

ALLEGATO 1

CAPITOLATO TECNICO

**PROCEDURA APERTA PER L'ISTITUZIONE DEL SISTEMA
DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA
AMMINISTRAZIONE AI SENSI DELL'ART. 55 DEL D.LGS. N.
50/2016 PER LA FORNITURA DI "SERVIZI POSTALI DI
RACCOLTA E RECAPITO"**

ID 1761



Indice

1.	STORIA DEL DOCUMENTO	3
2.	PREMESSA	4
3.	DEFINIZIONE DELLA FORNITURA	4
3.1	Appalti Specifici	4
3.2	Definizioni	6
4.	ELENCO DELLE TIPOLOGIE DI INVII POSTALI DISPONIBILI	8
4.1	Posta Non Raccomandata Massiva	8
4.2	Posta Non Raccomandata Non Massiva	8
4.3	Pacco Ordinario fino a 20 kg	8
4.4	Pacco Internazionale fino a 20 kg	8
4.5	Posta Non Raccomandata Internazionale	8
4.6	Posta Raccomandata Non Massiva	8
4.7	Posta Raccomandata Massiva	8
4.8	Posta Raccomandata Internazionale.	9
4.9	Posta Assicurata	9
5.	SERVIZI DI RACCOLTA E RECAPITO DEGLI INVII POSTALI E SERVIZI CONNESSI	9
5.1	Servizio di raccolta, presa in carico e accettazione.	9
5.1.1	Raccolta presso il domicilio della Sede Mittente (di seguito anche Pick-up)	9
5.1.2	Raccolta presso un punto di accettazione del Recapitista.	10
5.2	Modulistica per la predisposizione della Corrispondenza	11
5.3	Servizio di Recapito	11
5.3.1	Copertura geografica - Corrispondenza Nazionale	12
5.3.2	Copertura geografica - Corrispondenza Internazionale	12
5.4	Servizio di Giacenza	12
5.5	Servizio di tracciatura	13
5.6	Gestione anomalie sul recapito	13
5.7	Gestione fisica dei ritorni	13
5.8	Servizi di governo della fornitura	14
6.	SERVIZI A VALORE AGGIUNTO CONNESSI AI SERVIZI DI RACCOLTA E RECAPITO DEGLI INVII POSTALI	15
6.1	Gestione dei dati sugli esiti/inesiti	15
6.1.1	Servizio di data e ora certa	15
6.1.2	Servizio di data o ora certa con immagine del plico inesitato o dell'AR	15
7.	CONTROLLO E VERIFICA DELLE PRESTAZIONI EROGATE	16



1. STORIA DEL DOCUMENTO

Nel corso della vigenza del Bando, il presente documento può essere oggetto di modifiche e/o integrazioni nel seguito dettagliate.

DATA PUBBLICAZIONE	VERSIONE	DESCRIZIONE	PARAGRAFI MODIFICATI/INTEGRATI
Ottobre 2016	1.0	Prima Emissione	-



2. PREMESSA

Il presente il Sistema Dinamico di Acquisizione (SDAPA) si compone di un'unica categoria merceologica relativa ai **Servizi Postali di Raccolta e Recapito**. Il presente Capitolato disciplina, per gli aspetti tecnici, i singoli servizi che possono essere acquisiti tramite il Sistema Dinamico di Acquisizione (SDAPA).

Il Sistema Dinamico di Acquisizione è un processo di acquisto interamente elettronico basato sulla costituzione e tenuta di un "elenco" di operatori economici, aperto per tutto il periodo di validità del sistema. Consip S.p.A. provvede alle attività necessarie all'istituzione e ammissione dei fornitori.

Le Amministrazioni che intendono acquisire i beni e/o i servizi attraverso il Sistema Dinamico di Acquisizione (SDAPA) "Servizi di Raccolta e Recapito degli Invii Postali" dovranno esperire apposito Appalto specifico mediante invio di una lettera di invito e di apposita documentazione con la quale dovranno definire tra le altre cose i servizi oggetto della procedura di acquisto, le quantità e le basi d'asta.

3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

Ai fini del presente Capitolato Tecnico, rientrano nei Servizi di Raccolta e Recapito degli Invii Postali unicamente i servizi postali così come definiti e disciplinati dal D. Lgs. 22 luglio 1999, n° 261 e s.m.i..

Non rientrano nel Servizio in oggetto né i servizi postali affidati in esclusiva al Fornitore del Servizio Universale (quali la notifica a mezzo posta di atti giudiziari - ex Legge 890/1982 e s.m.i. - e la notifica a mezzo posta delle contravvenzioni del Codice della strada - ex art. 201 D.lgs. n. 285/1992 -) né i servizi a monte e/o a valle del recapito, né i servizi di corriere espresso.

