

CAPITOLATO TECNICO

**APPALTO SPECIFICO INDETTO DALL'AGENZIA DELLE ENTRATE
QUALE STAZIONE APPALTANTE UNICA IN NOME PROPRIO E IN
NOME E PER CONTO DI AGENZIA DELLE ENTRATE-RISCOSSIONE E
DI RISCOSSIONE SICILIA S.P.A. PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI
DI RACCOLTA E RECAPITO DELLA CORRISPONDENZA, OLTRE CHE
DEI RELATIVI SERVIZI CONNESSI NELL'AMBITO DEL SISTEMA
DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA
AMMINISTRAZIONE PER LA FORNITURA DI SERVIZI POSTALI,
SERVIZI DI CONSEGNA PLICHI E PACCHI TRAMITE CORRIERE E
SERVIZI CONNESSI – ID 1761**

INDICE

1	DEFINIZIONI	5
2	PREMESSA	8
2.1	Descrizione della struttura territoriale ed organizzativa dell’Agenzia delle Entrate	8
2.2	Descrizione della struttura territoriale ed organizzativa di Agenzia delle entrate- Riscossione	9
2.3	Descrizione della struttura territoriale ed organizzativa di Riscossione Sicilia S.p.A.	10
3	OGGETTO DELL’APPALTO E SUDDIVISIONE IN LOTTI	10
3.1	Durata e avvio del servizio	11
3.2	Suddivisione in lotti - Lotti di gara	11
3.2.1	Lotto 1 - CF/TS/TS-CNS	11
3.2.2	Lotto 2 - Nord	12
3.2.3	Lotto 3 - Centro	12
3.2.4	Lotto 4 - Sud	13
3.3	Volumi della corrispondenza	13
3.3.1	Lotto 1- CF/TS/CNS	14
3.3.2	Lotto 2 - Nord	14
3.3.3	Lotto 3 - Centro	14
3.3.4	Lotto 4 - Sud	14
3.4	Picchi di produzione	15
4	TIPOLOGIE DI INVII POSTALI, SERVIZI DI RACCOLTA E RECAPITO DELLA CORRISPONDENZA E RELATIVI SERVIZI CONNESSI	16
4.1	Elenco delle tipologie di invii postali	16
4.1.1	Posta Non Raccomandata Massiva	16
4.1.2	Posta Raccomandata Massiva	16
4.1.3	Posta Raccomandata Internazionale	16
4.1.4	Posta Non Raccomandata Internazionale	17
4.1.5	Posta Raccomandata Non Massiva	17
4.1.6	Posta Non Raccomandata Non Massiva	17
4.1.7	Posta Assicurata	17
4.2	Servizio di raccolta, presa in carico e accettazione	17
4.2.1	Raccolta della corrispondenza dagli Uffici Mittenti (di seguito anche pick-up)	17
4.2.2	Raccolta della corrispondenza da CED o service di stampa	19
4.2.3	Raccolta presso un punto di accettazione del Recapitista	21
4.3	Predisposizione della corrispondenza prodotta dagli Uffici Mittenti	21

4.4	Servizio di Recapito	22
4.4.1	Copertura geografica - Corrispondenza Nazionale	22
4.4.2	Copertura geografica - Corrispondenza Internazionale	24
4.5	Servizio di Giacenza	25
4.6	Servizio di tracciatura	27
4.7	Gestione anomalie sul recapito	27
4.8	Gestione dei ritorni	27
4.9	Servizi di governo della fornitura	28
5	SERVIZI A VALORE AGGIUNTO CONNESSI AI SERVIZI DI RACCOLTA E RECAPITO DEGLI INVII POSTALI	30
5.1	Rendicontazione elettronica degli esiti degli invii	30
5.2	Fornitura elettronica delle immagini	31
6	LIVELLI DI SERVIZIO	31
6.1	Tempistiche di consegna	31
6.1.1	Posta Non Raccomandata Massiva e Non Massiva	31
6.1.2	Posta Non Raccomandata Internazionale	31
6.1.3	Posta Raccomandata Massiva e Non Massiva con o senza Avviso di Ricevimento	31
6.1.4	Posta Raccomandata Internazionale con o senza Avviso di Ricevimento	32
6.1.5	Posta Assicurata con o senza Avviso di Ricevimento	32
6.2	Tempistiche di rendicontazione esiti ed immagini	32
6.3	Tempistiche per la restituzione delle comunicazioni di ritorno	33
7	CONTROLLO E VERIFICA DELLE PRESTAZIONI EROGATE	33
7.1	Monitoraggio e verifica dei livelli di servizio per la corrispondenza elaborata dagli Uffici Mittenti	34
7.2	Monitoraggio e verifica dei livelli di servizio per la corrispondenza prodotta dai Service di Stampa o CED	34
7.2.1	Posta Raccomandata Massiva	35
7.2.2	Posta Non Raccomandata Massiva	39
7.3	Controlli di qualità sui Punti di Giacenza	40
8	REGOLARE ESECUZIONE E FATTURAZIONE	40
8.1	Fatturazione dei servizi resi per la corrispondenza prodotta dai service di stampa o CED	40
8.1.1	Fatturazione dell'acconto del servizio di recapito	40
8.1.2	Fatturazione del saldo del servizio di recapito ed applicazione delle relative penali	40

8.1.3	Fatturazione del servizio di rendicontazione ed applicazione delle relative penali	
	41	
8.2	Fatturazione dei servizi resi per la corrispondenza internazionale e per la corrispondenza prodotta dagli Uffici Mittenti	41
9	ELENCO DELLE APPENDICI	42

1 DEFINIZIONI

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

- **Accettazione:** attività con la quale i Recapitisti, aggiudicatari dei lotti 1, 2, 3 e 4, verificano che la corrispondenza - oggetto del pick-up o consegnata direttamente presso i propri Centri di lavorazione/smistamento - sia conforme a quanto indicato nelle Distinte di Spedizione;
- **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.;
- **Area Extraurbana (EU):** area di destinazione della corrispondenza individuata dall'insieme dei codici di avviamento postale con terza cifra 0, 5 o 8;
- **Area Metropolitana (AM):** area di destinazione della corrispondenza individuata dall'insieme dei codici di avviamento postale con terza cifra 1 o 9, appartenenti ai Comuni di Torino, Milano, Venezia, Genova, Bologna, Firenze, Roma, Bari e Napoli;
- **Avviso di ricevimento:** servizio connesso al servizio di recapito della Posta Raccomandata Massiva e Non Massiva, della Posta Raccomandata Internazionale e della Posta Assicurata (indirizzata nel territorio nazionale o all'estero) che fornisce al Mittente prova legale dell'avvenuta ricezione da parte del Destinatario dell'invio postale in conformità alle norme vigenti in merito alla validità legale della ricevuta e alle necessità connesse alla gestione automatica dei ritorni e alla loro eventuale archiviazione ottica;
- **CAP:** Codice di Avviamento Postale;
- **Capoluoghi di Provincia (CP):** aree di destinazione della corrispondenza individuate dall'insieme dei codici di avviamento postale con terza cifra 1 o 9, diversi da quelli ricadenti nelle Aree metropolitane;
- **CED:** Centro Elaborazione Dati che realizza la pre-lavorazione della corrispondenza in modalità massiva mediante sistemi automatizzati. Rientrano nella categoria di posta elaborata da CED, a titolo esemplificativo, le seguenti tipologie di invii postali: Posta Non Raccomandata Massiva, Posta Raccomandata Massiva con e senza avviso di ricevimento, Posta Raccomandata Internazionale, Posta Non Raccomandata Internazionale;
- **Centro di Accettazione:** la struttura del Recapitista predisposta all'accettazione della corrispondenza;
- **Centro Gestione Documentale:** struttura attualmente ubicata in Roma, alla via Licini, presso la quale è effettuato il servizio di archiviazione fisica di parte delle comunicazioni di ritorno oggetto del servizio di recapito postale (ad esempio avvisi di ricevimento, PMR e PCG);
- **Committente:** Agenzia delle Entrate; Agenzia delle entrate-Riscossione e Riscossione Sicilia S.p.A., le quali sottoscriveranno con i Recapitisti aggiudicatari i contratti normativi e i relativi contratti esecutivi;
- **Contratto normativo:** il contratto sottoscritto da Agenzia delle Entrate per il Lotto 1 e congiuntamente da Agenzia delle Entrate, Agenzia delle entrate-Riscossione e Riscossione Sicilia S.p.A. per i Lotti 2, 3 e 4 all'esito dell'aggiudicazione definitiva della procedura ad evidenza pubblica. Il contratto normativo definisce gli importi massimi unitari e complessivi, nonché le condizioni, i termini e le modalità della

realizzazione dei servizi che saranno di volta in volta richiesti dai Committenti sulla base dei rispettivi fabbisogni;

- **Destinatario:** soggetto fisico o giuridico cui è indirizzata la corrispondenza oggetto dei servizi di raccolta e recapito affidata ai Recapitisti aggiudicatari dei lotti 1, 2, 3 e 4;
- **Distinta Analitica di Spedizione Elettronica:** documento elettronico in cui sono dettagliati i plichi di corrispondenza assemblata da CED o da service di stampa presa in carico dal Recapitista;
- **Distinta Sintetica di Spedizione:** documento cartaceo e/o elettronico in cui vengono elencate le quantità di corrispondenza prese in carico dal Recapitista o affidate al Recapitista, suddivise per tipologia di invio postale;
- **Esito/Inesito:** per esito si intende l'avvenuto ritiro e/o consegna al Destinatario ovvero ad altro soggetto legittimato al ritiro/consegna nei modi di legge. A titolo esemplificativo si riportano di seguito le principali motivazioni di esito: Consegnato, Ritirato dalla giacenza, Respinto/Rifiutato, Compiuta giacenza; e di inesito: Deceduto, Trasferito, Irreperibile, Sconosciuto (Destinatario), Indirizzo inesistente, Indirizzo insufficiente, Indirizzo errato, Altre motivazioni;
- **Fornitore del Servizio Universale (FSU):** il soggetto individuato dall'art. 23 del D.Lgs. n. 261/1999 e s.m.i.;
- **Giorni lavorativi:** i giorni feriali della settimana, dal lunedì al venerdì, escluse le festività (salvo, se espressamente indicato, per alcuni servizi una estensione al sabato con orario indicato);
- **Infrastruttura scambio dati AdE:** il sistema informatico di Agenzia delle Entrate per la gestione dei flussi informativi e delle immagini per tutta la corrispondenza da CED o service di stampa;
- **Infrastruttura scambio dati AdER:** il sistema informatico di Agenzia delle entrate-Riscossione, utilizzato anche da Riscossione Sicilia S.p.A., per la gestione dei flussi informativi e delle immagini per tutta la corrispondenza massiva prodotta da CED o service di stampa;
- **Invio Postale o Corrispondenza:** ogni singolo Documento prodotto dalle Committenti, inserito in plico chiuso ed oggetto dei servizi di raccolta e recapito secondo le tipologie di invio dettagliate nel paragrafo 4.1 del presente Capitolato Tecnico;
- **Lettera campione:** il documento utilizzato per la verifica ed il monitoraggio dei tempi di consegna;
- **Lista di copertura diretta:** elenco di tutti i CAP nazionali con indicazione delle aree di recapito (AM, CP, EU) fornito dal Recapitista alla Stazione Appaltante, distinguendo i CAP coperti direttamente, con indicazione dei CAP serviti in subappalto e/o in applicazione dell'art. 105, c. 3, lett. c-bis, D.Lgs. 50/16 (se applicabili), da formulare sulla base dei Modelli forniti in allegato al Capitolato d'oneri;
- **PCG:** I Plichi Compiuta Giacenza afferiscono a quella corrispondenza che non viene ritirata dal Destinatario dell'invio o da soggetto delegato presso le Strutture deputate alla giacenza, entro i termini di legge;
- **PMR:** I Plichi Mancato Recapito afferiscono alla corrispondenza inesitata che non è stato possibile in alcun modo recapitare al Destinatario o ad altro soggetto legittimato;
- **Presa in carico:** attività con la quale i Recapitisti, aggiudicatari dei lotti 1, 2, 3 e 4, assumono la responsabilità del recapito della Corrispondenza ai Destinatari;

- **Punto di Destinazione:** si intendono i CAP di destinazione della corrispondenza. Per i lotti geografici 2, 3 e 4 la corrispondenza massiva sarà attribuita al lotto geografico sulla base del criterio del punto di destinazione;
- **Punto di giacenza:** locale o struttura aziendale del Recapitista presso cui il Destinatario o le persone a ciò abilitate dallo stesso o dalla normativa vigente possono effettuare il ritiro della corrispondenza inviata come Posta Raccomandata e Posta Assicurata entro i termini di giacenza;
- **Punto di Mittenza:** si intendono i CAP dove hanno sede gli Uffici Mittenti. Per i lotti geografici 2, 3 e 4 la corrispondenza non massiva sarà attribuita al lotto geografico sulla base del criterio del punto di mittenza;
- **Raccolta (Pick-up):** servizio, fornito dai Recapitisti, aggiudicatari dei lotti 1, 2, 3 e 4, di ritiro della corrispondenza presso i singoli Uffici Mittenti indicati nel presente Capitolato;
- **Raccolta:** servizio, fornito dai Recapitisti, aggiudicatari dei lotti 1, 2, 3 e 4, di ritiro della corrispondenza presso i Centri di Elaborazione Dati (CED) o presso i singoli Service di Stampa indicati nel presente Capitolato e comunque soggetti ad eventuali aggiornamenti in ragione delle scadenze dei relativi contratti per la stampa ed assemblaggio della corrispondenza;
- **Recapitista:** si intende, come definito dall'art. 1, comma 1, lettera a), della delibera n. 728/13/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), il 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. Il Recapitista è, inoltre, l'Operatore economico aggiudicatario del confronto concorrenziale oggetto dell'appalto specifico indetto nell'ambito della categoria merceologica "Servizi di raccolta e recapito degli invii postali";
- **Rendicontazione:** flusso di dati relativi agli esiti/inesiti del servizio di recapito degli invii di posta Raccomandata Massiva e Posta Non Raccomandata Massiva ed alle immagini degli avvisi di ricevimento, dei PMR e dei PCG;
- **Ripostalizzazione:** affidamento della corrispondenza indirizzata ai CAP non coperti direttamente dal Recapitista aggiudicatario, così come indicati in sede di offerta tecnica, al Fornitore del Servizio Universale. Tale affidamento non viene considerato subappalto;
- **Service di Stampa:** il/i soggetto/i giuridico/i a cui la Stazione Appaltante e le altre Committenti hanno affidato il servizio di stampa e assemblaggio della corrispondenza per l'invio multiplo, nonché l'affidamento della corrispondenza medesima al Recapitista;
- **Ufficio Mittente:** ciascuna delle sedi degli Uffici delle Committenti dislocate sul territorio nazionale – oltre che qualsiasi soggetto espressamente definito tale nella documentazione di gara – così come elencate nelle apposite Appendici e comunque soggette ad eventuali modifiche ed aggiornamenti in corso di esecuzione contrattuale, presso cui dovrà essere effettuato il servizio di raccolta della corrispondenza e a cui dovranno essere restituiti i relativi avvisi di ricevimento (AR), nonché i Plichi Mancato Recapito (PMR) e i Plichi Compiuta Giacenza (PCG), ovunque tali sedi siano dislocate sul territorio nazionale.

