



**SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE
APPALTO SPECIFICO PER LA FORNITURA DI CARTA IN RISME 6**

ALLEGATO 5

CAPITOLATO TECNICO

SOMMARIO

Premessa	3
Articolo 1 - DEFINIZIONI.....	3
Articolo 2 - OGGETTO DELLA GARA	4
2.1 Tipologie di carta e quantitativi stimati.....	4
Articolo 3 - CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA	5
Articolo 4 - CATTERISTICHE TECNICHE/QUALITATIVE DELLA CARTA DA FIBRE VERGINI E RICICLATA 6	
4.1 Carta da fibre vergini (ID 1, 2, 5 e 6) - Catteristiche tecniche/qualitative minime	7
4.1.1 Carta da fibre vergini- ID 1 e ID 2	8
4.1.2 Carta da fibre vergini di tipo A - ID 5 e ID 6.....	8
4.2 Carta Riciclata (ID 3 e 4) – Caratteristiche tecniche/qualitative	9
Articolo 5 - CONFEZIONAMENTO E IMBALLAGGIO	10
Articolo 6 - VERIFICHE	11
Articolo 7 - SERVIZI CONNESSI.....	12
7.1 Servizio di consegna.....	12
7.1.1 Tempi di consegna e quantitativi ordinabili.....	12
7.1.2 Condizioni generali di consegna	13
7.1.3 Indisponibilità per Rottura di Stock.....	15
7.2 Gestione resi.....	16
7.3 Gestione dei reclami.....	17
7.4 Servizio di call center	18
7.5 Trasmissione catalogo/elenco informatizzato dei prodotti.....	19
7.6 Servizio di reportistica	19
Articolo 8 - EVOLUZIONE TECNICA, FUORI PRODUZIONE, CASI DI DIFFICILE REPERIBILITA	19
Articolo 9 - PREZZI E REVISIONE DEI PREZZI	20
Articolo 10 - RESPONSABILE DELLA FORNITURA	21

Premessa

Il presente Capitolato tecnico descrive le condizioni minime che il Fornitore deve rispettare nel corso dello svolgimento delle attività funzionali alla fornitura di carta in risme da fibre vergini e riciclata, a favore delle Pubbliche Amministrazioni della Regione Emilia-Romagna che ne facciano richiesta, mediante l'emissione di Ordinativi di Fornitura.

Articolo 1 - DEFINIZIONI

Nell'ambito del presente Capitolato tecnico si intende per:

- a) Intercent-ER: l'Agenzia Regionale deputata all'acquisto di beni e servizi per le Pubbliche Amministrazioni della Regione Emilia-Romagna;
- b) Convenzione: l'Atto sottoscritto tra Intercent-ER ed il Fornitore, compresi i suoi allegati, nonché i documenti ivi richiamati;
- c) Fornitore o Ditta aggiudicataria: l'Impresa o il Raggruppamento Temporaneo d'Imprese o il Consorzio/Rete risultata/o aggiudicatario/a e che conseguentemente sottoscrive la Convenzione con l'Agenzia Regionale Intercent-ER, obbligandosi a quanto previsto nella stessa e, comunque, ad eseguire gli Ordinativi di Fornitura;
- d) Amministrazione/i Contraente/i: le Pubbliche Amministrazioni di cui alla Premessa che utilizzano la Convenzione stipulata tra Intercent-ER e il Fornitore nel periodo della sua validità ed efficacia, nei limiti dell'importo massimo stabilito dalla Convenzione medesima;
- e) Ordinativo di Fornitura (i.e. contratto): il documento, disponibile sul Sito delle Convenzioni con il quale le Amministrazioni comunicano la volontà di acquisire i beni oggetto della Convenzione, impegnando il Fornitore all'esecuzione della prestazione richiesta;
- f) Capitolato tecnico: il presente documento, compresi tutti i suoi allegati, che contiene le condizioni e le specifiche tecniche della fornitura;
- g) Allegato 3 - Schema offerta economica busta B – lotti 1-2-3-4: documenti per la formulazione dell'offerta economica, nel quale sono indicati i quantitativi acquistabili;
- h) Importo della fornitura: l'importo (espresso in Euro) della fornitura oggetto dei singoli Ordini d'acquisto. L'importo della fornitura è calcolato moltiplicando le quantità indicative richieste per il valore aggiudicato. All'importo così determinato in sede di fatturazione sarà applicata l'IVA ai sensi di legge.

Articolo 2 - OGGETTO DELLA GARA

Oggetto dell'appalto è la fornitura di carta in risme da fibre vergini e riciclata, adatta per l'utilizzo con fotoriproduttori veloci, fotocopiatrici, stampanti laser o a getto di inchiostro e fax, per le Amministrazioni di cui all'art. 19 comma 5 della Legge Regionale n. 11 del 24 maggio 2004.

L'appalto è diviso nei seguenti lotti:

- **Lotto 1:** Affidamento della fornitura di **carta in risme fibre vergini per l'Area Est** che comprende le Amministrazioni contraenti presenti sul territorio delle province di Bologna, Cesena-Forlì, Rimini, Ravenna e Ferrara;
- **Lotto 2:** Affidamento della fornitura di **carta in risme fibre vergini per l'Area Ovest** che comprende le Amministrazioni contraenti presenti sul territorio delle province di Piacenza, Parma, Reggio Emilia e Modena;
- **Lotto 3:** Affidamento della fornitura di **carta in risme riciclata per l'Area Ovest** che comprende le Amministrazioni contraenti presenti sul territorio delle province di Piacenza, Parma, Reggio Emilia e Modena.

La fornitura deve intendersi comprensiva di tutti i servizi descritti nel presente Capitolato Tecnico.

2.1 Tipologie di carta e quantitativi stimati

La fornitura prevede, per ogni formato A4 e A3, tre differenti tipologie di carta:

- Carta da fibre vergini;
- Carta da fibre vergini di tipo A;
- Carta riciclata.

Per Carta da fibre vergini di tipo A si intende una tipologia di carta da fibre vergini che garantisca altissima qualità e massima resa per lavorazioni professionali in centri stampa.