Il Servizio prevede quindi sia a) la **Raccolta** degli Invii Postali sia b) il relativo **Recapito** ai Destinatari nelle modalità di seguito specificate.

L'Operatore Economico (Recapitista) che richiede l'ammissione al il Sistema Dinamico di Acquisizione (SDAPA) Servizi di Raccolta e Recapito degli Invii Postali deve essere in grado di fornire i servizi oggetto del presente Capitolato per tutte le tipologie di invii di cui al successivo Parag. 4.

3.1 Appalti Specifici

In seguito alla procedura di abilitazione degli Operatori Economici (Recapitisti), le Amministrazioni che intendono acquisire i servizi attraverso il Sistema Dinamico di Acquisizione (SDAPA) esperiscono un apposito Appalto Specifico con le modalità definite nel Capitolato d'Oneri, redigendo apposita documentazione e definendo i servizi oggetto della procedura di acquisto all'interno delle Schede Tecniche e le quantità e le basi d'asta all'interno della procedura.



La Stazione Appaltante per avviare la compilazione della Scheda Tecnica consulta l'elenco delle **tipologie di invii postali**, di cui al Parag. 4 del presente Capitolato, presente sul Sistema (Sistema di Negoziazione - Cfr. Parag. 7.1 del Capitolato d'Oneri) sotto forma di albero merceologico, selezionando le tipologie di interesse esclusivamente da tale elenco.

Non è possibile inserire nell'Appalto specifico tipologie di invii che non sono presenti nell'elenco disponibile a Sistema, ma è possibile richiedere a Consip l'integrazione di tale elenco, mediante una richiesta di inserimento di nuovi servizi rispondenti alle proprie esigenze specifiche.

Ad ogni tipologia di invio il Sistema associa una Scheda Tecnica che la Stazione Appaltante compila con le caratteristiche tecniche e prestazionali richieste. Le Schede Tecniche costituiscono la base per la predisposizione degli Appalti specifici.

Nel presente capitolato vengono descritte le caratteristiche tecniche e prestazionali minime che caratterizzano ogni singolo servizio necessarie alla compilazione, da parte della Stazione Appaltante, delle Schede Tecniche inserite in piattaforma.

Le schede tecniche sono modificabili da parte della Stazione Appaltante per l'intera durata del Sistema Dinamico di Acquisizione (SDAPA) e si caratterizzano per:

- Indicazione delle caratteristiche (specifiche tecniche e di servizio minimi) che i servizi postali, oggetto della fornitura, devono possedere;
- Identificazione di ulteriori caratteristiche che possono costituire elementi migliorativi in sede di offerta e che possono essere indicate dalle Stazioni Appaltanti.

Ciascuna Stazione Appaltante, nel contesto del proprio Appalto Specifico, può, inserendo i dati in piattaforma:

- ✓ definire i valori minimi e migliorativi delle specifiche tecniche e di servizio e relativi punteggi associati;
- ✓ scegliere se aggiudicare l'Appalto Specifico tramite i criteri di valutazione del minor prezzo o dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità prezzo ed in questo secondo caso:
 - i) prevedere l'attribuzione dei punteggi in maniera totalmente automatica, in tal caso la Stazione Appaltante potrà stabilire livelli di servizio personalizzati (frequenza pick-up, tempi di consegna, di tracciatura, frequenza flusso dati ecc.), definendo il relativo punteggio;
 - ii) valutare la qualità degli strumenti e dei servizi di supporto a governo della fornitura, di cui al successivo Parag. 5.8, con punteggi anche discrezionali. Le stazioni appaltanti potranno prevedere criteri discrezionali ulteriori e diversi da quelli proposti in piattaforma. Si precisa che la previsione di criteri



discrezionali dovrà sottostare al limite del 5% sul punteggio tecnico complessivo.

Concluso l'inserimento delle informazioni e delle eventuali personalizzazioni, da parte della Stazione Appaltante, sarà possibile generare il Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico.