2 PREMESSA

Il presente Documento disciplina gli aspetti tecnici della fornitura dei servizi postali di raccolta e recapito della corrispondenza elaborata dalle Committenti, nonché dei relativi servizi connessi, da acquisire mediante Appalto Specifico del Sistema di Acquisizione Dinamico per le Pubbliche Amministrazioni di Consip S.p.A. finalizzato alla sottoscrizione di un contratto normativo e dei susseguenti contratti esecutivi, che saranno stipulati da Agenzia delle Entrate, Agenzia delle entrate-Riscossione e Riscossione Sicilia S.p.A. (di seguito, unitamente, anche solo Committenti).

L'Agenzia delle Entrate agisce nell'ambito della presente procedura quale Stazione Unica Appaltante, in nome proprio e in nome e per conto di Agenzia delle entrate-Riscossione e di Riscossione Sicilia S.p.A., in ragione degli Accordi sottoscritti dalle Committenti, rispettivamente in data 18 aprile 2018 e in data 21 agosto 2018, per l'espletamento di un'unica procedura di evidenza pubblica, suddivisa in quattro lotti, per la selezione di uno o più operatori economici per la raccolta e recapito degli invii di ciascuna Committente. Agenzia delle Entrate e ANAC hanno sottoscritto in data 8 agosto 2018 un protocollo d'intesa, pubblicato sul sito istituzionale dell'Autorità in data 3 ottobre 2018, avente ad oggetto lo svolgimento dell'attività di vigilanza collaborativa preventiva, finalizzata a verificare la conformità degli atti di gara alla normativa di settore, all'individuazione di clausole e condizioni idonee a prevenire tentativi di infiltrazione criminale.

Nel presente documento sono indicate:

- le specifiche tecniche e i livelli di servizio minimi richiesti;
- le ulteriori caratteristiche che costituiscono elementi migliorativi in sede di offerta tecnica;
- l'indicazione delle modalità di erogazione dei servizi e di verifica e rendicontazione delle prestazioni effettuate.

Le caratteristiche dei servizi oggetto dell'appalto sono descritte dettagliatamente nel presente Capitolato e nelle relative Appendici; tali documenti saranno parte integrante dei contratti normativi che verranno stipulati con gli operatori economici aggiudicatari (Recapitisti). Con riferimento alle Appendici (il cui elenco è riportato al paragrafo 9) si specifica che quelle che possiedono solo un numero progressivo sono da ritenersi comuni alle tre Committenti; quando, al contrario, oltre al numero viene indicata una sigla (AdE, AdER, AdER-RS o RS) l'Appendice in questione trova applicazione ai servizi richiesti dalla Committente specificata.

2.1 Descrizione della struttura territoriale ed organizzativa dell'Agenzia delle Entrate

L'Agenzia delle Entrate (di seguito anche solo AdE), operativa dal 1° gennaio 2001, nasce dalla riorganizzazione dell'Amministrazione finanziaria a seguito del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300. AdE è un ente pubblico non economico che svolge le funzioni istituzionali volte a garantire il massimo livello di *tax compliance*, attraverso l'assistenza ai contribuenti e il recupero dell'evasione fiscale.

In particolare, la funzione istituzionale al servizio dei cittadini e a presidio della legalità tributaria è esercitata uniformando l'azione a criteri di efficienza, economicità ed efficacia nel rispetto dei principi di legalità, imparzialità e trasparenza.

AdE, sottoposta alla vigilanza del Ministro dell'Economia e delle Finanze che ne mantiene la responsabilità di indirizzo politico, agisce in piena responsabilità gestionale e gode di autonomia regolamentare,

amministrativa, patrimoniale, organizzativa, contabile e finanziaria.

I rapporti tra AdE e il Ministro dell'Economia e delle Finanze sono regolati – ai sensi dell'art. 59 del decreto legislativo n. 300/1999 – da una Convenzione triennale, con adeguamento annuale per ciascun esercizio finanziario, nella quale sono indicati i servizi da assicurare, gli obiettivi da raggiungere e le relative risorse. Dal 1° dicembre 2012, per effetto dell'art. 23-quater del decreto legge n. 95/2012, convertito con modificazioni dalla legge n. 135/2012, l'Agenzia delle Entrate ha incorporato l'ex Agenzia del Territorio, assumendone le relative funzioni. Pertanto, oltre alle funzioni relative alla gestione, all'accertamento e al contenzioso dei tributi, AdE gestisce i Servizi catastali, cartografici e di pubblicità immobiliare, i Servizi estimativi e l'Osservatorio del mercato immobiliare.

L'assetto di AdE è attualmente articolato in:

- 3 Divisioni (Divisione Servizi e Divisione Contribuenti e Divisione Risorse), 13 Direzioni Centrali, 21 Direzioni Regionali (in cui rientrano le Direzioni Provinciali di Trento e Bolzano), con prevalenti funzioni di programmazione, indirizzo, coordinamento e controllo. Le Direzioni Centrali hanno sede in Roma mentre le Direzioni Regionali hanno sede in ciascun capoluogo di Regione, ovvero in Trento e Bolzano per le Province Autonome;
- Uffici periferici (108 Direzioni provinciali, che comprendono anche gli Uffici provinciali-territorio, 7 Centri di Assistenza Multicanale, 3 Centri Operativi e 4 Uffici provinciali-territorio autonomi esclusivamente nelle sedi di Roma, Milano, Napoli e Torino), con funzioni operative. Tali uffici sono distribuiti sull'intero territorio nazionale.

Per una verifica dell'ubicazione delle strutture, nonché del numero degli uffici di AdE che effettueranno le spedizioni si rimanda all'elenco allegato al presente Capitolato (Appendice 1AdE – “Elenco degli Uffici Mittenti”) da intendersi puramente esemplificativo.

Inoltre, per una puntuale elencazione degli uffici si rinvia al sito internet di AdE <http://www.agenziaentrate.gov.it/wps/portal/entrate/home>.

I dati relativi agli uffici potrebbero subire variazioni e sarà cura di AdE comunicare tempestivamente all'aggiudicatario le eventuali modifiche intercorse durante il periodo contrattuale.

2.2 Descrizione della struttura territoriale ed organizzativa di Agenzia delle entrate-Riscossione

Con l'articolo 1, commi 1 e 2, del decreto legge 22 ottobre 2016, n. 193 sono state sciolte le società del Gruppo Equitalia e l'esercizio delle funzioni relative alla riscossione nazionale è stato attribuito all'Agenzia delle Entrate di cui all'articolo 62 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300. Tale funzione viene svolta dall'ente strumentale, istituito ai sensi del medesimo articolo 1 comma 3 del d.l. 193/2016, denominato “Agenzia delle entrate-Riscossione”, ente pubblico economico, dotato di autonomia organizzativa, patrimoniale, contabile e di gestione che adotta propri regolamenti di amministrazione e di contabilità.

L'Agenzia delle entrate-Riscossione (di seguito denominata anche “AdER”), in qualità di ente pubblico economico deputato allo svolgimento del servizio nazionale di riscossione, è tenuta ad osservare la disciplina nazionale e comunitaria in materia di appalti pubblici di cui al D.lgs. n. 50/2016.

Nell'Appendice 1AdER – “Elenco degli Uffici Mittenti” viene fornito l'elenco degli Uffici dell'Agenzia delle

entrate-Riscossione interessati dai servizi oggetto dell'appalto.

I dati relativi al predetto elenco, numerosità e ubicazione degli Uffici, potrebbero subire variazioni; sarà cura di Agenzia delle entrate-Riscossione comunicare tempestivamente all'aggiudicatario le eventuali modifiche intercorse durante il periodo contrattuale.

2.3 Descrizione della struttura territoriale ed organizzativa di Riscossione Sicilia S.p.A.

Riscossione Sicilia S.p.A. (di seguito denominata "RS") è la Società incaricata di gestire la riscossione dei tributi e delle altre entrate nella Regione Sicilia, così come stabilito dall'art. 20, comma 2, lett. h), della L.R. 12 maggio 2010 n. 11.

La struttura societaria di Riscossione Sicilia S.p.A. è così composta: 99,96% delle azioni di proprietà della Regione Sicilia, ed il rimanente 0,040% di proprietà di Agenzia delle entrate-Riscossione già Equitalia S.p.A.. Essa è organizzata in una Direzione Generale, 9 Direzioni Provinciali situate in: Agrigento, Caltanissetta, Catania, Enna, Messina, Palermo, Ragusa, Siracusa e Trapani, nonché 30 sportelli aperti al pubblico distribuiti sul territorio isolano.

Nell'appendice 1RS "Elenco Uffici" viene fornito a titolo meramente esemplificativo l'elenco degli Uffici di Riscossione Sicilia SpA. Per un puntuale riferimento delle strutture si rinvia al sito Internet di Riscossione Sicilia <http://www.riscossionesicilia.it>.

I dati relativi agli uffici potrebbero subire variazioni; sarà cura di Riscossione Sicilia S.p.A. comunicare tempestivamente all'aggiudicatario le eventuali modifiche intercorse durante il periodo contrattuale.

3 OGGETTO DELL'APPALTO E SUDDIVISIONE IN LOTTI

Ai fini del presente Capitolato, oggetto dell'Appalto Specifico sono i servizi di raccolta e recapito della corrispondenza, rientranti esclusivamente nella categoria merceologica "**Servizi di Raccolta e Recapito degli Invii Postali**" che possono essere acquisiti tramite il Sistema Dinamico di Acquisizione (SDAPA) di Consip S.p.A.. Si tratta in particolare di corrispondenza elaborata dagli Uffici (i quali saranno definiti anche Uffici Mittenti) delle tre Committenti complessivamente dislocati sull'intero territorio nazionale, nonché di quella predisposta da uno o più centri di elaborazione dati (da ora in poi anche CED o service di stampa). La corrispondenza, così come sopra distinta per centro di produzione, potrà essere indirizzata sia al territorio nazionale che all'estero.

Gli operatori economici aggiudicatari, inoltre, saranno tenuti ad effettuare i medesimi servizi di raccolta e recapito postale anche per la corrispondenza elaborata da parte di soggetti terzi che spediscono in nome e per conto di AdE (RAI, Banca d'Italia, SoGei SpA), applicando le stesse condizioni di cui al presente capitolato e alle offerte economiche presentate dai medesimi operatori aggiudicatari.

Nelle Appendici 2AdE, 2AdER e 2RS "Flussi di corrispondenza" vengono indicati relativamente alla corrispondenza elaborata da CED o service di stampa le tipologie di invio che saranno richieste al Recapitista, i relativi volumi presunti annuali e le tempistiche di spedizione.

Limitatamente alla corrispondenza spedita da AdE afferente ai Lotti 2, 3 e 4, si richiede ai Recapitisti

aggiudicatari dei citati lotti di predisporre speciali o rafforzate misure tecniche ed organizzative a garanzia dell'inviolabilità e della segretezza della corrispondenza e della protezione dei dati contenuti per un determinato gruppo di invii, ad esempio utilizzo di personale adeguatamente formato, spazi dedicati al trattamento di tale corrispondenza dotati di videosorveglianza ed ogni ulteriore accorgimento proposto dal Recapitista ed accettato dalla Committente a garanzia della limitazione dei rischi di furto e manomissione della corrispondenza. Si stima che i volumi della corrispondenza da trattare secondo tale specifica modalità si aggirino intorno a 1,3 milioni di invii annui, prevalentemente da inviare utilizzando la tipologia "Posta Non Raccomandata Massiva".

3.1 Durata e avvio del servizio

All'esito della procedura di gara, Agenzia delle Entrate per il Lotto 1, e congiuntamente Agenzia delle Entrate, Agenzia delle entrate-Riscossione e Riscossione Sicilia S.p.A. per i Lotti 2, 3 e 4, sottoscriveranno con l'aggiudicatario/i il relativo contratto normativo. Ciascun contratto normativo avrà una durata di 36 mesi decorrenti dalla data della sua sottoscrizione. La Stazione appaltante si riserva la facoltà di rinnovare il contratto normativo, alle medesime condizioni, per una durata massima pari a 24 mesi, come meglio specificato nel Capitolato d'oneri.

Ciascuna Committente, successivamente, sottoscriverà con il Recapitista aggiudicatario autonomi contratti esecutivi nominando il relativo Responsabile del Procedimento in fase di esecuzione e il Direttore dell'Esecuzione, secondo lo schema di contratto allegato al Capitolato d'oneri.

Per effetto di tali atti il Recapitista aggiudicatario sarà obbligato ad eseguire le prestazioni richieste, in favore di ciascuna Committente, fino ad esaurimento dell'importo complessivo massimo del relativo Contratto esecutivo, nel rispetto delle condizioni, dei termini e delle modalità ivi prescritte.

I singoli contratti esecutivi avranno la durata fissata dalle Committenti, che non potrà essere comunque superiore a quella del contratto normativo.

I servizi di raccolta e recapito postale e i servizi connessi, oggetto della presente procedura di gara, dovranno essere avviati entro 35 giorni solari a far data dalla sottoscrizione dei contratti esecutivi.

3.2 Suddivisione in lotti – Lotti di gara

Il presente Appalto Specifico, come già dettagliato nel Capitolato d'oneri, è suddiviso in quattro lotti, come di seguito elencati.

3.2.1 Lotto 1 – CF/TS/TS-CNS

Tale lotto comprende:

- Servizio di raccolta e recapito degli invii, destinati sia all'Italia che all'estero, di codici fiscali (CF), tessere sanitarie (TS) e tessere sanitarie/carte nazionali di servizi (TS-CNS), prodotti da SoGei per conto di AdE. Le tipologie di invio da utilizzare nell'ambito del presente lotto sono esclusivamente la Posta Non Raccomandata Massiva e la Posta Non Raccomandata Internazionale, le cui caratteristiche sono meglio dettagliate nel paragrafo 4.1. Si specifica che i codici fiscali e le tessere sanitarie sono attualmente prodotti presso il centro di personalizzazione di SoGei in Roma, ivi confezionati in singole

buste ed assemblati in scatole, al fine di consentire il ritiro degli stessi da parte del Recapitista aggiudicatario del presente lotto. Successivamente la produzione potrebbe essere esternalizzata presso ulteriori service di stampa presenti sul territorio nazionale, di cui sarà data al Recapitista aggiudicatario tempestiva comunicazione. Per quanto attiene alle tessere sanitarie/carta nazionale dei servizi (TS-CNS), la produzione è effettuata da più service di stampa – selezionati da SoGei – attualmente con sede di produzione in Soci (provincia di AR), Pomezia (Roma) e Milano. Le predette sedi di produzione ed assemblaggio delle TS-CNS potrebbero variare in ragione dell’esito delle procedure attivate in funzione delle prossime scadenze contrattuali. I plichi contenenti CF, TS e TS-CNS hanno prevalentemente un peso non superiore a 20 grammi ed il blocco indirizzo conterrà anche uno specifico data matrix, fornito dalla Stazione Appaltante con il fine specifico di consentire la tracciatura dell’esito della spedizione e la successiva rendicontazione. Per ulteriori dettagli relativi alle specifiche tecniche sulla composizione dei plichi, sull’allestimento delle scatole, sulle modalità di rendicontazione degli esiti e di restituzione dei plichi mancato recapito (PMR), si rinvia all’Appendice 3AdE “Procedura per la disciplina del servizio di raccolta e recapito di CF, TS, TS-CNS”.

- Servizi connessi.