I prodotti devono rispettare le caratteristiche tecniche e qualitative minime indicate nell'Articolo 4 - CATTERISTICHE TECNICHE/QUALITATIVE DELLA CARTA DA FIBRE VERGINI E RICICLATA

I quantitativi stimati per singolo lotto, per tipologia di carta sono riportati nelle tabelle sottostanti:

Lotto 1

ID	Tipologia	Quantità in risme
1	Carta da fibre vergini UNI DIN A4	660.000,00
2	Carta da fibre vergini UNI DIN A3	17.000,00
5	Carta da fibre vergini di tipo A - UNI DIN A4	66.000,00
6	Carta da fibre vergini di tipo A - UNI DIN A3	1.700,00

Lotto 2

ID	Tipologia	Quantità in risme
1	Carta da fibre vergini UNI DIN A4	460.000,00
2	Carta da fibre vergini UNI DIN A3	11.100,00
5	Carta da fibre vergini di tipo A - UNI DIN A4	46.000,00
6	Carta da fibre vergini di tipo A - UNI DIN A3	1.110,00

Lotto 3

ID	Tipologia	Quantità in risme
3	Carta riciclata UNI DIN A4	925.000,00
4	Carta riciclata UNI DIN A3	22.100,00

Si precisa che le quantità di ogni prodotto, indicate per ciascun Lotto, si basano su una stima statistica, maturata nel corso delle precedenti edizioni. Tali quantità vengono, pertanto, definite a titolo indicativo e sono determinate ai soli fini della valutazione delle offerte. Non devono pertanto ritenersi vincolanti ai fini contrattuali, atteso che, in caso di aggiudicazione, il Fornitore si impegna a prestare le forniture ed i servizi connessi sino a concorrenza dell'importo massimo spendibile (importo di aggiudicazione).

Articolo 3 - CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA

Per ciascun lotto devono essere fornite tutte le tipologie di carta richiesta, rispettando descrizioni e caratteristiche indicate.

Nel corso degli OdF il Fornitore potrà consegnare carta diversa da quella offerta in sede di gara (ad esempio per marchio commerciale), solo ed esclusivamente in caso di EVOLUZIONE TECNICA, FUORI PRODUZIONE o DI DIFFICILE REPERIBILITÀ dei prodotti offerti - come previsto nell'Articolo 8 - del presente Capitolato - e sempre che la carta consegnata abbia caratteristiche corrispondenti o migliorative rispetto alle caratteristiche della carta offerta e rispetti le caratteristiche richieste per il confezionamento.

All'atto della prima consegna e ogni qual volta venga cambiato il prodotto, il Fornitore deve consegnare ad ogni Amministrazione Contraente per ogni tipologia di carta:

- le schede tecniche firmate dal legale rappresentante della Cartiera produttrice. Le schede tecniche dovranno essere redatte in lingua italiana, in caso contrario dovranno essere

consegnate in lingua originale e corredate di una traduzione in lingua italiana firmata dal legale rappresentante dell'impresa;

- copia dei certificati di superamento delle prove UNI EN ISO richieste;
- le eventuali certificazioni/etichette possedute dai prodotti offerti;
- la documentazione che attesti i requisiti delle fibre e l'assenza di sostanze come descritte nei Criteri Ambientali Minimi (CAM) di cui al dal D.M. 4 aprile 2013 e precisate nei successivi paragrafi;
- la dichiarazione attestante la corrispondenza del prodotto consegnato alla tipologia di carta presentata in sede di offerta e descritta nelle stesse schede tecniche.

Al fine di verificare le caratteristiche tecniche dei prodotti, le Amministrazioni Contraenti, prima della adesione alla convenzione, potranno richiedere al Fornitore un campione da testare nelle apparecchiature elettriche ed elettroniche in loro possesso.

Inoltre, durante tutto il periodo dell'Ordinativo di fornitura, le Amministrazioni potranno effettuare controlli sui prodotti forniti, con onere a loro carico, atti a verificare la corrispondenza degli stessi alle caratteristiche tecniche richieste in gara e alle relative schede tecniche. La mancanza di una o più delle caratteristiche minime richieste potrà dare luogo alla risoluzione degli Ordinativi di Fornitura o della Convenzione.

Articolo 4 - CARATTERISTICHE TECNICHE/QUALITATIVE DELLA CARTA DA FIBRE VERGINI E RICICLATA

Il materiale offerto deve corrispondere alle tipologie, alle caratteristiche tecniche richieste e alle norme di legge e di regolamento vigente che ne disciplinano la produzione, la vendita ed il trasporto. Tutti i prodotti devono essere esenti da difetti e/o vizi occulti ed essere garantiti per un sicuro funzionamento.

Tutti i prodotti devono essere conformi a quanto previsto dal Decreto 4 aprile 2013 (G.U. n. 102 del 3 maggio 2013) con cui sono stati adottati i "Criteri Ambientali Minimi" per l'Acquisto di carta per copia e carta grafica - aggiornamento 2013 come recepito nel presente Capitolato tecnico ed indicato nei seguenti paragrafi.

Inoltre, tutti i prodotti devono essere conformi alla normativa nazionale e comunitaria vigente, con particolare riferimento al D.Lgs. n. 206/2005 e suoi aggiornamenti (D.Lgs. 6 agosto 2015, n. 130 e dal D.lgs. 15 gennaio 2016, n. 8.), recante disposizioni relative alla sicurezza generale dei prodotti e all'eventuale possesso del marchio CE, se obbligatorio ai sensi della suddetta normativa.

Per quanto riguarda le norme tecniche per i requisiti prestazionali, i prodotti offerti devono essere conformi a quanto previsto nella UNI EN 12281 - «Carta per stampa e carta per ufficio. Requisiti per carta per copia con procedimento di riproduzione con toner secco»;

La carta in risme deve essere garantita per un sicuro funzionamento con fotoriproduttori veloci, fotocopiatrici, stampanti laser o a getto di inchiostro e fax, resistente al calore del passaggio in macchina senza inarcammenti, con caratteristiche di bidirezionalità ed utilizzo in fronte e retro. Inoltre, deve essere assolutamente uniforme con un buon taglio e non deve rilasciare polveri durante l'uso in stampa e in copia.

La carta in risme - da fibre vergini formato A4 e A3 gr. 80, fibre vergini formato A4 e A3 gr. 80 alta qualità (TIPO A), riciclata formato A4 e A3 gr. 80 - deve corrispondere alle tipologie, alle caratteristiche tecniche ed ai parametri richiesti, come di seguito precisato.