3.2 Definizioni

Nell'ambito del presente documento, ciascuno dei seguenti termini, sia nel singolare che nel plurale, assume il significato di seguito riportato:

1. **Categoria merceologica:** indica la categoria in cui si articola il Sistema Dinamico di Acquisizione (SDAPA) oggetto del presente capitolato per la quale l'operatore economico (Recapitista) può richiedere l'Ammissione o l'estensione dell'Ammissione;
2. **Stazione Appaltante:** la Stazione Appaltante che manifesta la propria intenzione di utilizzare il Sistema Dinamico di Acquisizione (SDAPA) nel periodo della sua validità ed efficacia e che esperisce un Appalto Specifico;
3. **Servizi postali di recapito:** ai sensi dell'art. 1, comma 2, D.Lgs. 261/1999 sono i servizi che includono la raccolta, lo smistamento, il trasporto e la distribuzione degli invii postali.
4. **Servizio:** indica il servizio generico a cui è associato un insieme di attributi che lo descrivono acquistabile dalle Stazioni Appaltanti attraverso lo Strumento di Acquisto;
5. **Scheda Tecnica:** indica la tabella accessibile a sistema contenente le caratteristiche tecniche e prestazionali del Servizio. Ciascuna Scheda Tecnica riporta l'elenco delle caratteristiche minime identificate da Consip S.p.A..
Le schede proposte sono state realizzate con l'obiettivo di identificare una lista di caratteristiche tecniche/di servizio ed i livelli minimi di servizio:
 - **obbligatorie** tali da caratterizzare il servizio;
 - **facoltative** tali da definire ulteriormente il servizio, senza modificarne la natura.
6. **Invio Postale o Corrispondenza:** ciascuna tipologia di invio, di cui al successivo Parag. 4 del presente Capitolato tecnico, nella forma definitiva al momento in cui viene preso in consegna dal Recapitista;
7. **Raccolta (Pick-up):** servizio di ritiro a domicilio della Corrispondenza presso le sedi della Stazione Appaltante, individuate ai fini del conferimento dal relativo indirizzo;
8. **Presa in carico:** attività con la quale il Recapitista assume la responsabilità della consegna ai Destinatari della Corrispondenza oggetto di pick-up e/o di raccolta;
9. **Accettazione:** attività con la quale il Recapitista, se non già fatto all'atto della presa in carico, verifica che la Corrispondenza oggetto del pick-up e/o raccolta sia confezionata secondo gli standard di confezionamento che ne permettono la successiva postalizzazione; la Corrispondenza sarà considerata a tutti gli effetti di legge spedita dalla Stazione Appaltante a far data dalla data di accettazione;



10. **Mittente:** ciascuna delle Sedi della Stazione Appaltante indicate da quest'ultimo e per le quali e/o presso le quali il Recapitista potrà erogare il Servizio e a cui vanno restituite le eventuali comunicazioni cartacee di ritorno, ovunque il Mittente sia dislocato sul territorio nazionale; la Stazione Appaltante come sede mittente per l'eventuale restituzione delle comunicazioni cartacee di ritorno anche una casella di posta centralizzata riportata sul singolo invio;
11. **Destinatario:** soggetto fisico o giuridico cui è indirizzata la Corrispondenza della Sede Mittente;
12. **Avviso di ricevimento:** servizio accessorio al servizio di recapito della posta raccomandata (indirizzata nel territorio nazionale o all'estero) che fornisce al Mittente prova legale di avvenuto ricevimento dell'invio postale da parte del Destinatario;
13. **Area di destinazione della corrispondenza:** 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.;
14. **CAP:** Codice di Avviamento Postale;
15. **Fornitore del Servizio Universale (FSU):** il soggetto individuato dall'art. 23 del D.Lgs. n. 261/1999 e s.m.i.;
16. **Lista di copertura diretta:** elenco di tutti i CAP nazionali con indicazione delle aree di recapito (AM, CP, EU) fornito dal Recapitista in sede di partecipazione all'Appalto Specifico, distinguendo i CAP coperti direttamente, con indicazione dei CAP serviti in subappalto (ove applicabile).
17. **Esito/Inesito:** a titolo esemplificativo si riportano di seguito le principali motivazioni in uso di esito: Consegnato, Ritirato dalla giacenza, Respinto/Rifiutato, Compiuta giacenza; e di inesito: Deceduto, Trasferito, Emigrato, Indirizzo inesistente, Indirizzo insufficiente, Indirizzo errato, Sconosciuto (Destinatario), Irreperibile, Altre motivazioni.
18. **Consolidatore,** si intende, come definito dall'art. 1, comma 1, lettera b), della delibera n. 728/13/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM): "soggetto titolare di autorizzazione generale che realizza prodotti postali, pre - lavora la corrispondenza per l'invio multiplo e la consegna ai punti di accettazione di un operatore postale ai fini del recapito";
19. **Recapitista:** si intende l'operatore economico aggiudicatario del confronto concorrenziale oggetto dell'Appalto specifico nonchè, come definito dall'art. 1, comma 1, lettera a), della delibera n. 728/13/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM: soggetto titolare di autorizzazione generale e/o licenza individuale che dispone di una rete postale in grado di fornire servizi di recapito su tutto il territorio nazionale o parte di esso;
Per quanto non espressamente indicato nel presente Paragrafo, si rinvia alle Definizioni di cui all'art. 1 delle Regole del Sistema di e-Procurement della Pubblica Amministrazione.