3.2.2 Lotto 2 – Nord

(Friuli Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Piemonte, Trentino Alto-Adige, Valle d’Aosta, Veneto)

I servizi richiesti comprendono:

- Recapito della corrispondenza non massiva (Posta Non Raccomandata Non Massiva, Posta Raccomandata Non Massiva con o senza avviso di ricevimento, Posta Non Raccomandata Internazionale e Posta Raccomandata Internazionale con o senza avviso di ricevimento e Posta Assicurata con o senza avviso di ricevimento) elaborata e spedita dagli Uffici Mittenti dislocati nelle Regioni sopra elencate ed indicati nelle citate Appendici 1AdE, 1AdER e 1RS;
- Recapito della corrispondenza massiva (Posta Non Raccomandata Massiva, Posta Raccomandata Massiva con o senza avviso di ricevimento) elaborata da CED/service di stampa ed indirizzata ai CAP delle Regioni sopra elencate;
- Recapito di quota parte della Posta Non Raccomandata Internazionale e della Posta Raccomandata Internazionale con o senza avviso di ricevimento elaborata e spedita da CED/Service di stampa e i cui punti di mittenza siano dislocati nelle Regioni sopra elencate;
- I servizi connessi.

3.2.3 Lotto 3 – Centro

(Abruzzo, Emilia Romagna, Marche, Sardegna, Toscana, Umbria)

I servizi richiesti comprendono:

- Recapito della corrispondenza non massiva (Posta Non Raccomandata Non Massiva, Posta Raccomandata Non Massiva con o senza avviso di ricevimento, Posta Non Raccomandata Internazionale e Posta Raccomandata Internazionale con o senza avviso di ricevimento e Posta Assicurata con o senza avviso di ricevimento) spedita dagli Uffici Mittenti dislocati nelle Regioni sopra

- elencate ed indicati nelle citate Appendici 1AdE, 1AdER e 1RS;
- Recapito della corrispondenza massiva (Posta Non Raccomandata Massiva, Posta Raccomandata Massiva con o senza avviso di ricevimento) elaborata da CED/service di stampa ed indirizzata ai CAP delle Regioni sopra elencate;
- Recapito di quota parte della Posta Non Raccomandata Internazionale e della Posta Raccomandata Internazionale con o senza avviso di ricevimento elaborata e spedita da CED/Service di stampa e i cui punti di mittenza siano dislocati nelle Regioni sopra elencate;
- I servizi connessi.

3.2.4 Lotto 4 – Sud

(Basilicata, Calabria, Campania, Lazio, Molise, Puglia, Sicilia)

I servizi richiesti comprendono:

- Recapito della corrispondenza non massiva (Posta Non Raccomandata Non Massiva, Posta Raccomandata Non Massiva con o senza avviso di ricevimento, Posta Non Raccomandata Internazionale e Posta Raccomandata Internazionale con o senza avviso di ricevimento e Posta Assicurata con o senza avviso di ricevimento) spedita dagli Uffici Mittenti, dislocati nelle Regioni sopra elencate ed indicati nelle citate Appendici 1AdE, 1AdER e 1R.S.;
- Recapito della corrispondenza massiva (Posta Non Raccomandata Massiva, Posta Raccomandata Massiva con o senza avviso di ricevimento) elaborata da CED/service di stampa ed indirizzata ai CAP delle Regioni sopra elencate;
- Recapito di quota parte della Posta Non Raccomandata Internazionale e della Posta Raccomandata Internazionale con o senza avviso di ricevimento elaborata e spedita da CED/Service di stampa e i cui punti di mittenza siano dislocati nelle Regioni sopra elencate;
- Recapito della corrispondenza predisposta da Banca d'Italia, il cui Ufficio Mittente è attualmente situato nel Lazio, per cui sarà richiesto anche il servizio di assemblaggio (Posta Raccomandata Non Massiva con o senza avviso di ricevimento e Posta Assicurata con o senza avviso di ricevimento);
- I servizi connessi.

Le tipologie di invii postali, richiamate nel corpo del presente paragrafo sono approfondite nel successivo paragrafo 4.1.

3.3 Volumi della corrispondenza

Di seguito si riportano i volumi stimati degli invii, articolati in rapporto alla suddivisione in lotti ed alla tipologia di invio postale richiesto.

Si segnala che i dati relativi all'effettivo fabbisogno prestazionale sono meramente indicativi, e in alcun modo vincolanti; in particolare, i quantitativi indicati e le tipologie costituiscono una stima su base triennale, ricavati da un'analisi delle spedizioni effettuate e, pertanto, AdE/AdER/RS si riservano la facoltà di ridistribuire le quantità di invii sulle tipologie dei prodotti in relazione alle proprie effettive esigenze.

Si sottolinea, inoltre, che i volumi stimati potrebbero subire delle variazioni in virtù del processo di dematerializzazione dei documenti in fase di attuazione nella pubblica amministrazione nel rispetto della

normativa di settore.

Di seguito si riportano le tabelle riassuntive dei volumi stimati distinti per ciascun lotto di gara. Nell'Appendice 4 "Volumi e valori stimati di gara" è presente il dettaglio dei volumi, oltre che dei prezzi unitari a base d'asta e il valore complessivo per Committente e per lotto di gara.

3.3.1 **Lotto 1- CF/TS/CNS**

Di seguito si indicano i volumi distinti e per tipologia di invio postale e servizio richiesto.

Tipologia di invio	Volume triennio
Posta Non Raccomandata Massiva	55.958.076
Posta Non Raccomandata Internazionale	82.845
Servizio di rendicontazione degli esiti	55.958.076

3.3.2 **Lotto 2 – Nord**

Di seguito si indicano i volumi distinti per tipologia di invio postale e servizio richiesto.

Tipologia di invio	Volumi triennio
Posta Non Raccomandata Massiva	15.480.408
Posta Raccomandata Massiva	9.417.260
Posta Raccomandata Internazionale	281.748
Posta Non Raccomandata Internazionale	30.269
Posta Raccomandata Non Massiva	712.832
Posta Non Raccomandata Non Massiva	1.003.946
Posta Assicurata	3.700
Avviso di ricevimento	7.528.714
Servizio di rendicontazione degli esiti e delle immagini	8.779.136
Servizio di ritiro corrispondenza (pick-up)	78.759
Servizio di rendicontazione degli esiti	16.239.487
Avviso di ricevimento internazionale	254.730

3.3.3 **Lotto 3 – Centro**

Di seguito si indicano i volumi distinti per tipologia di invio postale e servizio richiesto.

Tipologia di invio	Volumi triennio
Posta Non Raccomandata Massiva	9.729.578
Posta Raccomandata Massiva	7.695.914
Posta Raccomandata Internazionale	272.333
Posta Non Raccomandata Internazionale	38.335
Posta Raccomandata Non Massiva	676.110
Posta Non Raccomandata Non Massiva	322.261
Posta Assicurata	1.724
Avviso di ricevimento	6.104.128
Servizio di rendicontazione degli esiti e delle immagini	7.233.987
Servizio di ritiro corrispondenza (pick-up)	71.706
Servizio di rendicontazione degli esiti	10.365.103
Avviso di ricevimento internazionale	256.638

3.3.4 **Lotto 4 – Sud**

Di seguito si indicano i volumi distinti per tipologia di invio postale e servizio richiesto.

Tipologia di invio	Volumi triennio
Posta Non Raccomandata Massiva	17.717.746
Posta Raccomandata Massiva	13.428.482
Posta Raccomandata Internazionale	514.706
Posta Non Raccomandata Internazionale	43.410
Posta Raccomandata Non Massiva	1.544.832
Posta Non Raccomandata Non Massiva	470.646
Posta Assicurata	45.825
Avviso di ricevimento	11.229.691
Servizio di rendicontazione degli esiti e delle immagini	12.818.571
Servizio di ritiro corrispondenza (pick-up)	114.321
Servizio di assemblaggio corrispondenza (solo Banca d'Italia)	420.960
Servizio di rendicontazione degli esiti	18.624.027
Avviso di ricevimento internazionale	391.243

3.4 Picchi di produzione

La Stazione Appaltante, anche sulla base dei dati storici di spedizione di atti e documenti, non prevede che possano verificarsi picchi di produzione che possano creare disagi nella corretta esecuzione del servizio di raccolta e recapito postale.

Se, tuttavia, nel corso del periodo di vigenza contrattuale, si verificano casi di picchi produttivi relativamente alla corrispondenza elaborata ed allestita da CED o service di stampa superiori del 200% rispetto al dato medio mensile, riferito all'ultimo triennio, su base provinciale, gli stessi saranno assoggettati a nuovi termini di esito del recapito, così come successivamente definiti.

Il dato medio mensile su base provinciale è calcolato come media mensile delle spedizioni delle tipologie di invio (Posta Raccomandata Massiva e Posta Non Raccomandata Massiva) nell'ultimo triennio destinate alla singola provincia.

I nuovi termini di recapito in caso di picchi saranno i seguenti:

- Posta Raccomandata Massiva: Nel caso di invii di corrispondenza raccomandata elaborata da CED o service di stampa, con e senza avviso di ricevimento, superiori al 200% del dato medio mensile, riferito all'ultimo triennio, su base provinciale, saranno previsti 10 giorni lavorativi aggiuntivi rispetto ai 10 giorni lavorativi previsti nel paragrafo 6.1.3 del presente Capitolato per il recapito, ovvero al termine migliorativo se offerto dal Recapitista. Sono fatti salvi i casi eccezionali, tempestivamente segnalati dal Recapitista, che saranno gestiti nel rispetto dei principi generali, della normativa di settore (D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.) e delle disposizioni di gara.
- Posta Non Raccomandata Massiva: Nel caso di invii di corrispondenza non raccomandata massiva superiori al 200% del dato medio mensile, riferito all'ultimo triennio, su base provinciale, saranno previsti 10 giorni lavorativi aggiuntivi rispetto al termine di 10 giorni lavorativi previsto nel paragrafo 6.1.1 del presente Capitolato, ovvero a quello migliorativo se offerto dal Recapitista. Sono fatti salvi i casi eccezionali, tempestivamente segnalati dal Recapitista, che saranno gestiti nel rispetto dei principi generali, della normativa di settore (D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.) e delle disposizioni di gara.

Nel caso in cui sorga l'esigenza di recapitare determinati invii entro precisi termini prescrizionali o decadenziali, le Committenti provvederanno ad identificare tali invii e a segnalare al Recapitista l'esigenza insorta e a concordare le eventuali procedure d'urgenza al fine di consentire il corretto recapito degli stessi entro i suddetti termini prescrizionali o decadenziali.

4 TIPOLOGIE DI INVII POSTALI, SERVIZI DI RACCOLTA E RECAPITO DELLA CORRISPONDENZA E RELATIVI SERVIZI CONNESSI

Si riporta di seguito l'elenco delle tipologie di invii postali oggetto della procedura di gara.

4.1 Elenco delle tipologie di invii postali

4.1.1 *Posta Non Raccomandata Massiva*

Invii di posta non raccomandata, indirizzati nel territorio nazionale, conferiti al Recapitista in grandi quantità dalle Committenti e/o da un service di stampa per conto delle Committenti. Per le specifiche tecniche che saranno utilizzate per l'allestimento delle buste ed il confezionamento in scatole dei plichi si rinvia alle Appendici 5AdE e 5AdER-RS: "Caratteristiche delle buste e degli avvisi di ricevimento" ed alle Appendici 6AdE e 6AdER-RS "Allestimento delle scatole e dei pallet".

4.1.2 *Posta Raccomandata Massiva*

Invii di posta raccomandata, indirizzati nel territorio nazionale, consegnati al Recapitista in grandi quantità dalle Committenti e/o da un service di stampa, il quale provvede ad effettuare un processo di pre-lavorazione sui documenti delle Committenti. Per tale tipologia di invii potrà essere richiesto il servizio di avviso di ricevimento a comprova dell'avvenuto recapito, certificato anche al mittente. Per le specifiche tecniche che saranno utilizzate per l'allestimento delle buste ed il confezionamento in scatole dei plichi si rinvia alle Appendici 5AdE e 5AdER-RS ed alle Appendici 6AdE e 6AdER-RS.

Si precisa che è necessario tracciare sugli avvisi di ricevimento se il plico raccomandato è stato consegnato presso l'indirizzo del Destinatario (primo o secondo tentativo, come illustrato al successivo paragrafo 4.5) oppure se è stato ritirato presso il punto di giacenza a seguito di giacenza postale (cosiddetto "doppio flag").

4.1.3 *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., per cui sarà possibile richiedere anche il servizio di avviso di ricevimento. Nell'Appendice 7 "Aree geografiche estere" si fornisce la ripartizione dei Paesi di destinazione della corrispondenza indirizzata al di fuori del territorio nazionale suddivisi in Zona 1, Zona 2 e Zona 3. Una parte di questi invii sarà predisposta da un service di stampa a seguito di un processo di pre-lavorazione e, pertanto, sarà allestita secondo gli specifici parametri dettagliati nelle Appendici 5AdE e 5AdER-RS e nelle Appendici 6AdE e 6AdER-RS.

4.1.4 *Posta Non Raccomandata Internazionale*

Invii di posta non raccomandata, indirizzati all'estero, di cui all'art. 3 comma 3 del decreto del Ministro delle comunicazioni 12 maggio 2006 e s.m.i.. Nell'Appendice 7 "Aree geografiche estere" si fornisce la ripartizione dei Paesi di destinazione della corrispondenza indirizzata al di fuori del territorio nazionale suddivisi in Zona 1, Zona 2 e Zona 3. Una parte di questi invii sarà predisposta da un service di stampa a seguito di un processo di prelaborazione e, pertanto, sarà allestita secondo gli specifici parametri dettagliati nelle Appendici 5AdE e 5AdER-RS e nelle Appendici 6AdE e 6AdER-RS. Per quanto attiene alla corrispondenza di cui al lotto 1, si specifica – come indicato nell'Appendice 3AdE – che i plichi contenenti i codici fiscali e le tessere sanitarie indirizzati al di fuori del territorio nazionale saranno destinati alle sedi diplomatiche indicati di volta in volta dai CED o service di stampa al momento del ritiro dei plichi da parte del Recapitista aggiudicatario.

4.1.5 *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 dagli Uffici Mittenti. Per tale tipologia di invii potrà essere richiesto il servizio di avviso di ricevimento a comprova dell'avvenuto recapito, certificato anche al mittente. Si precisa che è necessario tracciare sugli avvisi di ricevimento se il plico raccomandato è stato consegnato presso l'indirizzo del Destinatario (primo o secondo tentativo, come illustrato al successivo paragrafo 4.5) oppure se è stato ritirato presso il punto di giacenza a seguito di giacenza postale (cosiddetto "doppio flag").

4.1.6 *Posta Non Raccomandata Non Massiva*

Invii di posta non raccomandata, 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 dagli Uffici Mittenti.

4.1.7 *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 fino a Euro 50,00. Per tale tipologia di invio le Committenti potranno anche richiedere il servizio di avviso di ricevimento a comprova dell'avvenuto recapito, certificato anche al mittente.

4.2 *Servizio di raccolta, presa in carico e accettazione*

In merito al servizio di Raccolta, il Recapitista deve assicurare la raccolta degli Invii Postali attraverso le modalità rappresentate nei successivi paragrafi.

4.2.1 *Raccolta della corrispondenza dagli Uffici Mittenti (di seguito anche pick-up)*

Si descrivono di seguito le modalità di raccolta (di seguito anche pick-up) presso le sedi degli Uffici Mittenti delle Committenti, come elencati nelle Appendici 1AdE, 1AdER e 1RS al presente Capitolato tecnico.