La carta da fibre vergini di tipo A (ID 5 e 6) deve garantire una altissima qualità e massima resa per lavorazioni professionali in centri stampa.

4.1 Carta da fibre vergini (ID 1, 2, 5 e 6) - Caratteristiche tecniche/qualitative minime

La carta da fibre vergini offerta deve essere di formato UNI DIN A4 e A3.

In conformità a quanto previsto dai CAM per l'Acquisto di carta per copia e carta grafica, la carta deve essere a superficie naturale e fabbricata con cellulosa al 100% originata da fibre vergini provenienti da foreste gestite in maniera responsabile o da fonti controllate. Si presumono conformi i prodotti in possesso:

- di una etichetta Ecolabel europeo o Nordic Swan;
- della certificazione rilasciata da organismi terzi indipendenti che garantiscono la “catena di custodia” in relazione alla provenienza da foreste gestite in maniera responsabile o controllata della cellulosa impiegata, quali quella FSC o PEFC puro o equivalente;
- di un'asserzione ambientale auto dichiarata conforme alla norma ISO 14021, che attesti l'origine delle fibre da foreste gestite in maniera responsabile o da fonti controllate;
- di altre etichette ambientali ISO di tipo I, equivalenti rispetto a questo criterio.

L'offerente che non sia in possesso di detti marchi o certificazioni, potrà avvalersi dei mezzi di prova previsti dal dal paragrafo 5.2.1 del Decreto 4 aprile 2013 pubblicato sulla G.U. n. 102 del 03/05/2014.

I processi di sbiancamento della cellulosa devono essere effettuati senza l'utilizzo cloro gassoso. Gli alchilfenoletossilati e gli altri derivati di alchilfenolo non devono essere aggiunti ai prodotti chimici di pulizia o deinchiostrazione, agli agenti antischiuma, ai disperdenti. I prodotti muniti di etichetta Ecolabel Europeo o di altre etichette ambientali ISO di tipo I equivalenti si presumono conformi. In assenza l'offerente deve fornire una certificazione specifica di parte terza che attesti il requisito o una

dichiarazione sottoscritta dal legale rappresentante della cartiera. In tale ultimo caso le Amministrazioni Contraenti potranno chiedere una convalida da parte di un Ente terzo.

I prodotti offerti per la carta in formato UNI DIN A4 e A3 devono essere identificati attraverso la denominazione commerciale e la marca del prodotto.

4.1.1 Carta da fibre vergini- ID 1 e ID 2

Le caratteristiche della carta da fibre vergini richiesta per le tipologie ID1 e ID 2 sono riportate nella seguente scheda tecnica:

SCHEDA TECNICA ID 1 e ID 2

Caratteristica	Valore	Tolleranza	Metodologia
Grammatura	80 gr/mq	± 4%	UNI EN ISO 536 o equivalenti
Spessore	103 micron	± 6%	UNI EN ISO 20534 in alternativa ISO 534 o equivalenti
Grado di bianco ISO	≥ 100%	- 3%	UNI ISO 2470 o equivalenti
Grado di bianco CIE	≥ 135 CIE	- 5	BS ISO 11475 o equivalente
Opacità	≥ 90%	n.a.	UNI ISO 2471 o equivalenti

4.1.2 Carta da fibre vergini di tipo A - ID 5 e ID 6

Le caratteristiche della **carta da fibre vergini** richiesta per le tipologie ID5 e ID 6 sono riportate nella seguente scheda tecnica:

SCHEDA TECNICA ID 5 e ID 6

Caratteristica	Valore	Tolleranza	Metodologia
Grammatura	80 gr/mq	± 3%	UNI EN ISO 536 o equivalenti
Spessore	110 micron	± 6%	UNI EN ISO 20534 in alternativa ISO 534o equivalenti
Grado di bianco ISO	≥ 112%	- 10%	UNI ISO 2470 o equivalenti
Grado di bianco CIE	≥ 168 CIE	- 7	BS ISO 11475 o equivalente
Opacità	≥ 92%-	- 2	UNI ISO 2471 o equivalenti

Per ogni tipologia di carta, i metodi di misurazione ed i rispettivi valori richiesti per il Grado di bianco ISO / Grado di bianco CIE sono alternativi uno all'altro.

4.2 Carta Riciclata (ID 3 e 4) – Caratteristiche tecniche/qualitative

La **carta riciclata** offerta deve essere di formato UNI DIN A4 e A3.

In conformità a quanto previsto dai CAM per l'Acquisto di carta per copia e carta grafica, la carta deve essere costituita da fibre di cellulosa riciclata, con quantitativo minimo pari almeno al 70% in peso. Le fibre vergini utilizzate per la fabbricazione della carta devono provenire da foreste gestite in maniera responsabile o da fonti controllate.

Sono presunti conformi i prodotti in possesso:

- dell'etichetta ecologica Ecolabel europeo con percentuale di fibra riciclata superiore o uguale al 70%; dell'etichetta ecologica Der Blaue Engel;
- del marchio "FSC® Recycled" (oppure "FSC® Riciclato") o "PEFC® Recycled" (oppure "Riciclato PEFC®");
- di un'asserzione ambientale auto dichiarata conforme alla norma ISO 14021 che attesti la presenza di una percentuale di fibra riciclata almeno del 70% e l'origine delle fibre da foreste gestite in maniera responsabile o da fonti controllate, convalidata da un organismo riconosciuto;
- di altre certificazioni di parte terza che prevedono tale criterio tra i requisiti per l'ottenimento della certificazione.

L'offerente che non sia in possesso di detti marchi o certificazioni, potrà avvalersi dei mezzi di prova previsti dal dal paragrafo 4.2.1 del Decreto 4 aprile 2013 pubblicato sulla G.U. n. 102 del 03/05/2014.

I processi di sbiancamento della cellulosa devono essere effettuati senza l'utilizzo cloro gassoso. Gli alchilfenoletossilati e gli altri derivati di alchilfenolo non devono essere aggiunti ai prodotti chimici di pulizia o deinchiostrazione, agli agenti antischiuma, ai disperdenti. I prodotti muniti di etichetta Ecolabel Europeo o di altre etichette ambientali ISO di tipo I equivalenti si presumono conformi. In assenza l'offerente deve fornire una certificazione specifica di parte terza che attesti il requisito o una dichiarazione sottoscritta dal legale rappresentante della cartiera. In tale ultimo caso le Amministrazioni Contraenti potranno chiedere una convalida da parte di un Ente terzo.