4. ELENCO DELLE TIPOLOGIE DI INVII POSTALI DISPONIBILI

Si riporta di seguito l'elenco delle tipologie di invii postali per i quali è possibile effettuare procedure di acquisizione attraverso il presente Sistema Dinamico di Acquisizione (SDAPA) "Servizi di Raccolta e Recapito degli Invii Postali".

4.1 Posta Non Raccomandata Massiva

Invii di posta non raccomandata, indirizzati nel territorio nazionale, conferiti in grandi quantità dalla Stazione Appaltante e/o da un service di stampa (Consolidatore) per conto della Stazione Appaltante, al Recapitista; gli standard e le modalità di confezionamento sono definite dal Recapitista.

4.2 Posta Non Raccomandata Non Massiva

Invii di posta non massiva, indirizzati nel territorio nazionale, di cui all'art. 3 comma 1 del decreto del Ministro delle comunicazioni 12 maggio 2006 e s.m.i., predisposti secondo gli standard di confezionamento e i formati di cui all'Allegato 2 tabelle a) e b) del citato decreto.

4.3 Pacco Ordinario fino a 20 kg

Invii, indirizzati nel territorio nazionale, di pacchi di cui all'art. 1 commi 1, 2, 3 e 4 del decreto del Ministro dello sviluppo economico 20 maggio 2011 e s.m.i.

4.4 Pacco Internazionale fino a 20 kg

Invii, indirizzati all'estero, nelle Zone di cui all'art. 3 del decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 20 maggio 2011 e s.m.i.

4.5 Posta Non Raccomandata Internazionale

Invii di posta non massiva, indirizzati all'estero, di cui all'art. 3 comma 3 del decreto del Ministro delle comunicazioni 12 maggio 2006 e s.m.i., predisposti secondo gli standard di confezionamento ed i formati di cui all'Allegato 2 Tabella c) del citato decreto.

4.6 Posta Raccomandata Non Massiva

Invii di posta raccomandata, 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.

4.7 Posta Raccomandata Massiva

Invii di posta raccomandata, indirizzati nel territorio nazionale, consegnati in grandi quantità dalla Stazione Appaltante e/o da un service di stampa (Consolidatore) al Recapitista; tali invii sono, di solito,



prelavorati da un service di stampa (Consolidatore) secondo gli standard di confezionamento e le modalità definite dal Recapitista;

4.8 Posta Raccomandata Internazionale.

Invii di posta raccomandata, indirizzati all'estero, di cui all'art. 4 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 4 del citato decreto;

4.9 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 pari a €50.

5. SERVIZI DI RACCOLTA E RECAPITO DEGLI INVII POSTALI E SERVIZI CONNESSI

CPV principali: 64110000-0, 64112000-4, 64121100-1, 64113000-1

Ai fini del presente Capitolato Tecnico, si riporta di seguito la descrizione dei Servizi di Raccolta e Recapito degli Invii Postali e dei servizi strettamente riconducibili alla raccolta ed al recapito.

5.1 Servizio di raccolta, presa in carico e accettazione.

In merito al servizio di Raccolta, il Recapitista deve assicurare la raccolta degli Invii Postali attraverso almeno una delle modalità di seguito riportate:

5.1.1 Raccolta presso il domicilio della Sede Mittente (di seguito anche Pick-up)

Si descrivono di seguito le modalità di raccolta presso il domicilio della Sede Mittente (di seguito anche Pick-up) intesa come sede/i della Stazione Appaltante e/o sede di un service di stampa (Consolidatore) della medesima Stazione Appaltante. La Sede Mittente potrà usufruire del servizio Pick-up secondo:

- a. una modalità **“programmata”**: la Sede Mittente comunica al Recapitista il/i giorno/i lavorativo/i della settimana (giorni programmati) nei quali il Recapitista dovrà eseguire il Pick-up della Corrispondenza; in ogni momento, con preavviso il cui termine è predefinito dalla Stazione Appaltante in sede di Appalto Specifico e, comunque, non inferiore a n° 2 (due) giorni lavorativi, rispetto al successivo Pick-up già programmato, la Sede Mittente potrà interrompere tale modalità di richiesta oppure modificare i giorni programmati sulla base delle proprie esigenze.
- b. una modalità **“su chiamata”**: modalità alternativa o aggiuntiva alla modalità “programmata”; la Sede Mittente dovrà inoltrare al Recapitista richiesta di Pick-up “su chiamata” con preavviso il cui termine è predefinito dalla Stazione Appaltante in sede di Appalto Specifico e, comunque, non inferiore a n° 2 (due) giorni lavorativi; rispetto alla data prevista per il Pick-up.