Gli Uffici Mittenti usufruiranno del servizio pick-up in conformità a quanto stabilito nelle Appendici 8AdE,

8AdER e 8RS “Procedura per la presa in carico ed il recapito della corrispondenza elaborata dagli Uffici Mittenti” ed il Recapitista si impegna ad utilizzare la modulistica ivi fornita. Le Committenti si riservano la facoltà di utilizzare sia il servizio in modalità “programmata” che il medesimo servizio “su chiamata”, così come di seguito dettagliati:

1. modalità “**programmata**”: gli Uffici Mittenti potranno richiedere il servizio di pick-up quotidiano o a giorni alterni dal lunedì al venerdì in una fascia oraria di due ore (comunque compresa tra le ore 9:00 e le ore 16:00) definita dal singolo ufficio mediante il Modulo di richiesta di attivazione/disattivazione del servizio di Pick-up, con un preavviso di almeno venti giorni solari. La comunicazione relativa all’annullamento del servizio di pick-up per un determinato giorno sarà inviata dall’Ufficio Mittente con almeno 24 ore di preavviso.
2. modalità “**su chiamata**”: attraverso tale modalità, alternativa o aggiuntiva alla modalità “programmata”, gli Uffici Mittenti potranno richiedere il servizio di pick-up in un giorno lavorativo compreso tra il lunedì e il venerdì in una fascia oraria di due ore (comunque compresa tra le ore 9:00 e le ore 16:00), mediante apposita comunicazione inviata via email o PEC con un preavviso di almeno tre giorni lavorativi rispetto alla data prevista per il pick-up.

Al momento del pick-up il Recapitista dovrà controfirmare la “Distinta Sintetica di Spedizione” predisposta in doppia copia dal personale addetto del singolo Ufficio Mittente.

La data di ritiro della corrispondenza presso ciascun Ufficio Mittente, come definito nei due punti precedenti, corrisponderà alla data di spedizione prevista dalla Committente e da tale data decorreranno i termini di esecuzione del servizio di recapito, in conformità con i livelli minimi di servizio indicati al paragrafo 6.

Per i dettagli relativi alla procedura di ritiro e per i Moduli predisposti dalle Committenti si rinvia alle citate Appendici 8AdE, 8AdER e 8RS.

Il Recapitista, entro il giorno lavorativo successivo alla data di pick-up e presa in carico, provvede a verificare puntualmente che i singoli invii indicati nella Distinta Sintetica di Spedizione siano esattamente corrispondenti con quanto effettivamente preso in carico.

Entro i predetti termini, il Recapitista provvede a segnalare puntualmente le eventuali anomalie riscontrate all’Ufficio Mittente, come specificato nelle citate Appendici 8AdE, 8AdER e 8RS riportando i dettagli dell’anomalia; tali differenze dovranno essere altresì riportate sulla distinta sintetica che il Recapitista restituirà firmata il giorno successivo alla spedizione. Tutta la corrispondenza presa in carico e per la quale non siano state comunicate anomalie nei tempi previsti, è considerata accettata dal Recapitista.

Come specificato nell’Appendice 8AdER, per i prodotti di Posta Raccomandata non Massiva, Posta Raccomandata non Massiva, Posta Raccomandata internazionale e Posta assicurata, Agenzia delle entrate-Riscossione trasmetterà al Recapitista anche il dettaglio analitico delle spedizioni entro il giorno della spedizione in formato elettronico via email o attraverso un’infrastruttura di scambio file (FTPS/SFTP) o attraverso applicazioni software basate su Web Service o altra modalità, stabilita da Agenzia delle entrate-Riscossione in accordo con il Recapitista con un preavviso di almeno 60 giorni solari.

Allo stesso modo, Agenzia delle Entrate e Riscossione Sicilia S.p.A. si riservano la facoltà di trasmettere in via digitale la distinta analitica di spedizione secondo specifiche modalità che saranno concordate con il Recapitista con un preavviso di almeno 60 giorni solari.

4.2.2 Raccolta della corrispondenza da CED o service di stampa

Con riferimento alla raccolta della corrispondenza prodotta dai service di stampa o CED, si specifica che il Recapitista riceverà da AdE, da AdER o da RS la richiesta di effettuare il ritiro degli invii secondo le tempistiche indicate di seguito:

1. per quantitativi superiori ai 10.000 invii, con preavviso non inferiore a tre giorni lavorativi,
2. per quantitativi non superiori ai 10.000 invii, con preavviso non inferiore ad un giorno lavorativo.

Il ritiro dovrà avvenire in un giorno lavorativo compreso tra il lunedì e il venerdì tra le 10:00 e le 16:00.

Le richieste di ritiro saranno trasmesse al Recapitista da AdE, AdER e RS nelle modalità descritte nelle appendici 9AdE "Scambio dei flussi di dati per il recapito della corrispondenza" e 16AdER-RS "Scambio flussi 'Ordini-DDT'".

A titolo esemplificativo si indicano gli indirizzi dei service di stampa attualmente utilizzati dalle Committenti: per AdE il service di stampa è sito in Pomezia (RM); per RAI attualmente i service di stampa sono tre ubicati rispettivamente nel comune di Lamezia Terme, nel comune di Chiesa di Villanova (BO) e nel comune di Palermo; per Sogei i service sono localizzati in Roma e in Soci (AR), Pomezia (RM) e Milano; per AdER e RS i service di stampa sono localizzati nel comune di Beverate di Brivio (LC), nel comune di Sona (VR) e nel comune di San Martino in Rio (RE).

Le Committenti si riservano la facoltà di modificare, in qualsiasi momento, nel corso dell'esecuzione del contratto, i siti dei service di stampa o CED presso cui il Recapitista sarà tenuto ad effettuare il ritiro, senza alcun onere aggiuntivo per le medesime Committenti. In ogni caso, ogni modifica sarà comunicata al Recapitista con un preavviso di almeno 30 giorni lavorativi.

Il Recapitista riceverà la Distinta Sintetica di Spedizione e quindi una Distinta Analitica di Spedizione Elettronica in formato di flusso informativo come dettagliato nelle Appendici 9AdE, 11AdER-RS "Scambio flussi per la Posta Raccomandata Massiva con e senza AR per il Recapito e la Rendicontazione Esiti tra AdER e il Recapitista", 13AdER-RS "Scambio flussi per la Posta Non Raccomandata Massiva per il Recapito e per la Rendicontazione Esiti tra AdER e il Recapitista", 15AdER-RS "Scambio flussi per la Posta Raccomandata Internazionale con AR (da CED) e la Posta Non Raccomandata Internazionale (da CED) tra AdER e il Recapitista" e 16 AdER-RS in cui saranno elencati tutti i plichi da ritirare con l'indicazione dettagliata delle tipologie di invio e delle aree di destinazione, oltre alla data di spedizione, coincidente con la data riportata sugli avvisi di ricevimento, ove presenti, a partire dalla quale gli invii saranno pronti per la presa in carico ed il recapito, ed opzionalmente anche una comunicazione a mezzo posta elettronica. Il Recapitista si impegna ad effettuare il ritiro presso il service di stampa o CED indicato da ciascuna Committente nella data di spedizione, riportata sull'Ordine DDT, sulla Distinta Sintetica di

Spedizione e sulla Distinta Analitica di Spedizione Elettronica, e da tale data decorreranno i termini di esecuzione dei servizi contrattuali richiesti, in conformità con i livelli minimi di servizio indicati al paragrafo 6, ovvero con i livelli migliorativi se offerti dal Recapitista.

All'atto del ritiro sarà consegnata al Recapitista la Distinta Sintetica di Spedizione conforme al modello di cui si fornisce fac-simile nelle Appendici 10AdE e 10AdER-RS "Fac-simile della Distinta Sintetica Elettronica di Spedizione"; la distinta dovrà essere datata, timbrata e firmata dal Recapitista e dal referente del CED o service di stampa. Se, successivamente alla presa in carico, il Recapitista dovesse riscontrare anomalie relative al numero dei plichi ritirati rispetto a quanto indicato nella Distinta Analitica di Spedizione Elettronica, dovrà segnalare l'anomalia dettagliando i plichi non riscontrati entro 2 giorni lavorativi come indicato nelle Appendici 9AdE, 11AdER-RS, 13AdER-RS e 15AdER-RS.

Il **sistema di comunicazione e scambio informazioni** fra Committenti e Recapitisti avverrà attraverso le Infrastrutture di scambio dati di AdE e AdER, la cui architettura e funzionamento sono specificati nelle citate Appendici 9AdE, 11AdER-RS, 13AdER-RS, 15AdER-RS e 16AdER-RS oltre che nelle Appendici 12AdER-RS "Scambio flussi per la Posta Raccomandata Massiva per la Rendicontazione immagini e la Restituzione scatole tra AdER e il Recapitista" e 14AdER-RS "Scambio flussi per la Posta Non Raccomandata Massiva per la Restituzione scatole tra AdER e il Recapitista". Tali Appendici forniscono i dettagli relativi a tutti gli scambi di informazioni necessari per l'esecuzione dei servizi oggetto d'appalto che avverranno in forma digitale. Si evidenzia che non saranno consentite altre forme di scambio di flussi informatici se non attraverso le citate infrastrutture, salvo diversa indicazione fornita nel presente Capitolato Tecnico e nelle allegate Appendici. Ad ogni invio di flusso informatico dovrà corrispondere un file di accettazione; le specifiche sul formato e sul tracciato record del suddetto file sono fornite nelle Appendici sopra richiamate.

Le Committenti si riservano la facoltà di modificare, in qualsiasi momento, nel corso dell'esecuzione del contratto, i formati dei flussi informatici di cui al presente Capitolato, senza alcun onere aggiuntivo per le medesime Committenti. In ogni caso, ogni modifica sarà comunicata al Recapitista con un anticipo di almeno 40 giorni lavorativi.

Si sottolinea che il costo del servizio di raccolta presso i service di stampa o CED si intende incluso nel prezzo offerto per ogni specifica tipologia di invio postale utilizzato per la corrispondenza elaborata ed imbustata da tali soggetti.

Esclusivamente con riferimento alla corrispondenza predisposta dai CED o service di stampa che operano per conto di RAI, si evidenzia che i formati e lo scambio dei flussi informativi relativamente al servizio di raccolta della corrispondenza potrà avvenire anche via PEC, ovvero attraverso un diverso sistema di comunicazione e scambio informazioni, di cui saranno fornite le specifiche tecniche prima della sottoscrizione del relativo contratto esecutivo e comunque con un preavviso di almeno 60 giorni solari.

Il ritiro a carico del Recapitista presso i CED o service di stampa che operano per conto di RAI avverrà soltanto nel caso in cui il/i centro/i di accettazione messi a disposizione da quest'ultimo siano collocati

oltre 50 Km dai medesimi service, fatta salva diversa indicazione da parte della Committente o di RAI. In caso contrario, sarà onere del service di stampa provvedere alla consegna presso il centro di accettazione più vicino e comunque situato ad una distanza inferiore o pari a 50 km secondo le modalità descritte nel successivo paragrafo 4.2.3.

4.2.3 Raccolta presso un punto di accettazione del Recapitista

Le Committenti si riservano la facoltà di poter consegnare la corrispondenza oggetto del servizio di recapito presso uno o più punti di accettazione del Recapitista, il quale si impegna a comunicare l'elenco di tali centri a seguito dell'adozione del provvedimento di aggiudicazione, come meglio dettagliato nel Capitolato d'onori. Gli Uffici Mittenti e i CED o service di stampa, pertanto, provvederanno a predisporre la corrispondenza in uscita secondo gli standard di confezionamento ed i formati previsti come riportati nelle Appendici 5AdE, 5 AdER-RS, 6AdE, 6AdER-RS, 8AdE, 8AdER e 8RS.

Ai fini della predisposizione della corrispondenza in carico agli Uffici Mittenti, i materiali necessari (ad esempio barcode per Posta Raccomandata Non Massiva, avvisi di ricevimento, ecc...) saranno messi a disposizione da parte del Recapitista nelle modalità dettagliate nel successivo paragrafo 4.3. Le Committenti non provvederanno ad alcun tipo di affrancatura della corrispondenza.

All'atto della consegna della corrispondenza presso il punto di accettazione del Recapitista, il Recapitista controfirma la Distinta Sintetica di Spedizione, precedentemente compilata dal personale dell'Ufficio Mittente e/o CED o del service di stampa, quale documento di presa in carico della corrispondenza da parte del Recapitista.

Per la corrispondenza prodotta da CED o service di stampa e consegnata presso uno dei punti di accettazione del Recapitista, inoltre, le modalità di comunicazione e scambio flussi informativi saranno le medesime rappresentate al precedente paragrafo 4.2.2, ma con un preavviso di un solo giorno lavorativo anche per quantitativi superiori ai 10.000 invii.

4.3 Predisposizione della corrispondenza prodotta dagli Uffici Mittenti

Per quanto attiene alla corrispondenza prodotta direttamente dagli Uffici Mittenti delle Committenti, senza l'intervento di un service di stampa o CED, il Recapitista provvede, senza oneri aggiuntivi per le Committenti, a fornire all'Ufficio Mittente tutti i materiali necessari per la corretta predisposizione della corrispondenza da recapitare (es.: cartoline per Avviso di ricevimento, etichette con codici a barre per Posta Raccomandata non Massiva, Posta Assicurata e Posta Raccomandata Internazionale, ed ogni ulteriore materiale necessario), secondo le modalità specificate nelle Appendici 17AdE, 17AdER e 17RS "Procedura di approvvigionamento dei materiali per gli Uffici Mittenti" e il fac-simile di "Modulo Richiesta materiali" ivi allegato. La fornitura dei materiali agli Uffici Mittenti dovrà essere effettuata dal Recapitista entro **15 giorni solari** dall'invio della relativa richiesta come specificato nelle predette Appendici.

Le cartoline degli Avvisi di Ricevimento per la Posta Raccomandata non Massiva e per la Posta Raccomandata Internazionale di cui approvvigionare gli Uffici Mittenti delle Committenti dovranno essere conformi ai fac-simile riportati nelle appendici 5AdE e 5AdER-RS: "Caratteristiche delle buste e degli avvisi di ricevimento".

I costi per la fornitura dei materiali necessari all'allestimento della corrispondenza ai fini del successivo recapito saranno a carico del Recapitista.

Per quanto riguarda le tipologie di invio Posta Raccomandata Internazionale e Posta Non Raccomandata Internazionale, come introdotte nei precedenti paragrafi 4.1.3 e 4.1.4, una parte degli invii sarà predisposta da un service di stampa a seguito di un processo di pre-lavorazione e, pertanto, sarà allestita secondo gli specifici parametri dettagliati nelle Appendici 5AdE e 5AdER-RS e nelle Appendici 6AdE e 6AdER-RS.

La corrispondenza prodotta da Banca d'Italia, per cui saranno utilizzate le tipologie di invio Posta Raccomandata Non Massiva e Posta Assicurata, dovrà essere assemblata dal Recapitista secondo le indicazioni specifiche fornite nell'Appendice 18AdE "Procedura per la raccolta, la presa in carico e il recapito della corrispondenza di Banca d'Italia".

4.4 Servizio di Recapito

Il Recapitista deve assicurare il servizio di smistamento e di recapito della corrispondenza ai Destinatari, nei termini predefiniti dalla Stazione Appaltante di seguito riportati o migliorativi se offerti dal Recapitista. La consegna della corrispondenza presso il domicilio del Destinatario dovrà avvenire dalle 08.00 alle 17.00 dal lunedì al venerdì, salvo offerta migliorativa da parte del Recapitista concorrente.