I prodotti offerti per la carta in formato UNI DIN A4 e A3 devono essere identificati attraverso la denominazione commerciale e la marca del prodotto.

Le **caratteristiche della carta carta riciclata** richiesta per le tipologie ID3 e ID4 sono riportate nella seguente scheda tecnica:

SCHEMA TECNICA ID 3 e ID 4

Caratteristica	Valore	Tolleranza	Metodologia
Grammatura	80 gr/mq	± 4%	UNI EN ISO 536 o equivalenti
Spessore	102 micron	± 6%	UNI EN ISO 20534 in alternativa ISO 534o equivalenti
Grado di bianco ISO	≥ 80%	- 2.5%	UNI ISO 2470 o equivalenti
in alternativa Grado di bianco CIE	≥ 85 CIE	- 5	BS ISO 11475 o equivalente
Opacità	≥ 85%	n.a.	UNI ISO 2471 o equivalenti

I metodi di misurazione ed i rispettivi valori richiesti per il Grado di bianco ISO / Grado di bianco CIE sono alternativi uno all'altro.

Articolo 5 - CONFEZIONAMENTO E IMBALLAGGIO

Nel corso della fornitura, tutte le confezioni dovranno essere regolarmente sigillate, riportare esattamente la marca indicata in gara e il quantitativo dello stesso prodotto presente in ogni tipo di confezione. Le marche indicate sulle confezioni dovranno corrispondere per descrizione, tipologia e quantità al prodotto contenuto all'interno delle stesse. La confezione dei prodotti dovrà essere realizzata con l'uso di materie prime non nocive e dovrà possedere formato e finiture tali da non arrecare danni all'utilizzatore finale.

Nel corso della fornitura si dovranno utilizzare imballaggi riciclabili e comunque non costituiti da materiali sintetici alogenati. Si dovranno utilizzare imballaggi costituiti da un unico materiale (monomateriale) o da più componenti, facilmente separabili manualmente, a loro volta monomateriali, al fine di agevolare lo smaltimento differenziato degli stessi.

L'imballaggio di ciascun collo deve essere realizzato impiegando il materiale più idoneo in rapporto alla natura della merce e al mezzo di spedizione prescelto, che ne deve garantire l'integrità finale. L'Amministrazione Contraente o l'Unità Approvvigionante possono rifiutare la consegna dei prodotti consegnati in colli non integri.

La carta sia da fibre vergini sia riciclata in formato UNI DIN A4 e A3 dovrà essere confezionata in risme da 500 fogli, confezionate in scatole da 5 risme ciascuna. **Su ogni singola confezione, in fase**

di partecipazione alla gara e durante tutta la fase di esecuzione contrattuale, devono essere indicati:

- **nome commerciale;**
- **peso al mq;**
- **etichette o marchi ecologici posseduti.**

Pertanto, le Amministrazioni contraenti potranno rifiutare la consegna di carta confezionata in involucri “anonimi”, ossia privi delle indicazioni di cui sopra, ovvero diversi dal prodotto ordinato.

Il mancato rispetto durante tutta la fase contrattuale, delle indicazioni sopra indicate potrà dare luogo all'applicazione di una penale pari allo 1 per mille del valore della richiesta di consegna, per mancato rispetto delle informazioni da riportare sulle confezioni. Nel caso di persistenza dell'inadempimento, l'Amministrazione avrà facoltà di risoluzione del Contratto ed Intercent-ER avrà la facoltà di risoluzione della Convenzione, sia qualora la segnalazione pervenga da una sola Amministrazione sia qualora siano coinvolte più Amministrazioni.

Articolo 6 - VERIFICHE

Per tutta la durata della Convenzione l'Agenzia intercent-ER, anche tramite terzi da essa incaricati, ha la facoltà di effettuare verifiche in corso d'opera, anche a campione, di corrispondenza delle caratteristiche tecniche dei prodotti consegnati con quelle offerte dal Fornitore in sede di gara, al fine di verificare eventuali inadempimenti del Fornitore.

Tali verifiche verranno effettuate a campione prelevando, in contraddittorio con il Fornitore – o con il soggetto da questi incaricato per la consegna dei prodotti – al momento della consegna, un campione degli stessi.

Pari facoltà è riservata alle singole Amministrazione contraenti che, in occasioni dell'esecuzione di Ordinativi di Fornitura, potranno effettuare unilaterali verifiche di corrispondenza delle caratteristiche tecniche e di conformità dei prodotti consegnati con quelli offerti dal Fornitore in sede di gara al fine di verificare eventuali inadempimenti del Fornitore. Le spese relative sono a carico delle Amministrazioni.

La verifica, pertanto, si intende positivamente superata solo se i prodotti consegnati non presentino alcuna difformità sostanziale, se non migliorativa, rispetto ai requisiti minimi e alle caratteristiche tecniche richiesti ed offerti.

Al completamento delle attività, verrà redatto un apposito “Verbale di verifica ispettiva”. La mancata rispondenza tra caratteristiche tecniche dei Prodotti consegnati con quelli richiesti ed offerti impegna il Fornitore al ritiro degli stessi ed alla contestuale sostituzione entro il termine massimo **di 4 (quattro) giorni lavorativi** dalla data del Verbale, pena l'applicazione di una penale di una penale di €

1.000,00. Nel caso di persistenza degli inadempimenti, l'Agenzia avrà facoltà di risoluzione della Convenzione, fermo il risarcimento per il maggior danno.

Nel caso in cui, nel corso di validità della Convenzione e dei singoli contratti di Fornitura, siano riscontrati almeno tre esiti negativi delle verifiche effettuate sulla qualità dei prodotti, e quindi sul rispetto delle caratteristiche tecniche richieste ed offerte, l'Agenzia intercent-ER si riserva la facoltà di risolvere la Convenzione.

Articolo 7 - SERVIZI CONNESSI

I servizi di seguito descritti sono prestati dal Fornitore unitamente alla fornitura medesima ed il relativo corrispettivo è incluso nel costo del prezzo unitario corrisposto dall'Amministrazione Contraente:

- Consegna;
- Gestione resi;
- Immissione e monitoraggio degli ordinativi;
- Call center;
- Gestione reclami;
- Trasmissione catalogo/elenco informatizzato dei prodotti;
- Reportistica.