Il Recapitista provvede al Pick-up della Corrispondenza, in orario d'ufficio, nel/i giorno/i programmato/i. All'atto del pick-up, il Recapitista controfirma una distinta di presa in carico della Corrispondenza, precedentemente compilata da personale della Sede Mittente, quale documento di presa in carico delle comunicazioni da parte del Recapitista. Il Recapitista controfirma la distinta quale documento di presa in carico della Corrispondenza.

In merito al **servizio di accettazione** il Recapitista, se non già fatto all'atto della raccolta e presa in carico, verifica che la Corrispondenza oggetto del pick-up sia confezionata secondo gli standard di confezionamento che ne permettono la successiva postalizzazione. Il Recapitista entro il termine predefinito dalla Stazione Appaltante (o migliorativo se previsto dalla Stazione Appaltante e se offerto dal Recapitista) e, comunque, non inferiore a n° 1 (un) giorno lavorativo a decorrere dalla data di pick-up e presa in carico, provvede a verificare puntualmente che le singole comunicazioni indicate nella distinta di presa in carico siano esattamente corrispondenti con quanto effettivamente preso in carico.

Entro i predetti termini, il Recapitista provvede a segnalare puntualmente le eventuali anomalie riscontrate alla Stazione Appaltante attraverso l'invio di una apposita comunicazione via e-mail. Tutta la corrispondenza presa in carico e per la quale non siano state comunicate anomalie nei tempi previsti, è considerata accettata dal Recapitista.

L'accettazione deve comunque avvenire entro i termini predefiniti dalla Stazione Appaltante (o migliorativi se previsti dalla Stazione Appaltante e se offerti dal Recapitista).

Con le modalità tecniche stabilite dalla Stazione Appaltante e entro il termine predefinito dalla Stazione Appaltante (o migliorativo se previsto dalla Stazione Appaltante e se offerto dal Recapitista) e comunque, non inferiore a n° 1 (un) giorno lavorativo) a decorrere dalla data di accettazione, il Recapitista rende disponibile un flusso di dati con indicazione delle comunicazioni accettate ed eventualmente di quelle rifiutate (riportando la relativa motivazione), specificando le relative date di pick-up e di accettazione/rifiuto.

5.1.2 Raccolta presso un punto di accettazione del Recapitista.

Nel caso di Raccolta presso uno o più punti di accettazione del Recapitista, la Sede Mittente provvede a predisporre la Corrispondenza in uscita secondo gli standard di confezionamento ed i formati previsti per la/e tipologia/e di Corrispondenza da consegnare al Recapitista rimanendo a carico della Sede Mittente gli oneri di composizione, stampa, imbustamento della Corrispondenza e compilazione della modulistica connessa alla tipologia di Corrispondenza in uscita. La modulistica necessaria sarà messa a disposizione da parte del Recapitista nelle modalità dettagliate nel successivo Parag. 5.2. La Sede Mittente non provvederà ad alcun tipo di affrancatura della Corrispondenza. All'atto del Pick-up e/o della consegna della Corrispondenza presso un punto di accettazione del Recapitista, il Recapitista controfirma una distinta di presa in carico della Corrispondenza, precedentemente compilata da personale della Sede Mittente, quale documento di presa in carico della Corrispondenza da parte del Recapitista. Oltre alla distinta di presa in carico, nel caso di consegna di corrispondenza da parte di un



service di stampa (Consolidatore) o da parte della stessa Sede Mittente, è necessaria la contestuale consegna del file di accettazione informatico delle relative comunicazioni necessarie al recapito; il formato ed il tracciato record di suddetto file sarà concordato tra la Sede Mittente e il Recapitista.

Il Recapitista, successivamente alla data di presa in carico della Corrispondenza, entro il termine predefinito dalla Stazione Appaltante in sede di Appalto Specifico (o migliorativo se previsto dalla Stazione Appaltante e se offerto dal Recapitista) e, comunque, non inferiore a n° 1 (un) giorno lavorativo a decorrere dalla data di pick-up e/o della consegna e presa in carico, provvede a verificare puntualmente che le comunicazioni indicate in distinta siano esattamente coincidenti con quanto preso in carico. Entro i predetti termini, il Recapitista provvede a segnalare puntualmente le eventuali anomalie riscontrate alla Stazione Appaltante. Tutta la Corrispondenza presa in carico e per la quale non siano state riscontrate e comunicate anomalie nei tempi previsti, sarà considerata accettata dal Recapitista. L'accettazione deve comunque avvenire entro i termini predefiniti dalla Stazione Appaltante in sede di Appalto Specifico (o migliorativi se previsti dalla Stazione Appaltante e se offerti dal Recapitista).