4.4.1 Copertura geografica - Corrispondenza Nazionale

La Stazione Appaltante stabilisce le seguenti modalità di copertura geografica richiesta per ognuna delle tipologie di invio postale relativo alla corrispondenza nazionale di cui al precedente Paragrafo 4.1. In generale, il Recapitista dovrà assicurare la copertura diretta del servizio di recapito, comprendendo tutte le tipologie di invio postale, per una quota di invii non inferiore all'80%, intesa come proiezione percentuale dei volumi sulla popolazione residente nei CAP dei Lotti 2, 3 e 4 e per una quota di invii non inferiore al 60% intesa come proiezione percentuale dei volumi sulla popolazione residente nei CAP del Lotto 1.

- **Posta Raccomandata Massiva e Posta Raccomandata Non Massiva:** Il Recapitista deve assicurare la copertura dei servizi di recapito della corrispondenza raccomandata diretta al territorio nazionale nel Lotto di competenza assicurando il **100% di copertura diretta della popolazione residente nei CAP del Lotto di competenza**, nel rispetto dei livelli di servizio di cui al paragrafo 6 del presente Capitolato. Non è ammesso il ricorso al FSU.
- **Posta Non Raccomandata Massiva e Posta Non Raccomandata Non Massiva:** Il Recapitista si obbliga a recapitare la corrispondenza non raccomandata nei CAP appartenenti alla propria lista di copertura diretta del Lotto di competenza (da compilare in conformità agli elenchi allegati al Capitolato d'oneri), nel rispetto dei livelli di servizio di cui al paragrafo 6 del presente Capitolato. Con riferimento al lotto 1, l'Operatore economico dovrà garantire una copertura diretta per una quota di invii non inferiore al 60%, intesa come proiezione percentuale dei volumi sulla popolazione residente nei CAP del Lotto 1.

Con riferimento ai lotti 2, 3 e 4 e alle tipologie di invio Posta Non Raccomandata Massiva e Posta Non

Raccomandata Non Massiva l'operatore economico dovrà offrire una copertura diretta dei CAP, inclusi nel lotto per cui si presenta offerta, che copra nel suo totale (al lordo cioè dei volumi di corrispondenza per cui saranno utilizzate le tipologie di invio Posta Raccomandata Massiva e Posta Raccomandata Non Massiva per le quali è richiesta una copertura del 100%) una quota di invii non inferiore all'80%, intesa come proiezione percentuale dei volumi sulla popolazione residente nei CAP del lotto.

L'Operatore economico dovrà compilare, per ciascun lotto per cui intende presentare offerta, i file predisposti dalla Stazione appaltante indicando i CAP con copertura diretta; a ciascun CAP è stato attribuito un peso percentuale sulla base della popolazione residente, come indicato dall'ISTAT.

La lista di copertura diretta del Recapitista deve essere presentata in fase di partecipazione alla presente procedura utilizzando, per la sua compilazione, esclusivamente i modelli predisposti dalla Stazione appaltante con i fogli calcolo "Copertura diretta CAP" distinti per ciascun lotto di gara ed allegati al Capitolato d'Oneri nel quale dovranno essere indicati i CAP che il Recapitista si impegna a servire direttamente senza ricorso al FSU, con l'indicazione dei CAP serviti in subappalto e/o in applicazione dell'art. 105, c. 3, lett. *c-bis*), D.Lgs. 50/16.

La Posta Non Raccomandata Massiva destinata a CAP non coperti direttamente e non soggetti a subappalto è ripostalizzata dalle Committenti mediante ricorso al Fornitore del Servizio Universale e non sarà oggetto di affido al Recapitista. Le Committenti si riservano la facoltà di richiedere al Recapitista senza alcun onere aggiuntivo a proprio carico di effettuare la consegna dei plichi al FSU.

Per la Posta Non Raccomandata Non Massiva destinata ai CAP non coperti direttamente e non soggetti a subappalto, il Recapitista dovrà provvedere a ripostalizzare gli invii al FSU, fatta salva diversa indicazione fornita dalle Committenti. I costi da sostenere per il recapito mediante il ricorso al FSU saranno anticipati dal Recapitista, in base alle tariffe applicate dal Fornitore del Servizio Universale, ed oggetto di successivo rimborso sulla scorta di un separato e dettagliato rendiconto fornito dal Recapitista. Il Recapitista deve disporre di tutte le autorizzazioni necessarie ad accedere ai servizi ed ai prodotti FSU per l'espletamento delle attività di ripostalizzazione oggetto dell'Appalto Specifico. Il ricorso al FSU per tali finalità non costituisce subappalto. Tutte le attività espletate dal Recapitista necessarie alla ripostalizzazione degli invii indirizzati a CAP non coperti direttamente non saranno oggetto di alcun tipo di onere a carico della Committente.

- **Posta Assicurata:** Il Recapitista deve assicurare la copertura dei servizi di recapito della corrispondenza assicurata anche mediante ricorso al FSU e/o subappalto. Il Recapitista si obbliga, per la corrispondenza assicurata, a comunicare la propria lista di copertura diretta del Lotto di competenza e ad espletare il servizio di recapito nei CAP coperti direttamente, nel rispetto dei livelli di servizio di cui al paragrafo 6 del presente Capitolato. La lista di copertura diretta del Recapitista deve essere presentata in fase di partecipazione alla procedura di selezione del contraente utilizzando, per la sua compilazione, esclusivamente i modelli predisposti con i fogli di calcolo "Copertura diretta CAP – Posta Assicurata" distinti per i lotti 2, 3 e 4 ed allegati al Capitolato d'Oneri nel quale dovranno essere indicati i CAP che il Recapitista si impegna a servire direttamente senza

ricorso al FSU, con l'ulteriore indicazione dei CAP serviti in subappalto e/o in applicazione dell'art. 105, c. 3, lett. c-bis), D.Lgs. 50/16. Per la corrispondenza destinata ai CAP non ricompresi nella lista di copertura diretta, il Recapitista dovrà provvedere a ripostalizzare gli invii al FSU, fatta salva diversa indicazione fornita dalle Committenti. I costi da sostenere per il recapito mediante il ricorso al FSU saranno anticipati dal Recapitista aggiudicatario, in base alle tariffe applicate dal Fornitore del Servizio Universale, e oggetto di successivo rimborso sulla scorta di un separato e dettagliato rendiconto fornito dal Recapitista. Il Recapitista deve disporre di tutte le autorizzazioni necessarie ad accedere ai servizi ed ai prodotti FSU per l'espletamento delle attività di postalizzazione oggetto del presente Capitolato Tecnico. Il ricorso al FSU per tali finalità non costituisce subappalto.

Per quanto attiene alla corrispondenza prodotta da Banca d'Italia, si evidenzia che gli invii destinati ai CAP non coperti direttamente dovranno essere ripostalizzati dal Recapitista al FSU, provvedendo all'allestimento dei plichi secondo le regole specifiche del prodotto analogo del Fornitore del Servizio Universale, da concordare preventivamente con la Stazione Appaltante, ferme restando le indicazioni fornite nella citata Appendice 18AdE e fatta salva diversa indicazione fornita dalla Committente. I costi da sostenere per il recapito mediante il ricorso al FSU saranno anticipati dal Recapitista, in base alle tariffe applicate dal Fornitore del Servizio Universale (FSU) e oggetto di successivo rimborso sulla scorta di un separato e dettagliato rendiconto fornito dal Recapitista. Il Recapitista deve disporre di tutte le autorizzazioni necessarie ad accedere ai servizi ed ai prodotti FSU per l'espletamento delle attività di postalizzazione oggetto del presente Capitolato Tecnico. Il ricorso al FSU per tale finalità non costituisce subappalto. Tutte le attività espletate dal Recapitista necessarie alla ripostalizzazione degli invii indirizzati a CAP non coperti direttamente non saranno oggetto di alcun ulteriore onere a carico della Committente.

4.4.2 Copertura geografica - Corrispondenza Internazionale

Il Recapitista deve assicurare la copertura dei servizi di recapito della corrispondenza diretta all'estero in tutte le Zone, indicate nell'Appendice 7 "Aree geografiche estere". Tale copertura può essere assicurata anche mediante ricorso al FSU e/o imprese estere operanti nel territorio di destinazione/transito della corrispondenza.

La corrispondenza internazionale è ripostalizzata dal Recapitista aggiudicatario applicando le tariffe IVA esente vigenti, alla data di lavorazione, per i servizi omologhi del Servizio Universale, fatta salva diversa indicazione fornita dalle Committenti.

I costi da sostenere per il recapito saranno anticipati dal Recapitista aggiudicatario, in base alle tariffe applicate dal Fornitore del Servizio Universale (FSU) e oggetto di successivo rimborso da parte delle Committenti. I costi da sostenere per il recapito mediante il ricorso al FSU saranno oggetto di successivo rimborso sulla scorta di un separato e dettagliato rendiconto fornito dal Recapitista. Il Recapitista dispone di tutte le autorizzazioni necessarie ad accedere ai servizi ed ai prodotti FSU per l'espletamento delle attività di postalizzazione oggetto del presente Capitolato Tecnico.

Il ricorso all'istituto del subappalto potrà avvenire con le modalità e i termini indicati dall'articolo di riferimento (art. 105 del Codice dei contratti pubblici), nonché alle specifiche indicazioni previste dalle

Linee guida per l'affidamento degli appalti pubblici di servizi postali (Determinazione n. 3 del 9 dicembre 2014). In particolare, si specifica che il ricorso al FSU non costituisce subappalto.

4.5 Servizio di Giacenza

Limitatamente alla Posta Raccomandata Non Massiva, Posta Raccomandata Massiva e Posta Assicurata, il Recapitista si impegna a:

- a. effettuare un primo tentativo di consegna presso il domicilio del Destinatario. In caso di 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 cortesia) nella cassetta postale domiciliare del Destinatario. In tale avviso di cortesia, difatti, il Recapitista dovrà informare il Destinatario del primo tentativo di consegna e fornirgli un numero di telefono da contattare nei tre giorni solari successivi per concordare un appuntamento (Servizio di Cortesia) in un orario compreso tra le ore 8.00 e le 19.00 per il secondo tentativo di consegna. Il Recapitista, decorsi inutilmente i tre giorni solari per la fissazione di un appuntamento, dovrà effettuare comunque il secondo tentativo di consegna, entro i 3 giorni solari successivi. Nel caso in cui il Recapitista non possa effettuare la consegna in occasione del secondo tentativo di consegna, il Recapitista dovrà lasciare un avviso di giacenza nella cassetta domiciliare del Destinatario con l'indicazione del punto di giacenza presso il quale il Destinatario potrà effettuare il ritiro dell'invio.
- b. assicurare un tempo di giacenza pari a 30 giorni solari, decorrenti dalla data di consegna dell'avviso di giacenza.

In particolare, ai fini dell'efficacia dell'aggiudicazione e come meglio specificato al paragrafo 14 del Capitolato d'oneri, il Recapitista dovrà presentare la lista dei punti di giacenza, utilizzando esclusivamente il modello contenuto nel foglio di calcolo "Elenco dettagliato Punti di Giacenza" (allegato al Capitolato d'oneri), contenente l'elenco di tutte le strutture distribuite sul territorio nazionale (in ambito del rispettivo Lotto di aggiudicazione) messe a disposizione per l'espletamento del servizio di giacenza che coprano tutti i Comuni, tutte le province e i relativi capoluoghi nei termini minimi, o migliorativi se offerti dal Recapitista, di seguito specificati.

- Per i Comuni con popolazione inferiore e uguale a 15 mila abitanti l'aggiudicatario dovrà assicurare almeno una struttura entro un raggio massimo di 10 km dal centro del Comune.
- Per i Comuni con popolazione compresa tra i 15 mila e 50 mila abitanti l'aggiudicatario dovrà assicurare almeno una struttura in ciascun Comune.
- Per i Comuni con popolazione compresa tra i 50 mila abitanti e 200 mila abitanti l'aggiudicatario dovrà prevedere almeno:
 1. una struttura in ciascun Comune con superficie inferiore a 100 kmq;
 2. due strutture in ciascun Comune con superficie maggiore di 100 kmq.

Le strutture dovranno essere ubicate sul territorio in modo da garantire una copertura omogenea e razionale dell'area, al fine di ridurre al minimo la distanza che ogni singolo utente deve percorrere per il ritiro delle giacenze; nel caso di Comuni con estensione maggiore di 100 kmq, la distanza

minima in linea d'aria tra i due punti di giacenza deve essere in ogni caso maggiore od uguale a 2 Km.

- Per i Comuni con popolazione maggiore di 200 mila abitanti l'aggiudicatario dovrà prevedere almeno 3 strutture in ciascun comune. Le strutture dovranno essere ubicate sul territorio in modo da garantire una copertura omogenea e razionale dell'area, al fine di ridurre al minimo la distanza che ogni singolo utente deve percorrere per il ritiro delle giacenze. La distanza minima in linea d'aria tra i punti di giacenza deve essere in ogni caso maggiore od uguale a 2 Km.
- Per talune particolari città, di seguito indicate, il numero delle strutture è stato determinato in ragione della popolazione ivi residente e della superficie dell'area. In particolare, l'aggiudicatario dovrà prevedere il seguente numero minimo di strutture: Napoli n. 8, Bologna n. 4, Roma n. 27, Genova n. 5, Milano n. 10, Torino n. 6, Palermo n. 5, Bari n. 4, Firenze n. 4, Venezia n. 4, Reggio Calabria n. 3, Cagliari 2. Le strutture dovranno essere ubicate sul territorio in modo da garantire una copertura omogenea e razionale dell'area, al fine di ridurre al minimo la distanza che ogni singolo utente deve percorrere per il ritiro delle giacenze. La distanza minima in linea d'aria tra i punti di giacenza deve essere in ogni caso maggiore od uguale a 1 Km.

La disponibilità del servizio di ritiro della corrispondenza da parte del pubblico per tutti i punti di giacenza deve essere garantita secondo un orario così articolato: dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30, fermo restando che per almeno un terzo delle strutture richieste per le sopra citate città dovrà essere prevista anche l'apertura pomeridiana per due pomeriggi a settimana dal lunedì al venerdì dalle ore 14.30 alle ore 17.30, ovvero ulteriori aperture pomeridiane se indicate nell'offerta tecnica.

Il Recapitista dovrà garantire il rispetto dei requisiti minimi di seguito indicati, o migliorativi se offerti, delle strutture adibite a punti di giacenza:

- ogni struttura deve essere provvista di vetrofania, insegna o altro elemento che attesti la qualità di punto di giacenza della corrispondenza e lo renda facilmente riconoscibile da parte del Destinatario.
- devono essere adottate procedure idonee per la gestione della corrispondenza nel rispetto delle norme sulla riservatezza delle informazioni personali.
- la custodia della corrispondenza e dei dati in essa contenuti deve essere finalizzata a garantire la sicurezza contro il furto e lo smarrimento della stessa.
- le strutture utilizzate per il deposito delle giacenze devono assicurare la non divulgazione dei dati e il rispetto dei requisiti di riservatezza dei dati.

Nell'offerta tecnica l'operatore economico dovrà produrre una dichiarazione di impegno nella quale dovrà essere indicato il numero, le distanze e le caratteristiche dei punti di giacenza. Il numero dei punti potrà essere eventualmente integrato in aumento a discrezione del Recapitista al momento delle verifiche che verranno condotte dalla Stazione appaltante ai fini dell'efficacia dell'aggiudicazione (così come previsto nel paragrafo 14 del capitolato d'oneri). Il numero complessivo dei punti di giacenza indicato non potrà variare in diminuzione per tutta la durata del contratto, fermi restando i requisiti di copertura delle aree geografiche.