7.1 Servizio di consegna

Gli oneri relativi alla consegna della fornitura sono interamente a carico del Fornitore. Per consegna si intende ogni onere relativo all'imballaggio, trasporto, consegna al piano stradale, al magazzino e consegna al piano e qualsiasi attività ad essa strumentale. Il Fornitore pertanto dovrà essere dotato di tutte le attrezzature necessarie per svolgere tali attività nel rispetto delle prescrizioni previste.

Il Fornitore si impegna a erogare alle Amministrazioni che ne facciano richiesta nell'Ordinativo e/o nelle singole richieste, il servizio di consegna al piano nel rispetto delle modalità indicate a seguire.

Il Fornitore si impegna, altresì, a consegnare in pallet nel rispetto delle modalità indicate a seguire.

7.1.1 Tempi di consegna e quantitativi ordinabili

La consegna delle risme potrà avvenire o in scatole o in bancali/pallet a seconda del quantitativo di risme ordinato. Il quantitativo minimo di risme consegnabili in bancali/pallet può variare fra 200, 240 e 300 per il formato A4 da fibre vergini e riciclata e fra 100, 120 e 150 risme in formato A3 da fibre vergini e riciclata, a seconda delle indicazioni del Fornitore.

Il quantitativo massimo di risme consegnabili in scatole deve essere inferiore al numero minimo di risme consegnabili per bancali/pallet.

Il Fornitore, nel caso della consegna della carta in risme, è tenuto a dare esecuzione alle Richieste di consegna per una quantità minima di 100 risme (20 scatole) per i formati A4 da fibre vergini e riciclata, e 20 risme (4 scatole) per il formato A3 da fibre vergini e riciclata.

Nel caso di consegna della carta in bancali/pallet, il Fornitore è tenuto a dare esecuzione alle richieste di consegna per una quantità minima di 1 (uno) bancali/pallet per ciascun formato.

Nel caso di consegna al piano stradale la stessa dovrà essere effettuata con un automezzo dotato di sponda idraulica. In caso di consegna in bancali/pallet, questi non dovranno essere sballati ma consegnati e posizionati integri. Le Amministrazioni dovranno assicurare l'accessibilità dell'automezzo dotato di sponda idraulica fino al luogo di scarico.

La consegna, nelle diverse modalità previste, dovrà avvenire entro e non oltre i seguenti termini, pena l'applicazione di una penale pari allo 1 per mille del valore della richiesta di consegna, per ogni giorno di ritardo:

- a) per richieste di consegna di carta espresse in risme (A4 da fibre vergini e riciclata, A3 da fibre vergini e riciclata), nel rispetto della quantità minima ordinabile, entro il termine perentorio di 7 (sette) giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricezione della richiesta;
- b) per richieste di consegna urgente di carta espresse in risme (A4 da fibre vergini e riciclata, A3 da fibre vergini e riciclata), nel rispetto della quantità minima ordinabile, entro il termine perentorio di 4 (quattro) giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricezione della richiesta;
- c) per richieste di consegna standard espresse in bancali/pallet (A4 da fibre vergini e riciclata, A3 da fibre vergini e riciclata), nel rispetto della quantità minima ordinabile, entro il termine perentorio di 20 (venti) giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta.
- d) per richieste di consegna urgente espresse in bancali/pallet (A4 da fibre vergini e riciclata, A3 da fibre vergini e riciclata), nel rispetto della quantità minima ordinabile, entro il termine perentorio di 15 (quindici) giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta.

Si precisa che:

- il Fornitore sarà tenuto a dare esecuzione a richieste di consegna contenenti l'indicazione di un quantitativo di carta A4 da fibre vergini e/o riciclata il cui totale sia non inferiore a 100 risme;
- il Fornitore sarà tenuto a dare esecuzione a richieste di consegna contenenti l'indicazione di un quantitativo di carta da fibre vergini e/o riciclata in formato A3 inferiore a 20 risme solo se tale quantitativo è abbinato ad un ordine di carta in formato A4 uguale o superiore a 100 risme.

7.1.2 Condizioni generali di consegna

Il Fornitore, entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione della richiesta di consegna standard, dovrà dare riscontro all'Amministrazione richiedente, comunicando la data prevista di consegna nel rispetto dei termini sopra indicati. Il Fornitore si impegna, altresì, a contattare telefonicamente e/o tramite *e-mail* i

referenti indicati nell'Ordinativo di Fornitura o nella Richiesta di Consegna, con un preavviso di almeno 1 giorno lavorativo, per convenire modalità ed orari di consegna.

Per il rispetto dei tempi di consegna e di avviso fanno eccezione i periodi sotto indicati:

- giorni compresi tra il 24 dicembre ed il 2 gennaio;
- seconda e terza settimana di agosto.

Non saranno ammesse consegne parziali salvo diverso accordo scritto tra il Fornitore e l'Amministrazione e salva l'eventuale indisponibilità temporale dei prodotti per rottura di stock di cui al successivo paragrafo. Eventuali eccedenze, non autorizzate, non saranno riconosciute, pertanto non pagate.

Qualora il quantitativo di merce consegnata fosse inferiore al quantitativo ordinato la consegna sarà considerata parziale ed il Fornitore sarà tenuto a completare la fornitura entro 3 giorni, pena l'applicazione di una penale pari allo 0,3 per mille del valore della richiesta di consegna, per ogni giorno di ritardo.

Il Fornitore dovrà consegnare la merce all'indirizzo chiaramente indicato nella Richiesta di Consegna entro il termine definito per ogni tipologia di consegna prescelta dall'Amministrazione. Laddove indicato dall'Amministrazione nella relativa Richiesta, la consegna dovrà essere effettuata:

- **al magazzino**, intendendo per magazzino un locale utilizzato dall'Amministrazione per lo stoccaggio dei prodotti, purché quest'ultimo sia posizionato al livello del piano stradale (intendendo per piano stradale la sede dell'Amministrazione riportata nella Richiesta di Consegna) ovvero raggiungibile tramite montacarichi e il cui accesso sia comunque non limitato da barriere architettoniche strutturali;
- **al piano**, purché in scatole (ciascuna contenenti 5 risme), intendendo un solo punto di deposito (anche posto non a livello stradale) dei prodotti all'interno della stessa sede di consegna dell'Amministrazione. Nel caso in cui il piano non sia posizionato a livello stradale, esso dovrà essere raggiungibile tramite montacarichi o ascensori adeguati al carico o altro mezzo di adeguata elevazione al piano.