Con le modalità tecniche stabilite dalla Stazione Appaltante e il termine predefinito dalla Stazione Appaltante (o migliorativo se previsto dalla Stazione Appaltante e se offerto dal Recapitista) e, comunque, non inferiore a n° 1 (un) giorno lavorativo a decorrere dalla data di accettazione, il Recapitista rende disponibile un flusso di dati con indicazione delle comunicazioni accettate ed eventualmente di quelle rifiutate (riportando la relativa motivazione), specificando le relative date di raccolta e di accettazione/rifiuto.

5.2 Modulistica per la predisposizione della Corrispondenza

Nel caso di Posta Non Massiva, il Recapitista provvede, senza oneri aggiuntivi per la Stazione Appaltante, a fornire alla Sede Mittente tutta la modulistica necessaria (es.: distinte, cartoline per Avviso di ricevimento, ricevute di accettazione delle raccomandate) rimanendo a carico della Sede Mittente gli oneri di composizione, stampa, imbustamento della Corrispondenza e compilazione della modulistica connessa alla tipologia di Corrispondenza in uscita.

La Sede Mittente provvede a predisporre la Corrispondenza secondo gli standard di confezionamento ed i formati previsti per la/e tipologia/e di invio e le modalità concordate con il Recapitista.

5.3 Servizio di Recapito

Il Recapitista deve assicurare il servizio di smistamento (suddivisione degli invii per aree territoriali di destinazione) e di recapito (trasporto e distribuzione) ai Destinatari, nei termini predefiniti dalla Stazione Appaltante (o migliorativi se previsti dalla Stazione Appaltante e se offerti dal Recapitista).



5.3.1 Copertura geografica - Corrispondenza Nazionale

In sede di Appalto Specifico la Stazione Appaltante indica le modalità per determinare la copertura geografica richiesta (CAP) per ognuna delle tipologie di invio postale relativo alla corrispondenza nazionale di cui al precedente Paragrafo 4.

Il Recapitista deve assicurare la copertura dei servizi di recapito della Corrispondenza diretta al territorio nazionale assicurando la copertura geografica (CAP) attraverso:

- copertura geografica diretta intesa come elenco di tutti i CAP nazionali, con indicazione delle aree di recapito (AM, CP, EU), che il Recapitista si impegna a servire direttamente senza ricorso al FSU e con l'indicazione dei CAP serviti in subappalto (se applicabile);
- ricorso a FSU nel caso di invii postali da recapitare in aree (CAP) del territorio nazionale non servite direttamente.

Il ricorso al FSU per tali finalità non costituisce subappalto.

5.3.2 Copertura geografica - Corrispondenza Internazionale

In sede di Appalto Specifico la Stazione Appaltante indica le modalità per determinare la copertura geografica richiesta (Aree) per ognuna delle tipologie di invio postale relativo alla corrispondenza internazionale di cui al precedente Paragrafo 4.

Il Recapitista deve assicurare la copertura dei servizi di recapito della Corrispondenza diretta all'estero in tutte le Zone indicate dalla Stazione Appaltante in sede di Appalto Specifico. Tale copertura può essere assicurata anche mediante ricorso a FSU e imprese estere operanti nel territorio di destinazione/transito della Corrispondenza.

Il ricorso a detti soggetti per tale finalità non costituisce subappalto.

5.4 Servizio di Giacenza

Limitatamente alla Posta Raccomandata Non Massiva e Raccomandata Massiva (con e senza Avviso di ricevimento), Posta Assicurata ed ai Pacchi Ordinari nel territorio nazionale, il Recapitista si impegna a:

1. effettuare almeno un tentativo di consegna; nel caso in cui il Recapitista non fosse in grado di consegnare l'invio al destinatario per assenza del destinatario o di altro soggetto abilitato per legge a ricevere l'invio, il Recapitista è obbligato a lasciare un avviso di tentata consegna (avviso di giacenza) nella cassetta domiciliare del destinatario con indicazione del punto di giacenza ove il destinatario potrà ritirare la Corrispondenza in giacenza. Qualora il punto di giacenza non sia presente nel CAP o nel Comune di consegna, il Recapitista dovrà assicurare un servizio di consegna della giacenza al Destinatario su appuntamento concordato tramite numero di telefono presente sull'avviso di giacenza;
2. assicurare un tempo di giacenza pari ad almeno 30 giorni solari per la Posta Raccomandata e almeno 15



giorni solari per i Pacchi Ordinari nel territorio nazionale (la Stazione Appaltante indica, eventualmente, termini ulteriori in sede di Appalto Specifico), decorrenti dalla data di consegna dell'avviso di giacenza. Se del caso, il termine di giacenza sopra riportato si riferirà alla data in cui viene effettuato il secondo tentativo di consegna.

