all'Agenzia Intercent-ER entro il termine di 10 giorni dalla richiesta, i dati relativi all'esecuzione dei servizi in Convenzione e, in particolare:

- I. quantità dei plichi spediti, suddivisi per singola tipologia di invio e per porto di peso e per Amministrazione Contraente;
- II. ogni altro dato utile a rilevare il trend dei servizi eseguiti, ad es. CAP di destinazione dei plichi, tipologia di plichi spediti, servizi a monte della spedizione richiesti dalle Amministrazioni Contraenti nel periodo di validità degli Ordinativi di Fornitura.

L'Agenzia Intercent-ER si riserva la facoltà di richiedere ai Fornitori l'elaborazione di report specifici in formato elettronico, relativi alle prestazioni contrattuali rese nell'ambito della Convenzione.