Si precisa che per le consegne in bancali/pallet non è previsto il servizio di consegna al piano.

Nel caso in cui l'Amministrazioni presenti la necessità di **consegne su più piani** (ulteriori al piano di consegna di cui al punto precedente), l'Amministrazione potrà accordarsi con il Fornitore richiedendo la consegna onerosa, fermo restando che il costo accessorio per la consegna al piano raggiungibile da adeguato elevatore, non superi il costo di 0.05 € a risma.

Pertanto:

- il costo accessorio per la consegna al piano sarà dovuto solo qualora la consegna sia richiesta su più di un piano e solo per i piani che eccedano dal piano definito di consegna;
- la consegna al piano è prevista solo per confezioni in scatole (non per pallet/bancali);

- la consegna ai piani come disciplinata dal Capitolato tecnico, è prevista solo se essi sono raggiungibili da adeguato elevatore.

L'avvenuta consegna sarà comprovata dal documento di trasporto. La firma all'atto del ricevimento dei prodotti indica la mera corrispondenza del materiale inviato rispetto a quello richiesto; l'Amministrazione potrà accertare quantità e qualità in un successivo momento. Tale verifica dovrà comunque essere accettata ad ogni effetto dal Fornitore. Eventuali eccedenze non autorizzate non saranno riconosciute e di conseguenza saranno restituite al Fornitore.

Il documento di trasporto, laddove non sia previsto in formato elettronico, dovrà obbligatoriamente essere consegnato in duplice copia, indicando:

- i) il numero di riferimento dell'Ordinativo di Fornitura
- ii) il numero di riferimento della Richiesta di Consegna;
- iii) la data della richiesta;
- iv) la data di consegna;
- v) il luogo di consegna;
- vi) la codifica dei prodotti consegnati;
- vii) tipologia, la quantità dei prodotti e le modalità di consegna per quanto riguarda la carta (in risme/pallet);

La tipologia del prodotto dovrà essere individuabile dalle seguenti caratteristiche: denominazione commerciale, marca, caratteristiche del prodotto.

Una copia del documento di trasporto verrà consegnata all'Amministrazione Contraente e dovrà essere firmata anche dal soggetto, incaricato dal Fornitore, per il trasporto dei prodotti.

Il Fornitore sarà responsabile e garante del trasporto, da effettuarsi con mezzi adeguati, tali da consentire il mantenimento di tutte le caratteristiche tecniche dei prodotti.

Agli effetti della fatturazione saranno valide le quantità e la qualità che verranno riscontrate conformi dalle Amministrazioni.

7.1.3 Indisponibilità per Rottura di Stock

Nei casi di indisponibilità temporanea dovuta ad eventi occasionali di rotture di stock dei prodotti, (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo l'eventuale assenza di scorte presso i magazzini della cartiera), il Fornitore dovrà darne tempestiva comunicazione alle Amministrazioni con un preavviso di almeno 5 giorni lavorativi. In tale comunicazione il Fornitore dovrà indicare la data a partire dalla quale non potranno essere garantiti i termini di consegna ("data di rottura di stock") di cui ai precedenti paragrafi. A seguito di tale comunicazione, le Richieste di Consegna pervenute nei **10**

giorni lavorativi successivi alla “data di rottura di stock” dovranno essere adempiute entro una data di prevista consegna:

- non superiore al termine massimo di **20 giorni lavorativi** dalla data di ricezione di ciascuna richiesta di Consegna per le consegne della carta in risme;
- non superiore al termine massimo di **30 giorni lavorativi** dalla data di ricezione di ciascuna richiesta di Consegna per le consegne della carta in bancali/pallet;

pena l'applicazione di una penale pari allo 0,3 per mille del valore della richiesta di consegna, per ogni giorno di ritardo.

Nei **10 giorni lavorativi** successivi alla “data di rottura di stock”, non potrà essere richiesto da parte delle Amministrazioni il servizio di consegna urgente. Il Fornitore potrà attivare la pratica di indisponibilità temporanea dei prodotti per rottura di stock non più di una volta per ciascun trimestre, a partire dalla data di attivazione della Convenzione e per tutta la durata della stessa e dei singoli Contratti di Fornitura. Ulteriori comunicazioni di indisponibilità temporanea dei prodotti per rottura di stock non verranno tenute in considerazione e, in caso di mancato rispetto dei termini di consegna, verranno applicate le penali per mancato rispetto dei tempi di consegna.

7.2 Gestione resi

Nel caso di difformità qualitativa (quale a titolo esemplificativo la mancata corrispondenza per modello, formato e/o tipologia, integrità del confezionamento e/o dell'imballaggio, tra prodotti richiesti e prodotti consegnati, prodotti viziati o difettosi, la mancata indicazione sul confezionamento della nome commerciale della carta, del peso a mq o delle etichette marchi ecologici) e/o quantitativa in eccesso (numero di Prodotti) tra la richiesta di consegna e quanto consegnato dal Fornitore, anche se rilevate successivamente rispetto a quanto riportato nel documento di trasporto, l'Amministrazione invierà una contestazione scritta, anche a mezzo fax, al Fornitore, attivando le pratiche di reso, secondo quanto di seguito disciplinato.

Il ritiro della merce in eccesso o la sostituzione dei prodotti non conformi dovranno essere effettuati senza alcun onere per l'Amministrazione entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta e il Fornitore dovrà concordare con l'Amministrazione le modalità di ritiro. In caso di ritardi ingiustificati sarà applicata una penale pari allo 0,3 per mille del valore della richiesta di consegna, per ogni giorno di ritardo. Il Fornitore è tenuto a provvedere, contestualmente al ritiro, ove richiesto dall'Amministrazione, alla consegna dei prodotti effettivamente ordinati e/o esenti da vizi, difformità o difetti.

Qualora il quantitativo di merce consegnata fosse inferiore al quantitativo ordinato la consegna sarà considerata parziale ed il Fornitore sarà tenuto a completare la fornitura entro 3 giorni solari, pena

l'applicazione di una penale pari allo 0,3 per mille del valore della richiesta di consegna, per ogni giorno di ritardo.