In fase di esecuzione, il Recapitista dovrà dare comunicazione di eventuali variazioni di indirizzo dei punti

di giacenza, precedentemente comunicati, con un preavviso di almeno 15 giorni solari, fermi restando i criteri minimi sopra indicati, o migliorativi se offerti dal Recapitista medesimo.

In casi di manifesta criticità rilevati in fase di esecuzione della prestazione, il Recapitista è tenuto ad aumentare il numero delle strutture in questione, per poter meglio assolvere al servizio. L'apertura dei punti di giacenza aggiuntivi dovrà avvenire entro 60 giorni solari dalla richiesta trasmessa a mezzo PEC dalla Committente. Tale aumento non sarà in ogni caso superiore ad un massimo del 7% del totale dei punti di giacenza per Lotto.

4.6 Servizio di tracciatura

Limitatamente alla Posta Raccomandata Non Massiva e Massiva (con e senza Avviso di ricevimento) e alla Posta Assicurata (con e senza Avviso di ricevimento), il Recapitista si impegna ad offrire un servizio di tracciatura tale da permettere alle Committenti 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 nell'orario compreso tra le ore 8:30 alle ore 13:00 e ore 14:30 alle ore 17:30. Il Recapitista dovrà garantire il servizio nelle fasce orarie indicate, con una tolleranza massima di momentanea indisponibilità del servizio di tracciatura mediante sito web pari a mezz'ora nell'arco del medesimo giorno lavorativo.

4.7 Gestione anomalie sul recapito

In caso di corrispondenza smarrita, rubata, deteriorata o manomessa, il Recapitista deve attenersi alle indicazioni fornite nell'Appendice 19 "Procedura per la gestione dei casi di furto smarrimento e deterioramento della corrispondenza, nonché degli avvisi di ricevimento".

4.8 Gestione dei ritorni

Il Recapitista dovrà restituire le comunicazioni di ritorno:

- agli Uffici Mittenti per la corrispondenza prodotta dagli stessi e per qualsiasi tipologia di invio venga utilizzata, così come indicato nelle Appendici 8AdE, 8AdER, 8RS e 18AdE;
- al Centro di Gestione Documentale ovvero in altro luogo per la corrispondenza prodotta da CED o service di stampa, in conformità a quanto indicato su ciascun invio postale da recapitare e/o nella Distinta Analitica di Spedizione Elettronica di cui alle Appendici 9AdE, 11AdER-RS, 13AdER-RS, 15AdER-RS), ovunque sia dislocato sul territorio nazionale. In caso di discordanza tra l'indirizzo di restituzione indicato nella Distinta Analitica di Spedizione Elettronica e sul plico, prevale l'indicazione presente nella prima.

Le Committenti si riservano la facoltà di modificare i punti di restituzione delle comunicazioni di ritorno nel corso dell'esecuzione contrattuale senza alcun onere aggiuntivo a proprio carico. Tali eventuali modifiche saranno comunicate al Recapitista con un preavviso di almeno 30 giorni lavorativi.

Le comunicazioni di ritorno sono:

- gli Avvisi di ricevimento richiesti dalle Committenti per la Posta Raccomandata Massiva e Non

Massiva, per la Posta Assicurata e per la Posta Raccomandata Internazionale;

- i plichi inesitati (PMR) o non ritirati presso le Strutture deputate alla giacenza (PCG) di Posta Raccomandata Massiva e Non Massiva e di Posta Assicurata con e senza Avviso di ricevimento;
- i plichi inesitati (PMR) di Posta Non Raccomandata Massiva e Non Massiva, per la Posta Raccomandata Internazionale con e senza Avviso di Ricevimento e per la Posta Non Raccomandata Internazionale.

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

Per ciascuna restituzione di comunicazioni di ritorno, il Recapitista deve preparare, in duplice copia, una distinta di accompagnamento della corrispondenza da restituire, con la lista di dettaglio delle comunicazioni di ritorno riconsegnate (aggregate almeno per tipologia di invio), che funga anche da documento di accettazione da parte delle Committenti, garantendo l'esatta corrispondenza tra cartaceo restituito e distinta di accompagnamento. La distinta di accompagnamento sarà controfirmata dal personale delle Committenti addetto alla ricezione delle comunicazioni di ritorno. Eventuali anomalie saranno indicate sulla distinta controfirmata.

Le Committenti si riservano la facoltà di richiedere al Recapitista, per la corrispondenza prodotta dagli Uffici Mittenti, la predisposizione di un flusso di dati con indicazione delle comunicazioni di ritorno riconsegnate agli Uffici Mittenti e della data di riconsegna. Tale flusso di dati deve essere coerente con le distinte cartacee di accompagnamento di ciascuna riconsegna.

Con riferimento agli invii elaborati dagli Uffici Mittenti, il Recapitista si deve attenere, inoltre, alle specifiche tecniche del servizio definite nelle Appendici 8AdE, 8AdER, 8RS e 18AdE.

Per quanto attiene, invece, agli invii elaborati da CED o da un service di stampa, il Recapitista dovrà attenersi alle ulteriori indicazioni tecniche del servizio di gestione e acquisizione dei ritorni definite nelle Appendici 20AdE e 20AdER "Procedura per la restituzione delle comunicazioni di ritorno" e nelle Appendici 9AdE, 12AdER-RS e 14AdER-RS.

4.9 Servizi di governo della fornitura

Per tutte le attività connesse con la gestione del Servizio, il Recapitista metterà a disposizione di ogni singola Committente almeno:

- una casella di posta elettronica dedicata ed impersonale,
- 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 giorni 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. È assolutamente vietato fornire un numero telefonico a tariffazione speciale (199, 899 ecc.).

I servizi di governo della fornitura sono fruibili 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 dalle Committenti, svolgere i necessari approfondimenti, attivare la risoluzione delle criticità riscontrate, fornire al richiedente informazioni sullo stato avanzamento e sulla chiusura delle anomalie.

In ogni caso, è richiesta, in fase di avvio della fornitura e comunque entro e non oltre 30 giorni dalla data di sottoscrizione dei contratti normativi, limitatamente ai lotti 2, 3 e 4, l'erogazione di specifiche sessioni di formazione inerenti le modalità di allestimento della corrispondenza da consegnare ai Recapitisti rivolte ai referenti degli Uffici Mittenti delle Committenti, che dovranno svolgersi presso ciascuna delle sedi regionali delle Committenti, al fine di limitare al minimo criticità in corso di esecuzione contrattuale ed eventuali disservizi e secondo le modalità che dovranno essere indicate nella Relazione tecnica, così come previsto al paragrafo 8 del Capitolato d'oneri.

Il Recapitista dovrà istituire, per ogni lotto e per ogni Committente, una struttura organizzativa così composta o con caratteristiche migliorative laddove offerte.

- Un Responsabile del servizio che abbia il compito di dirimere, unitamente al Direttore dell'Esecuzione di ciascuna Committente, ogni tipo di controversia o criticità eventualmente rilevata durante la fase di esecuzione del contratto, anche in ordine alla gestione dei sistemi informatici. Tale soggetto dovrà svolgere la direzione e il coordinamento delle attività, assumendo la piena responsabilità dei rapporti tra il Recapitista e la Committente e riferirà periodicamente in merito all'esecuzione delle attività contrattuali al Direttore dell'Esecuzione di ciascun Contratto. Il Responsabile del servizio dovrà essere un dipendente/collaboratore del Recapitista, con esperienza comprovata di almeno 5 anni nella gestione di servizi analoghi. Il Recapitista dovrà garantire la reperibilità del Responsabile del Servizio nei giorni lavorativi dalle ore 8.00 alle ore 18.00 via e-mail e/o via telefono fisso e/o mobile. In caso di assenza temporanea ovvero di indisponibilità dovrà indicare un sostituto che deve essere obbligatoriamente uno degli esperti, di cui al punto seguente.
- Due Esperti, specializzati nella gestione dei servizi oggetto del presente appalto, in particolare, in via esemplificativa e non esaustiva, attività di presa in carico della corrispondenza, servizio di recapito, gestione dei ritorni del cartaceo (o comunicazioni di ritorno). L'Esperto è un dipendente/collaboratore del Recapitista, con almeno 3 anni di esperienza nel settore postale.
- Un Referente Operativo, che dovrà essere un collaboratore o dipendente del Recapitista, con almeno 2 anni di esperienza, reperibile nei giorni feriali e in orario lavorativo (dalle 9.00 alle 18.00) per la risoluzione di problematiche tecniche operative.
- Uno o più referenti commerciali, che si occupino della gestione degli aspetti contrattuali e si interfaccino con il DEC, il RUP ed eventuali loro delegati.
- Uno o più referenti amministrativo-contabili, che curino gli aspetti della fatturazione.

Ciascuna struttura organizzativa dovrà essere composta da professionisti con attitudine al lavoro di gruppo, elevata capacità di relazione, facilità di comunicazione, capacità di gestione degli utenti e di

risorse umane.

Tutti i componenti del team dedicato dovranno assicurare massima riservatezza nella gestione dei dati e del contenuto delle comunicazioni nonché su ogni elemento/informazione di cui vengano a conoscenza in virtù dell'esecuzione del presente appalto.

Il Recapitista dovrà impegnarsi a mantenere inalterata la composizione della struttura organizzativa indicata per tutta la durata del servizio.

Le Committenti avranno comunque la facoltà di richiedere la sostituzione o l'integrazione delle risorse con altre aventi comunque le medesime specifiche competenze.

Le eventuali sostituzioni di personale durante l'esecuzione del servizio dovranno essere concordate preventivamente con la Committente, previa presentazione ed approvazione dei *curricula*, ferma restando la necessità di un adeguato periodo di affiancamento per la risorsa entrante, il cui costo sarà interamente a carico dell'Aggiudicatario.

Tutte le attività dovranno essere svolte in collaborazione con il Direttore dell'Esecuzione del Contratto.

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

I servizi a valore aggiunto connessi ai Servizi di Raccolta e Recapito degli Invii Postali sono dettagliati nei successivi paragrafi.

5.1 Rendicontazione elettronica degli esiti degli invii

Per la Posta Raccomandata Massiva con e senza Avviso di Ricevimento e per la Posta Non Raccomandata Massiva, è richiesto un servizio di rendicontazione degli esiti realizzato mediante il trasferimento di file nei formati specificati nelle Appendici 9AdE, 11AdER-RS e 13AdER-RS. Tali file dovranno essere trasmessi secondo i livelli di servizio rappresentati nel successivo paragrafo 6, ovvero migliorativi se offerti.

In via esemplificativa e non esaustiva, si specifica che la rendicontazione degli esiti dovrà contenere i seguenti dati: numero identificativo dell'invio, data di spedizione, data e ora del primo e/o secondo tentativo di consegna della Posta Raccomandata Massiva, data di consegna dell'invio o del mancato recapito o della compiuta giacenza, indicazione del motivo del mancato recapito, le coordinate geografiche del luogo di consegna per la Posta Non Raccomandata Massiva, ecc.

Limitatamente alla Posta Non Raccomandata Internazionale compresa nel Lotto 1 – CF, TS E TS-CNS, come meglio specificato nell'Appendice 3AdE "Procedura per la disciplina del servizio di postalizzazione di CNS, CF, TS", si richiede obbligatoriamente un servizio di rendicontazione dell'esito inteso quale consegna al vettore estero. Tale rendicontazione dovrà avvenire secondo le modalità specificate nelle Appendici 3AdE e 9AdE ed entro cinque giorni lavorativi dall'avvenuta consegna al vettore estero.

Le Committenti si riservano la facoltà di modificare, in qualsiasi momento, nel corso dell'esecuzione del contratto, i formati dei flussi informatici di cui al presente Capitolato, senza alcun onere aggiuntivo per le medesime Committenti. Ogni eventuale modifica sarà comunicata al Recapitista con un preavviso di

almeno 40 giorni lavorativi.

5.2 Fornitura elettronica delle immagini

Per la Posta Raccomandata Massiva con e senza Avviso di Ricevimento è richiesto un servizio di fornitura delle immagini scansionate dei plichi inesitati (PMR e PCG) e degli Avvisi di Ricevimento, laddove presenti, realizzato mediante l'acquisizione ottica delle comunicazioni di ritorno, così come definite al precedente paragrafo 4.8, ed il successivo inoltro delle immagini mediante trasferimento di file nei formati specificati nelle appendici 9AdE e 12AdER-RS. Tali file dovranno essere trasmessi secondo i livelli di servizio rappresentati nel successivo paragrafo 6.

Le Committenti si riservano la facoltà di modificare, in qualsiasi momento, nel corso dell'esecuzione del contratto, i formati dei flussi informatici di cui al presente Capitolato, senza alcun onere aggiuntivo per le medesime Committenti. Ogni eventuale modifica sarà comunicata al Recapitista con un preavviso di almeno 40 giorni lavorativi.

6 LIVELLI DI SERVIZIO

6.1 Tempistiche di consegna

Per quanto riguarda la tempistica di consegna della corrispondenza ai Destinatari, per ogni tipologia di spedizione, il recapito dovrà essere effettuato nelle tempistiche massime sotto elencate.

6.1.1 *Posta Non Raccomandata Massiva e Non Massiva*

- Consegna in 10 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) oltre quello di spedizione, salvo migliore tempistica offerta limitatamente alla Posta Non Raccomandata Massiva.

6.1.2 *Posta Non Raccomandata Internazionale*

- Consegna in 10 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di spedizione, per gli invii diretti ai Paesi della zona 1;
- Consegna in 20 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di spedizione, per gli invii diretti ai Paesi della zona 2;
- Consegna in 20 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di spedizione, per gli invii diretti ai Paesi della zona 3.

6.1.3 *Posta Raccomandata Massiva e Non Massiva con o senza Avviso di Ricevimento*

- Consegna in 10 giorni lavorativi oltre quello di spedizione (esclusi sabato e festivi) per quanto riguarda il primo tentativo di recapito, salvo migliore tempistica offerta limitatamente alla Posta Raccomandata Massiva;
- Il secondo tentativo di consegna dovrà essere effettuato entro 6 giorni solari dal primo tentativo di consegna nel pieno rispetto delle condizioni indicate nel paragrafo 4.5;
- In ogni caso la raccomandata dovrà essere esitata entro e non oltre 50 giorni solari dalla data di

spedizione, eventualmente ridotta in maniera congruente alla eventuale migliore tempistica di consegna offerta limitatamente alla Posta Raccomandata Massiva.

6.1.4 *Posta Raccomandata Internazionale con o senza Avviso di Ricevimento*

- Consegna in 10 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di spedizione, per gli invii diretti ai Paesi della zona 1;
- Consegna in 20 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di spedizione, per gli invii diretti ai Paesi della zona 2;
- Consegna in 20 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di spedizione, per gli invii diretti ai Paesi della zona 3.

6.1.5 *Posta Assicurata con o senza Avviso di Ricevimento*

- Consegna in 6 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di spedizione per quanto riguarda il primo tentativo di consegna;
- Il secondo tentativo di consegna dovrà essere effettuato entro 6 giorni solari dal primo tentativo di consegna nel pieno rispetto delle condizioni indicate nel paragrafo 4.5.
- In ogni caso la Posta Assicurata dovrà essere esitata entro e non oltre 44 giorni solari dalla data di spedizione.