5.5 Servizio di tracciatura

Limitatamente alla Posta Raccomandata Non Massiva e Raccomandata Massiva (con e senza Avviso di ricevimento), Posta Assicurata ed ai Pacchi Ordinari nel territorio nazionale, il Recapitista si impegna ad offrire un servizio di tracciatura tale da permettere alla Sede Mittente la verifica in tempo reale dello stato di lavorazione degli invii attraverso una ricerca per codice identificativo della comunicazione, secondo le normali prassi in uso nel mercato dei servizi postali; il servizio di tracciatura dovrà essere accessibile mediante Sito web e/o tramite numero verde gratuito.

In tutti i casi di mancato recapito della Corrispondenza per motivi non imputabili al Recapitista (indirizzo insufficiente, destinatario sconosciuto, rifiuto della Corrispondenza, ecc.), e nel caso degli Avvisi di ricevimento della Posta Raccomandata, il Recapitista, entro il termine predefinito dalla Stazione Appaltante (o migliorativo se previsto dalla Stazione Appaltante e se offerto dal Recapitista) e, comunque, non inferiore a n° 1 (un) giorno lavorativo, decorrente dal termine per la consegna, dovrà mettere a disposizione della stessa Sede Mittente un flusso di dati riguardanti detta documentazione cartacea lasciando alla Sede Mittente la facoltà di richiederne o meno la restituzione materiale nelle modalità di cui al successivo Parag. 5.7.

5.6 Gestione anomalie sul recapito

In caso di corrispondenza smarrita, rubata, deteriorata o manomessa, il Recapitista deve fornire alla Stazione Appaltante, nel termine predefinito dalla Stazione Appaltante (o migliorativo se previsto dalla Stazione Appaltante e se offerto dal Recapitista), tutte le informazioni utili sulla casistica riscontrata, al fine di consentire la corretta gestione delle anomalie.

Ove presente, il cartaceo deve essere restituito al Mittente, accompagnato da apposita distinta di riconsegna delle anomalie sul recapito nelle modalità di cui al successivo Parag. 5.7, per consentire le successive fasi di lavorazione.

5.7 Gestione fisica dei ritorni

Tale attività prevede la restituzione del cartaceo delle comunicazioni di ritorno da parte del Recapitista al Mittente indicato su ciascun invio di corrispondenza, ovunque il Mittente sia dislocato sul territorio nazionale.

Le comunicazioni di ritorno possono riguardare:

- gli eventuali Avvisi di ricevimento delle Raccomandate e delle Assicurate;
- i plichi inesitati di Raccomandate e Assicurate con e senza Avviso di ricevimento;



- i plichi inesitati di Posta Ordinaria;
- i pacchi inesitati

Per ciascuna riconsegna del cartaceo di ritorno, il Recapitista deve preparare, in duplice copia, una distinta di accompagnamento della corrispondenza da restituire (distinta di riconsegna), con la lista di dettaglio delle comunicazioni di ritorno riconsegnate (distinte almeno per tipologia di invio), che funga anche da documento di accettazione/presa in carico da parte del Mittente, garantendo l'esatta corrispondenza tra cartaceo delle comunicazioni di ritorno e distinta di accompagnamento. La distinta di riconsegna deve essere controfirmata dal Mittente che riceve la corrispondenza. Eventuali anomalie devono essere indicate sulla distinta controfirmata.

Ciascun plico riconsegnato dovrà riportare la motivazione della mancata consegna (es.: respinto/rifiutato, compiuta giacenza, Destinatario deceduto, trasferito, emigrato, sconosciuto, irreperibile, Indirizzo inesistente, errato, altre motivazioni).

La Stazione Appaltante in sede di Appalto specifico indica eventuali ulteriori specifiche tecniche del servizio di gestione fisica dei ritorni definendone caratteristiche e requisiti.

5.8 Servizi di governo della fornitura

Per tutte le attività connesse con la gestione del Servizio, il Recapitista metterà a disposizione dei Punti Ordinanti almeno:

- una casella di posta elettronica,
- un numero di fax dedicato,
- un numero di telefono attivo nella fascia oraria compresa tra le 8.30 e le 17.30 in tutti i gg. dell'anno lavorativi esclusi sabato, domeniche e festivi ed eventuali chiusure aziendali. Tale contatto telefonico deve essere raggiungibile mediante un numero verde o un numero a tariffazione ordinaria e mediante e-mail. È assolutamente vietato fornire un numero telefonico a tariffazione speciale (199, 899 ecc).