Al positivo completamento dell'attività di ritiro dei prodotti non conformi e/o in eccesso e della loro relativa sostituzione, laddove necessaria, il Fornitore dovrà redigere un apposito “verbale di reso”, in contraddittorio con l'Amministrazione, riportante almeno le informazioni relative alla data di comunicazione della pratica di reso, alle ragioni della contestazione e all'attestazione dell'avvenuta sostituzione/ritiro dei prodotti. Nel caso in cui i prodotti resi siano già stati fatturati, il Fornitore dovrà procedere all'emissione della nota di credito.

Inoltre, se entro **15 giorni lavorativi** decorrenti dalla comunicazione di contestazione per il ritiro e la sostituzione il Fornitore non abbia proceduto al ritiro dei prodotti non conformi, l'Amministrazione ha facoltà di restituirli presso le sedi del Fornitore. I costi sostenuti dall'Amministrazione per tale operazione saranno rimborsati dal Fornitore. Le Amministrazioni non sono tenute a rispondere di eventuali danni subiti dai Prodotti in conseguenza della giacenza presso le loro sedi.

Il Fornitore non potrà emettere fatturazione di prodotti parzialmente consegnati o non consegnati, fino ad effettiva consegna totale dei prodotti ordinati, pena l'applicazione di una penale pari allo 0,3 per mille del valore della richiesta di consegna. Nel caso di persistenza dell'inadempimento, l'Amministrazione avrà facoltà di risoluzione del Contratto.

7.3 Gestione dei reclami

Le Amministrazioni potranno segnalare, mediante comunicazione da inviare al Fornitore e per conoscenza all'Agenzia, le disfunzioni di qualsiasi genere recanti pregiudizio alla regolarità del servizio della fornitura e dei servizi ad essa connessi, ferma rimanendo l'applicazione delle penali previste per le singole fattispecie.

Con riferimento alla tabella sotto riportata “TIPOLOGIA DI RECLAMO”, qualora, nell'arco di un periodo di 6 mesi, pervengano all'Agenzia **tre reclami** di inadempimenti contrattuali (a titolo meramente esemplificativo: carta con caratteristiche diverse da quella in convenzione, mancata consegna al piano, ritardi di consegna, fatturazione preventiva alla consegna), l'Agenzia intercent-ER applicherà una penale di € 1.000,00. Nel caso di persistenza degli inadempimenti, l'Agenzia avrà facoltà di risoluzione della Convenzione, come ivi previsto.

TIPOLOGIA DI RECLAMO	
A	Consegna di prodotti diversi da quelli offerti in gara, al di fuori di quanto previsto dall'Articolo 3 -
B	Mancato rispetto delle informazioni da riportare sulle confezioni

C	Mancata consegna di prodotti entro i tempi e/o nelle modalità stabilite nel Capitolato tecnico e/o offerti in sede di gara
D	Mancata rispondenza tra prodotti richiesti e prodotti consegnati
E	Consegne parziali
F	Disservizio del Call Center
G	Disservizio del Responsabile della Fornitura
H	Fatturazione di prodotti non ancora consegnati

Gli eventuali reclami di cui ai commi precedenti, verranno contestati per iscritto al Fornitore dalle Amministrazioni Contraenti; il Fornitore dovrà comunicare per iscritto in ogni caso le proprie deduzioni nel termine massimo di giorni 2 (due) dalla stessa contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili, a insindacabile giudizio delle Amministrazioni Contraenti e/o dell'Agenzia, ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, si procederà a norma del precedente secondo comma. È fatta salva inoltre, la possibilità per le Amministrazioni Contraenti di risolvere il proprio Ordinativo di Fornitura per la consegna di prodotti diversi da quelli offerti in gara, come indicato nella tipologia di reclamo A.

7.4 Servizio di call center

Alla data di attivazione della Convenzione, il Fornitore dovrà avere attivato e reso operativo un servizio di *Call Center*, il quale dovrà essere disponibile per tutta la durata della Convenzione stessa e dei singoli Ordinativi di Fornitura, mediante la predisposizione di almeno un numero di telefono, un numero di fax e un indirizzo e-mail. I riferimenti del *Call Center* dovranno essere indicati all'Agenzia Intercent-ER nella documentazione richiesta ai fini della stipula della Convenzione stessa.

Il servizio dovrà essere disponibile in tutti i giorni lavorativi dell'anno dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00, ad eccezione del sabato, domeniche e festività nazionali e locali, giorni compresi tra il 24 dicembre ed il 2 gennaio, seconda e terza settimana di agosto.

Durante queste fasce orarie le chiamate effettuate dalle Amministrazioni devono essere ricevute da un operatore addetto, mentre dopo tali orari, ivi inclusi i giorni non lavorativi, deve essere attiva una segreteria telefonica che registri le chiamate che si intenderanno come ricevute entro la successiva ora lavorativa di apertura del Call Center (ovvero alle ore 14:00 dello stesso giorno lavorativo o alle ore 9:00 del giorno lavorativo successivo). Il *Call Center* permetterà alle Amministrazioni di:

- richiedere informazioni sui servizi compresi nella Convenzione;
- richiedere chiarimenti sulle modalità di compilazione e invio dell'Ordinativo di Fornitura e delle Richieste di Consegna;
- richiedere chiarimenti ed informazioni sulle modalità di consegna e/o sullo stato degli ordini in corso e delle consegne;

- inoltrare i reclami.

Il Call Center dovrà essere costantemente in contatto con il Responsabile della Fornitura al fine di trasmettere tempestivamente ogni segnalazione e/o reclamo effettuato dalle Amministrazioni.

7.5 Trasmissione catalogo/elenco informatizzato dei prodotti

Ai fini della pubblicazione nel sito web dell’Agenzia, il Fornitore si obbliga a consegnare la seguente documentazione:

- Elenco informatizzato, completo di descrizioni ed immagini dei prodotti offerti in sede di gara con le principali caratteristiche, la confezione minima ordinabile e il relativo prezzo;
- Schede tecniche necessariamente su supporto informatico di tutti i prodotti offerti;
- Segnalazione del numero di telefono, fax e l’indirizzo e-mail del Call center.