6.2 *Tempistiche di rendicontazione esiti ed immagini*

Conclusa la fase di recapito della **corrispondenza afferente al lotto 1**, il Recapitista dovrà inviare i file contenenti:

- gli esiti di recapito della corrispondenza spedita utilizzando la tipologia di invio Posta Non Raccomandata Massiva entro 10 giorni solari a partire dalla data limite di recapito con le modalità previste nell'Appendice 9AdE. Per data limite di consegna si intende quella indicata al precedente paragrafo 6.1.1, ovvero quella della migliore tempistica offerta.
- gli esiti di recapito della corrispondenza spedita utilizzando la tipologia di invio Posta Non Raccomandata Internazionale entro 5 giorni lavorativi a partire dalla data limite di consegna con le modalità indicate al precedente paragrafo 5.1 e dettagliate nelle Appendici 3AdE e 9AdE. Per data limite di recapito si intende quella indicata al precedente paragrafo 6.1.2.

Conclusa la fase di recapito della **corrispondenza afferente ai lotti 2, 3 e 4**, il Recapitista dovrà inviare i file contenenti:

- gli esiti di recapito entro 20 giorni solari dalla data di esito con le modalità previste nelle Appendici 9AdE, 11AdER-RS e 13AdER-RS, salvo migliore tempistica offerta.
- le immagini, ove previste, entro 25 giorni solari a partire dalla data di rendicontazione dell'esito di cui sopra con le modalità previste nelle Appendici 9AdE e 12AdER-RS.

Saranno considerati come non trasmessi tutti i file di rendicontazione degli esiti e delle immagini sopra descritti trasmessi oltre il termine di 90 giorni solari dallo spirare delle tempistiche sopra riportate e,

pertanto, si applicheranno le penali per ritardo nell'adempimento previste nella Tabella "Penali" allegata allo Schema di contratto per i giorni di ritardo fino a 90 giorni. Decorso tale ultimo termine il servizio sarà inteso come non reso.

6.3 Tempistiche per la restituzione delle comunicazioni di ritorno

La consegna delle comunicazioni di ritorno (Avvisi di Ricevimento, PMR e PCG) per la corrispondenza raccomandata prodotta da CED o service di stampa, destinati al Centro di Gestione Documentale ovvero ad altro punto di ritorno, dovrà avvenire, come descritto nel precedente paragrafo 4.8 e dettagliato nelle Appendici 20AdE e 20AdER-RS, una volta a settimana, entro e non oltre 45 giorni solari dall'invio delle immagini.

Per i plichi inesitati della Posta Non Raccomandata Massiva, la materialità dovrà essere restituita entro 60 giorni solari dalla data di spedizione, salvo migliore tempistica offerta.

Il Documento di Trasporto relativo a ciascuna consegna delle comunicazioni di ritorno per la corrispondenza elaborata da CED o service di stampa, il cui modello è illustrato nelle citate Appendici 20AdE e 20AdER-RS, dovrà essere trasmesso alle Infrastrutture di scambio dati AdE e AdER almeno due giorni lavorativi precedenti all'effettiva consegna presso il punto di restituzione.

La restituzione delle comunicazioni di ritorno (Avvisi di Ricevimento, PMR e PCG) per la corrispondenza prodotta dagli Uffici Mittenti dovrà avvenire entro e non oltre 10 giorni solari dall'avvenuto esito del recapito e secondo le modalità descritte nel precedente paragrafo 4.8 e dettagliate nelle Appendici 8AdE, 8AdER e 8RS.

7 CONTROLLO E VERIFICA DELLE PRESTAZIONI EROGATE

La Stazione Appaltante verifica la regolarità e la puntualità nell'esecuzione delle prestazioni. I Direttori dell'Esecuzione del Contratto effettueranno tale attività con l'ausilio delle strutture di supporto, ai sensi di quanto previsto dall'art. 102 del d.lgs. n. 50/2016 e del DM 49/2018, ed avvalendosi delle Infrastrutture di scambio dei dati delle Committenti e dei flussi informatici che saranno scambiati nel corso dell'esecuzione dei contratti fra Committenti e Recapitista, come meglio dettagliato nei successivi paragrafi.

Durante l'esecuzione del contratto, le Committenti effettueranno, con cadenza mensile, verifiche sulle prestazioni erogate dal Recapitista in termini di qualità dei servizi e di rispetto delle clausole contrattuali. Resta ferma la facoltà delle Committenti di procedere, in qualsiasi momento, anche senza preavviso, ad eseguire ulteriori controlli presso i centri di accettazione e smistamento della corrispondenza nonché presso i punti di giacenza volti a verificare la piena e corretta esecuzione del contratto che sarà sottoscritto con il Recapitista aggiudicatario. Il Recapitista si impegna, altresì, a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

A fronte delle suddette verifiche, qualora dovessero emergere degli inadempimenti, le Committenti effettueranno delle contestazioni formali al Recapitista. Se, anche a seguito di una verifica in

contraddittorio, il Recapitista non dimostri la corretta esecuzione dei servizi, la Committente potrà applicare le previste penali e richiedere la risoluzione di diritto del Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., come dettagliatamente specificato nello schema di contratto allegato al Capitolato d'oneri e nella Tabella "Penali".

La Stazione Appaltante definisce, nel presente paragrafo, le modalità di predisposizione di reportistica specifica sui servizi resi, sul rispetto dei livelli di servizio e ai fini della fatturazione.

7.1 Monitoraggio e verifica dei livelli di servizio per la corrispondenza elaborata dagli Uffici Mittenti

Il monitoraggio dei livelli di servizio sarà effettuato, in corso di esecuzione del contratto, da ciascuna Committente mediante il rilevamento dei tempi di recapito o di restituzione della corrispondenza per il tramite di lettere-campione indirizzate ai contatti di riferimento individuati tra gli Uffici di Pubbliche Amministrazioni o Uffici di ciascuna Committente dislocati sull'intero territorio nazionale.

I contatti di riferimento, individuati di volta in volta dalle Committenti, provvederanno alla protocollazione della corrispondenza ricevuta attestando la data di ricezione della stessa, trasmettendo alle Committenti la medesima data ed il numero univoco riportato sulla lettera campione.

In caso di corrispondenza non recapitata le Committenti verificheranno la presenza e la coerenza della motivazione nel riquadro "mancato recapito".

In caso di ricezione della lettera-campione oltre i termini indicati nel paragrafo 6, la Committente trasmetterà un rilievo scritto al Recapitista indicando il CAP oggetto di inadempimento ed i giorni di ritardo riscontrati. In tali casi l'inadempimento contrattuale si riferisce a tutta la corrispondenza indirizzata nel suddetto CAP e compresa nella medesima distinta di spedizione individuata dal codice univoco di spedizione, così come definito nelle Appendici 8AdE, 8AdER e 8RS "Procedura per la presa in carico ed il recapito della corrispondenza elaborata dagli Uffici Mittenti".

Inoltre, solo per la Posta Raccomandata Non Massiva ed Assicurata, Il monitoraggio dei livelli di servizio sarà effettuato, in corso di esecuzione del contratto, da ciascuna Committente mediante il rilevamento a campione dei tempi di recapito e/o di restituzione della corrispondenza effettuato sulla base delle informazioni disponibili sul sistema di tracciatura di cui al precedente paragrafo 4.6, o sulla distinta di accompagnamento relativa alle comunicazioni di ritorno di cui al paragrafo 4.8.

In caso di esito negativo delle verifiche descritte nel presente paragrafo, saranno applicate le penali, ovvero la risoluzione del contratto, in ossequio a quanto indicato nello Schema di contratto e nella allegata Tabella "Penali".

7.2 Monitoraggio e verifica dei livelli di servizio per la corrispondenza prodotta dai Service di Stampa o CED

Il monitoraggio dei livelli di servizio sarà effettuato, in corso di esecuzione del contratto, da ciascuna Committente mediante il rilevamento del rispetto dei livelli minimi di servizio previsti nel paragrafo 6, o migliorativi se richiesti ed offerti, per i servizi di recapito, di rendicontazione e di restituzione delle comunicazioni di ritorno.

Tale rilevamento avverrà sulla scorta della reportistica che sarà predisposta con cadenza mensile dalle Committenti sulla base dei flussi informativi trasmessi dal Recapitista, così come definiti nelle Appendici 9AdE, 11AdER-RS, 12AdER-RS e 13AdER-RS, 14AdER-RS e RS e 15AdER-RS, la cui conformità è verificata automaticamente dai sistemi informatici delle Committenti, e sulla base degli esiti dei controlli di qualità sulle comunicazioni di ritorno descritti nel presente paragrafo.

In caso di esito negativo delle verifiche descritte nel presente paragrafo, saranno applicate le penali, ovvero la risoluzione del contratto, in ossequio a quanto indicato nello Schema di contratto e nella allegata Tabella "Penali".

Entro 30 giorni solari dalla consegna delle comunicazioni di ritorno presso il Centro di Gestione Documentale da parte del Recapitista, le Committenti completeranno le verifiche di conformità.

7.2.1 *Posta Raccomandata Massiva*

Nel presente paragrafo si illustrano le modalità di controllo relativamente alla tipologia di invio Posta Raccomandata Massiva.

7.2.1.1 *Verifiche di conformità sui flussi di rendicontazione degli esiti*

Le verifiche di conformità dei flussi di rendicontazione degli esiti degli invii saranno effettuate automaticamente dai sistemi informatici delle Committenti alla ricezione dei file trasmessi dal Recapitista secondo le modalità e le tempistiche rappresentate nelle Appendici 9AdE e 11AdER-RS. Le verifiche si considerano completate all'invio di specifici file di riscontro, ugualmente descritti nelle citate Appendici, dalle Committenti al Recapitista.

L'esito positivo delle suddette verifiche sarà propedeutico al pagamento dell'acconto del servizio di recapito per gli invii rendicontati.

7.2.1.2 *Verifiche di conformità sulle comunicazioni di ritorno*

Le verifiche di qualità, effettuate su un campione statistico significativo, così come definito di seguito, rispetto alle comunicazioni di ritorno contenute in ciascun Documento di Trasporto e nelle scatole riscontrate, saranno propedeutiche al rilascio del certificato di regolare esecuzione del servizio di recapito e del servizio di rendicontazione ed, eventualmente, al calcolo delle penali sulla qualità del servizio di recapito e di rendicontazione degli esiti e delle immagini.

A fronte di una certa percentuale di non conformità rilevata alla verifica di qualità, le Committenti applicheranno le penali previste nella Tabella allegata allo Schema di contratto (allegato al Capitolato d'onori).

7.2.1.2.1 *Definizione del campione oggetto dei controlli di qualità*

Si illustrano di seguito le specifiche della metodologia di campionamento utilizzata per verificare la percentuale di non conformità di tutti gli invii, mediante controllo di un sotto-insieme estratto con logiche di selezione casuali, idoneo a garantire, entro margini di errore predefiniti e tollerabili, la rappresentatività dell'intero lotto N di comunicazioni di ritorno sottoposto a controllo, definito come l'insieme di tutte le

comunicazioni afferenti ad un dato Documento di Trasporto.

Per rilevare la percentuale di unità statistiche/inviati per la quale si è operata non regolarmente la prestazione e per la determinazione dell'ampiezza campionaria viene applicata la seguente formula di calcolo:

$$n = \frac{z^2 p(1-p)}{d^2} \quad (1)$$

dove:

- n è la numerosità del campione;
- d è la precisione attesa: errore massimo di stima prefissato. È lo scarto massimo tollerabile (in termini percentuali) tra il valore reale del parametro di interesse nella popolazione e la stima campionaria. L'errore campionario, perché sia assunto come casuale e non dovuto a fattori sistematici, viene prefissato a livelli sufficientemente bassi. In termini formali, se β è il parametro incognito nella popolazione e b la sua stima campionaria specificare la precisione attesa equivale a fissare il vincolo: $|\beta - b| < d$;
- $z = 1,96$ è il valore critico della distribuzione normale standardizzata in corrispondenza di un livello di confidenza pari a $1 - \alpha = 95\%$; il livello di confidenza ($1 - \alpha$) rappresenta una misura della sicurezza della stima. Un livello di confidenza pari al 95% (standard di riferimento nelle analisi campionarie) indica che si è confidenti al 95% che il valore reale della popolazione stimato mediante i dati campionari rientri nell'intervallo definito dalla stima campionaria +/- un margine di errore prefissato. Rappresenta quindi il livello di probabilità con cui si vuole che si verifichi il vincolo precedente. In termini formali specificare il livello di confidenza equivale a fissare il vincolo: $\Pr(|\beta - b| < d) = 1 - \alpha$;
- p è la prevalenza attesa, ossia percentuale di non conformità supposta;

fatte le seguenti assunzioni:

precisione attesa (errore campionario d): 5%

livello di confidenza ($1 - \alpha$): 95% $\rightarrow z = 1,96$

prevalenza attesa (p): 10%

si ottiene il seguente valore per la numerosità del campione:

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,1(1-0,1)}{0,05^2} = 138,2976 \quad (2)$$

Se la numerosità del campione n è maggiore o uguale ad $1/20$ della popolazione oggetto di analisi N , allora può essere ulteriormente ridotta al valore n_c , mediante la seguente formula:

$$n_c = \frac{Nn}{N+n} \quad (3)$$

La selezione casuale di tali campioni, condizione fondamentale di applicazione del piano di campionamento, ha come presupposto una procedura che determina l'attribuzione di un ordinamento

casuale delle N unità del lotto di restituzione delle comunicazioni di ritorno oggetto di controllo relative ad un dato Documento di Trasporto e la selezione del sotto-insieme di n (o n_c se è applicata la formula (3)) unità da queste mediante l'applicazione di un salto.

7.2.1.2.2 Controlli di qualità del servizio di recapito mediante verifica degli Avvisi di Ricevimento restituiti

I controlli di qualità sul servizio di recapito descritti nel presente paragrafo saranno effettuati sugli Avvisi di Ricevimento estratti a campione. In particolare si verificherà che:

1. la data di recapito sia correttamente compilata e leggibile (riquadro blu);
2. A) sia barrata, in ogni caso, una ed una sola delle sette caselle nei riquadri rossi;
B) sia presente la firma del ricevente nel tratteggio relativo alla casella barrata nei riquadri rossi;
3. sia presente la firma del soggetto addetto al recapito che ha consegnato il plico (riquadro verde);
4. sia barrata, in ogni caso, una ed una sola delle due caselle nel riquadro arancione relativa alla modalità di consegna (da addetto al recapito ovvero da sportello).

L'assenza di anche uno solo degli elementi sopra elencati ed evidenziati nell'immagine sopra riportata costituirà una non conformità, con le seguenti distinzioni:

- qualora risulti non soddisfatta anche una sola delle condizioni di cui ai punti 1, 2.A), 2.B) e 3 sarà considerata una NON CONFORMITÀ GRAVE;
- qualora risulti non soddisfatta la condizione di cui al punto 4 sarà considerata una NON CONFORMITÀ NON GRAVE.

Sia E_c il numero di avvisi di ricevimento non conformi rilevato al controllo di qualità all'interno del campione.

Qualora dalla verifica non si rinvenisse nella scatola di pertinenza l'avviso di ricevimento, il PMR e il PCG e l'operatore economico non abbia presentato alcuna dichiarazione di furto e/o smarrimento, si

applicherà la disciplina prevista nella citata Appendice 19.

7.2.1.2.3 Controlli di qualità del servizio di rendicontazione degli esiti e delle immagini mediante verifica della corrispondenza tra AR/PMR e PCG restituiti e relativi dati trasmessi

I controlli di qualità sul servizio di rendicontazione degli esiti e delle immagini prevedranno quanto segue.