Tale tipologia di servizi è fruibile solo per le seguenti finalità:

- fornire informazioni su tutti gli aspetti di esecuzione della fornitura;
- prendere in carico le anomalie riscontrate nel corso dell'esecuzione della fornitura e segnalate dalla Stazione Appaltante, svolgere i necessari approfondimenti, attivare la risoluzione delle criticità riscontrate, fornire al richiedente informazioni sullo stato avanzamento e sulla chiusura delle anomalie.

La Stazione Appaltante in sede di Appalto specifico indica eventuali ulteriori specifiche tecniche del servizio di governo della fornitura definendone caratteristiche e requisiti.



6. SERVIZI A VALORE AGGIUNTO CONNESSI AI SERVIZI DI RACCOLTA E RECAPITO DEGLI INVII POSTALI

Unicamente nel caso in cui la modalità di aggiudicazione prevista è all'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità prezzo, la Stazione Appaltante può richiedere i servizi a valore aggiunto come di seguito descritti.

Ai fini del presente Capitolato Tecnico, i servizi a valore aggiunto connessi ai Servizi di Raccolta e Recapito degli Invii Postali sono:

6.1 Gestione dei dati sugli esiti/inesiti

6.1.1 Servizio di data e ora certa

Il servizio prevede la dimostrazione del rispetto delle condizioni di consegna *a data o ora certa* avvalendosi di nuove tecnologie di comunicazioni elettroniche (es. GPS, GSM/GPRS o migliorative). Il servizio a valore aggiunto di "data e ora certa" è finalizzato all'acquisizione e messa a disposizione della Stazione Appaltante di informazioni (ad. es.: dati, immagini) sull'esito/inesito degli invii. Se tali servizi sono richiesti dalla Stazione Appaltante e sono offerti dal Recapitista in sede di partecipazione all'Appalto Specifico, dovranno essere assicurati per tutta la durata contrattuale. La Stazione Appaltante determina in sede di Appalto Specifico le tipologie di invio di cui al Parag. 4 per le quali richiede il servizio di "data e ora certa" (ad eccezione dei Pacchi e della Corrispondenza diretta all'Estero), precisando la copertura geografica (CAP) per ciascuna tipologia di invio, le modalità di registrazione e conservazione, le modalità di accesso, consultazione ed utilizzazione delle predette informazioni (ad.es.: via web) nonché le specifiche tecniche del flusso dati di reporting (se richiesto).

6.1.2 Servizio di data o ora certa con immagine del plico inesitato o dell'AR

Il servizio prevede la dimostrazione del rispetto delle condizioni di consegna *a data o ora certa* avvalendosi di nuove tecnologie di comunicazioni elettroniche (GPS, GSM/GPRS). Il Recapitista, oltre al servizio di cui al Paragr. 6.1.1, deve acquisire le immagini degli invii di corrispondenza inesitati e degli avvisi di ricevimento (AR) per le raccomandate. La Stazione Appaltante determina in sede di Appalto Specifico le modalità di acquisizione, registrazione e conservazione, le modalità di accesso, consultazione ed utilizzazione delle predette immagini e della relativa documentazione elettronica attestante le informazioni relative alla data o ora di consegna, nonché le specifiche tecniche del flusso dati di reporting (se richiesto).



7. CONTROLLO E VERIFICA DELLE PRESTAZIONI EROGATE

L'attività di controllo è lo strumento a disposizione della Stazione Appaltante per verificare l'efficacia del servizio in termini di qualità resa e per accertare la regolarità e la puntualità nell'esecuzione delle prestazioni.

Durante la predisposizione e/o l'erogazione dei Servizi, la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di procedere, in qualsiasi momento, anche senza preavviso, a verifiche sulla loro efficacia in termini di qualità resa e di rispetto delle clausole contrattuali, nonché a controlli volti a verificare la piena e corretta esecuzione del presente contratto (a titolo esemplificativo: mediante invio di "lettere campione", mediante contatto telefonico di un campione di destinatari). Il Recapitista si impegna, altresì, a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

L'esito positivo dei controlli non esonera il Recapitista da eventuali responsabilità derivanti da difetti, imperfezioni e difformità nell'esecuzione del Servizio non facilmente riconoscibili o che comunque non fossero emersi all'atto dei controlli sopra citati.

La Stazione Appaltante in sede di Appalto Specifico indica, eventualmente, le modalità di predisposizione di reportistica specifica sui servizi resi, sul rispetto dei livelli di servizio e ai fini della fatturazione.