7.6 Servizio di reportistica

Il Fornitore si impegna a predisporre e trasmettere, via web o via posta, all’Agenzia un flusso informativo di dati aggregati e riassuntivi dell’attività contrattuale, su base annuale entro il termine perentorio di 30 giorni successivi alla scadenza di ogni anno di durata della Convenzione, pena l’applicazione di una penale del valore di e 1.000,00.

Il report dovrà essere consegnato all’Agenzia in formato modificabile (ad esempio in formato Excel o in un formato aperto con caratteristiche simili) e dovrà contenere al minimo le seguenti informazioni per ciascun Lotto di riferimento: l’Amministrazione Contraente, la data dell’ordine, tipologia e formato di prodotto e quantità richieste per ogni singolo prodotto.

Articolo 8 - EVOLUZIONE TECNICA, FUORI PRODUZIONE, CASI DI DIFFICILE REPERIBILITA

Il Fornitore si impegna ad informare tempestivamente, ossia nel termine massimo di 5 gg. lavorativi, l’Agenzia Intercent-ER e le Amministrazioni Contraenti sulle modifiche funzionali dei prodotti e delle conseguenti possibili variazioni da apportare alle forniture ed alle prestazioni dei servizi connessi, a causa di evoluzione tecnica del prodotto (acquisizione di caratteristiche più performanti), fuori produzione e di difficile reperibilità, fornendone ogni prova documentata e giustificativa. Non costituisce modifica il solo cambiamento grafico dell’imballaggio.-

Il Fornitore contestualmente all’informazione dovrà:

- indicare, quale tipologia di prodotto/i avente analoghe o migliori caratteristiche intenda proporre in sostituzione di quello/i offerto/i in gara, alle stesse condizioni economiche;

- fornire tutte le ulteriori documentazioni a comprova delle medesime caratteristiche (quali: schede tecniche, referti rilasciati da uno o più laboratori accreditati ACCREDIA, certificazioni, etichette ecologiche, ecc..) possedute al prodotto/i offerto/i in sostituzione.

L’Agenzia Intercent-ER, previa istruttoria, potrà procedere all’accettazione del/i nuovo/i prodotto/i, comunicando al Fornitore gli esiti di suddetta verifica. Le parti si impegnano, di conseguenza, ad apportare le modifiche opportune.

In caso di esito negativo, Intercent-ER avrà la facoltà di risolvere la Convenzione e le Amministrazioni Contraenti di risolvere i propri OdF.

Articolo 9 - PREZZI E REVISIONE DEI PREZZI

Il presente paragrafo si riferisce a tutti i prodotti previsti in gara.

Il Fornitore dovrà offrire un prezzo unitario per risma (IVA esclusa) relativo a ciascuna delle tipologie di prodotto.

ID	TIPOLOGIA	LOTTI	MODALITÀ DI CONSEGNA
1	Carta da fibre vergini UNI DIN A4	1 e 2	Come definito nel paragrafo 7.1 - Servizio di consegna
2	Carta da fibre vergini UNI DIN A3	1 e 2	Come definito nel paragrafo 7.1 - Servizio di consegna
3	Carta riciclata UNI DIN A4	3	Come definito nel paragrafo 7.1 - Servizio di consegna
4	Carta riciclata UNI DIN A3	3	Come definito nel paragrafo 7.1 - Servizio di consegna
5	Carta da fibre vergini di tipo A - UNI DIN A4	1 e 2	Come definito nel paragrafo 7.1 - Servizio di consegna
6	Carta da fibre vergini di tipo A - UNI DIN A3	1 e 2	Come definito nel paragrafo 7.1 - Servizio di consegna

I prezzi offerti potranno essere aggiornati per tutta la durata della Convenzione con cadenza trimestrale, a partire dal terzo trimestre successivo alla data di stipula della convenzione stessa.

Al fine di consentire il riallineamento dei prezzi, sulla base dell’indice medio dei prezzi all’ingrosso per risme di carta di formato UNI A4 (di tipo “B” e di tipo “riciclato”), rilevato e pubblicato dalla Camera di Commercio di Milano, sempre nei limiti dei prezzi di riferimento ANAC, il Fornitore si impegna a comunicare all’Agenzia, entro i 15 giorni precedenti l’entrata in vigore della possibile variazione dei prezzi, la variazione avvenuta dei suddetti indici. Tale comunicazione dovrà essere accompagnata da idonea documentazione giustificativa. L’Agenzia, previa l’effettuazione delle verifiche ritenute necessarie, provvederà a darne immediata comunicazione sul sito web nella sezione apposita.

In particolare, la formula da applicare per aggiornare i prezzi sia della carta da fibre vergini che di quella riciclata, allo scadere dei trimestri successivi è la seguente:

$$P_{t+1} = P_t + P_t * \Delta (\%)$$

dove:

P_{t+1} è il nuovo prezzo aggiornato

P_t è il prezzo in vigore

$$\Delta (\%) = (\bar{A}_{t+1} - \bar{A}_t) / \bar{A}_t$$

ove con

\bar{A}_t si intende l'indice medio dei prezzi al tempo t (inteso come media del valore minimo e massimo).

\bar{A}_{t+1} si intende l'indice medio dei prezzi al tempo t+1 (inteso come media del valore minimo e massimo).

Articolo 10 - RESPONSABILE DELLA FORNITURA

Per tutta la durata della Convenzione e dei singoli Contratti di Fornitura il Fornitore dovrà mettere a disposizione un Responsabile della Fornitura, i cui riferimenti dovranno essere indicati all'Agenzia nella documentazione richiesta ai fini della stipula della Convenzione.

Il Responsabile della Fornitura dovrà essere in grado di:

- essere il referente per tutte le Amministrazioni che emettono Ordinativi di Fornitura e Richieste di Consegna;
- implementare le azioni necessarie per garantire il livello dei servizi attesi nonché il rispetto delle prestazioni richieste;
- gestire gli eventuali reclami/disservizi provenienti dalle Amministrazioni e/o dall'Agenzia.

In caso di sostituzione del Responsabile della Fornitura nel corso della Convenzione e degli Ordinativi di Fornitura, il Fornitore dovrà tempestivamente darne comunicazione scritta all'Agenzia e all'Amministrazione, inviando congiuntamente i riferimenti del Responsabile della Fornitura proposto in sostituzione.

È fatta salva la possibilità per il Fornitore di mettere a disposizione ulteriore personale specializzato per una corretta prestazione dei servizi.