- Per gli **Avvisi di Ricevimento**: si verificherà la corrispondenza tra l'Avviso di Ricevimento e la sua immagine elettronica; si verificherà, inoltre, che la data di consegna del plico al destinatario (o altro soggetto legittimato al ritiro/consegna nei modi di legge) e che la specifica sulle modalità di consegna "da addetto al recapito" o "da sportello" riportata sull'avviso coincidano con quanto trasmesso nel file di rendicontazione elettronica degli esiti.
- Per i **PMR/PCG**: si verificherà la corrispondenza tra il PMR/PCG e la sua immagine elettronica; si verificherà quindi che la motivazione di mancata consegna riportata sull'apposito box del plico sia congruente a quella rendicontata nel file di esito.

Sarà, inoltre, verificata l'integrità delle comunicazioni di ritorno restituite e la corretta allocazione delle stesse nelle scatole così come indicato nel Documento di Trasporto.

Qualsiasi irregolarità rispetto a quanto indicato sopra costituirà una non conformità. Sia E_r il numero di avvisi di ricevimento o PMR/PCG con rendicontazioni di esiti od immagini non conformi.

7.2.1.3 Azioni in caso di non conformità rilevate dai controlli di qualità

7.2.1.3.1 Azioni in caso di non conformità del servizio di recapito

A fronte di un certo numero E_c di avvisi di ricevimento NON CONFORMI rilevati nel controllo di qualità per il servizio di recapito, si procederà ad una successiva analisi in contraddittorio con il Recapitista, così come dettagliato all'art. 11 dello Schema di contratto allegato al Capitolato d'onori. Per ogni avviso di ricevimento non conforme, individuata la specifica distinta di spedizione, si richiederà al Recapitista di produrre le immagini di tutti gli invii appartenenti alla stessa distinta e diretti al medesimo CAP dell'AR non conforme. La qualità degli avvisi di ricevimento di questi invii sarà analizzata puntualmente su un campione di misura pari a quella definita al paragrafo 7.2.1.2.1.

A fronte delle NON CONFORMITÀ, che siano GRAVI o NON GRAVI, rilevate in fase di controllo, la Committente applicherà le penali dettagliate nell'allegata Tabella "Penali" allo Schema di contratto (allegato al Capitolato d'onori).

7.2.1.3.2 Azioni in caso di non conformità del servizio di rendicontazione degli esiti e delle immagini

Nel caso in cui all'esito del controllo di qualità sul servizio di rendicontazione degli esiti e delle immagini su un determinato lotto di invii restituiti al CGD venga rilevata la percentuale di non conformità (E_r/n), le Committenti rilasceranno il certificato di regolare esecuzione del servizio limitatamente agli invii per cui è stata verificata la conformità.

Detta percentuale di “non conformità del servizio” (E_r/n) sarà corrispondente al rapporto fra il numero dei plichi per i quali si è rilevata la non conformità e la numerosità del campione. Tale percentuale sarà applicata all’intero lotto di comunicazioni di ritorno (N) sottoposto a controllo e da cui è stato estratto il campione verificato, in modo tale da ottenere il numero di atti non conformi per i quali la Committente non autorizzerà la fatturazione del servizio di rendicontazione.

A fronte delle NON CONFORMITÀ rilevate in fase di controllo, la Committente applicherà le penali dettagliate nella Tabella “Penali” allegata allo Schema di contratto (allegato al Capitolato d’oneri).

7.2.2 Posta Non Raccomandata Massiva

Nel presente paragrafo si illustrano le modalità di controllo relativamente alla tipologia di invio Posta Non Raccomandata Massiva.

7.2.2.1 Verifiche di conformità sui flussi di rendicontazione degli esiti

Le verifiche di conformità dei flussi di rendicontazione degli esiti degli invii saranno effettuate automaticamente dai sistemi informatici delle Committenti alla ricezione dei file trasmessi dal Recapitista secondo le modalità e tempistiche rappresentate nelle Appendici 9AdE e 13AdER-RS, e comprenderanno controlli sulla congruenza tra gli indirizzi di destinazione degli invii e le coordinate geografiche di recapito, fatte salve le tolleranze previste (è ammesso il 2% di invii rendicontati mensilmente privi di coordinate geografiche; sono ammessi 200 metri di tolleranza spaziale rispetto alle coordinate geografiche esatte dell’indirizzo di destinazione). Le verifiche si considereranno completate all’invio di specifici file di riscontro, ugualmente descritti nelle citate Appendici, dalle Committenti al Recapitista.

L’esito positivo delle suddette verifiche sarà propedeutico al pagamento dell’acconto del servizio di recapito per gli invii rendicontati.

7.2.2.2 Verifiche di conformità sulle comunicazioni di ritorno

Le verifiche di conformità saranno effettuate su un campione pari al 10% delle scatole ricevute con uno dato Documento di Trasporto arrotondato all’intero superiore e saranno propedeutiche al calcolo delle penali sulla qualità del servizio di recapito e di rendicontazione degli esiti ed al rilascio del certificato di regolare esecuzione del servizio.

Le verifiche di conformità consisteranno nel conteggio degli invii effettivamente contenuti nel campione delle scatole come sopra definito, per assicurare che quanto rilevato sia conforme a quanto trasmesso dal Recapitista nel relativo “Flusso composizione scatola”, come definito nelle Appendici 9AdE e 14AdER-RS. Qualora si rilevasse una differenza tra quanto conteggiato e quanto indicato nel “Flusso composizione scatola”, tale differenza divisa per il numero complessivo di comunicazioni di ritorno indicato nel citato Flusso costituirà la percentuale di non conformità relativamente alla spedizione originaria.

Per quanto attiene alla corrispondenza afferente al Lotto 1 – CF/TS/TS-CNS, oltre alle verifiche di conformità sopra descritte, AdE effettuerà ulteriori verifiche meglio dettagliate nell’Appendice 3AdE “Procedura per la disciplina del servizio di raccolta e recapito di CF, TS e CNS”.

7.2.2.3 Azioni in caso di non conformità rilevate dai controlli di qualità

A fronte di una certa percentuale di non conformità rilevata in seguito alle verifiche di conformità di cui ai paragrafi 7.2.2.1 e 7.2.2.2, le Committenti applicheranno le penali previste nella Tabella allegata allo Schema di contratto (allegato al Capitolato d'oneri).

7.3 Controlli di qualità sui Punti di Giacenza

Le Committenti si riservano la facoltà di procedere in qualsiasi momento, anche senza preavviso, ad effettuare verifiche a campione dei punti di giacenza, atte a riscontrare la conformità del punto di giacenza a quanto previsto nel presente Capitolato e nell'offerta tecnica, anche se migliorativa.

Con specifico riferimento alle distanze minime fra punti di giacenza ovvero del punto di giacenza rispetto al centro del comune o altro punto di riferimento, si specifica che è fissata una soglia massima di tolleranza pari a 100 metri in termini di difformità fra quanto richiesto dalla stazione appaltante e/o offerto dal concorrente e quanto verificato dalla Stazione appaltante

Nel caso in cui venissero riscontrate non conformità dei punti di giacenza per qualsiasi dei requisiti minimi richiesti, ovvero migliorativi se offerti, sarà applicata la penale prevista nella Tabella "Penali" allegata allo Schema di contratto (allegato al Capitolato d'oneri). La Committente concederà un termine non superiore a 30 giorni solari per sanare le non conformità riscontrate. Il Recapitista dovrà trasmettere entro il predetto termine una relazione contenente gli adeguamenti effettuati. Per ogni giorno di ritardo nell'adeguamento la Committente applicherà l'ulteriore penale prevista nella sopra richiamata Tabella "Penali".

8 REGOLARE ESECUZIONE E FATTURAZIONE

8.1 Fatturazione dei servizi resi per la corrispondenza prodotta dai service di stampa o CED

8.1.1 Fatturazione dell'acconto del servizio di recapito

Il Recapitista, ogni mese, dovrà emettere fattura pari al 70% delle prestazioni rese relativamente al **servizio di recapito** di tutti gli invii (compresi gli AR, ove previsti) di cui sia stato rendicontato e verificato l'esito nel mese precedente, come riportato al paragrafo 7.2.1.1 per la Posta Raccomandata Massiva e al paragrafo 7.2.2.1 per la Posta Non Raccomandata Massiva. Tali fatture dovranno essere corredate degli appositi report di pre-fatturazione in accordo rispettivamente alle modalità definite nelle appendici 21AdE, 21AdER e 21RS "Procedura per la pre-fatturazione e la fatturazione".

8.1.2 Fatturazione del saldo del servizio di recapito ed applicazione delle relative penali

All'esito positivo delle verifiche di conformità sulle comunicazioni di ritorno, indicate al paragrafo 7.2.1.2 per la Posta Raccomandata Massiva e al paragrafo 7.2.2.2 per la Posta Non Raccomandata Massiva e da concludersi entro 30 giorni solari dall'avvenuta restituzione delle medesime, le Committenti rilasceranno il certificato di regolare esecuzione delle prestazioni.

Il Recapitista, ogni mese, dovrà emettere fattura pari al saldo delle prestazioni rese, per cui è stato

rilasciato il certificato di regolare esecuzione, relativamente al **servizio di recapito** di tutti gli invii (compresi gli avvisi di ricevimento, ove previsti) di cui sia già stato corrisposto l'acconto. Tali fatture dovranno essere corredate degli appositi report di pre-fatturazione, già condivisi e validati dalle Committenti, in accordo alle modalità definite nelle appendici 21AdE, 21AdER e 21RS "Procedura per la pre-fatturazione e la fatturazione".

Contestualmente, si procederà all'applicazione delle penali, così come indicate nello Schema di contratto allegato al Capitolato d'oneri e nella relativa Tabella "Penali".

8.1.3 Fatturazione del servizio di rendicontazione ed applicazione delle relative penali

All'esito positivo delle verifiche di conformità sulle comunicazioni di ritorno, indicate ai paragrafi 7.2.1.1 e 7.2.1.2 per la Posta Raccomandata Massiva e ai paragrafi 7.2.2.1 e 7.2.2.2 per la Posta Non Raccomandata Massiva e da concludersi entro 30 giorni solari dall'avvenuta restituzione delle medesime, le Committenti rilasceranno il certificato di regolare esecuzione delle prestazioni.

Il Recapitista, ogni mese, dovrà emettere fattura pari ai corrispettivi dovuti per le prestazioni rese relativamente al **servizio di rendicontazione degli esiti e delle immagini** (qualora previste) di tutti gli invii per cui siano state effettuate le verifiche di conformità e sia stato rilasciato il certificato di regolare esecuzione delle prestazioni. Tali fatture dovranno essere corredate degli appositi report di pre-fatturazione, già condivisi e validati dalle Committenti, in accordo alle modalità definite nelle Appendici 21AdE, 21AdER e 21RS "Procedura per la pre-fatturazione e la fatturazione".

Contestualmente, si procederà all'applicazione delle penali, così come indicate nello Schema di contratto allegato al Capitolato d'oneri e nella relativa Tabella "Penali".

8.2 Fatturazione dei servizi resi per la corrispondenza internazionale e per la corrispondenza prodotta dagli Uffici Mittenti

Il Recapitista dovrà predisporre una pre-fattura in cui saranno indicati tutti i servizi resi nel corso del mese precedente entro il giorno 15 del mese successivo. La pre-fattura sarà oggetto di verifica da parte delle Committenti, così come più dettagliatamente descritto nelle Appendici 21AdE, 21AdER e 21RS. All'esito positivo di tali verifiche, ciascuna Committente rilascerà il benestare alla fatturazione.

Il Recapitista, alla fine di ogni mese ed in conformità al benestare rilasciato dalle Committenti, dovrà emettere le fatture relative ai servizi resi nel mese precedente; tali fatture dovranno essere corredate degli appositi report di pre-fatturazione, già condivisi e validati dalle Committenti, in accordo alle modalità definite nelle Appendici 21AdE, 21AdER e 21RS "Procedura per la pre-fatturazione e la fatturazione".

Per quanto attiene alla fatturazione delle somme anticipate dal Recapitista per la ripostalizzazione della corrispondenza alla tariffe del Fornitore del Servizio Universale vigenti, si richiama quanto previsto ai precedenti paragrafi 4.4.1 e 4.4.2. Il Recapitista, in particolare, dovrà presentare un separato e dettagliato rendiconto su base mensile, in cui devono essere indicati tutti gli invii affidati al FSU, distinti almeno per tipologia di invio, porto di peso, formato, area di destinazione (con esclusivo riferimento alla Posta Raccomandata Internazionale e alla Posta Non Raccomandata Internazionale), numero identificativo della Distinta sintetica di spedizione e dell'eventuale Distinta Analitica di Spedizione – come meglio dettagliate

nelle Appendici 8AdE, 8AdER e 8RS – predisposte per la consegna dei plichi al FSU e relativa tariffa applicata. All’esito della verifica su tali rendiconti, le Committenti potranno autorizzare l’emissione da parte del Recapitista della relativa fattura a cui andrà nuovamente allegato lo specifico rendiconto.

9 ELENCO DELLE APPENDICI

- 1AdE - Elenco degli Uffici
- 1AdER - Elenco degli Uffici
- 1RS - Elenco degli Uffici
- 2AdE - Flussi di corrispondenza
- 2AdER - Flussi di corrispondenza
- 2RS - Flussi di corrispondenza
- 3AdE - Procedura per la disciplina del servizio di raccolta e recapito di CF, TS e CNS
- 4 - Volumi e valori stimati di gara
- 5AdE - Caratteristiche delle buste e degli avvisi di ricevimento
- 5AdER-RS - Caratteristiche delle buste e degli avvisi di ricevimento
- 6AdE - Allestimento delle scatole e dei pallet
- 6AdER-RS - Allestimento delle scatole e dei pallet
- 7 - Aree geografiche estere
- 8AdE - Procedura per la raccolta, la presa in carico ed il recapito della corrispondenza elaborata dagli Uffici Mittenti, nonché per la restituzione delle comunicazioni di ritorno
- 8AdER - Procedura per la raccolta, la presa in carico ed il recapito della corrispondenza elaborata dagli Uffici Mittenti e gestione dei ritorni
- 8RS - Procedura per la raccolta, la presa in carico ed il recapito della corrispondenza elaborata dagli Uffici Mittenti e gestione dei ritorni
- 9AdE - Scambio dei flussi di dati per il recapito della corrispondenza
- 10AdE - Fac-simile della Distinta Sintetica di Spedizione
- 10AdER-RS - Fac-simile della Distinta Sintetica di Spedizione
- 11AdER-RS - Scambio flussi per la Posta Raccomandata Massiva con e senza AR per il Recapito e la Rendicontazione Esiti tra AdER e il Recapitista
- 12AdER-RS - Scambio flussi per la Posta Raccomandata Massiva con e senza AR per la Rendicontazione immagini e la Restituzione scatole tra AdER e il Recapitista
- 13AdER-RS - Scambio flussi per la Posta Non Raccomandata Massiva per il Recapito e per la Rendicontazione Esiti tra AdER e il Recapitista
- 14AdER-RS - Scambio flussi per la Posta Non Raccomandata Massiva per la Restituzione scatole tra

AdER e il Recapitista

- 15AdER-RS - Scambio flussi per la Posta Raccomandata Internazionale con AR (da CED) e la Posta Non Raccomandata Internazionale (da CED) tra AdER e il Recapitista
- 16AdER-RS - Scambio flussi “Ordini-DDT” tra AdER e il Recapitista
- 17AdE - Procedura di approvvigionamento dei materiali per gli Uffici Mittenti
- 17AdER - Procedura di approvvigionamento dei materiali per gli Uffici Mittenti
- 17RS - Procedura di approvvigionamento dei materiali per gli Uffici Mittenti
- 18AdE - Procedura per la raccolta, la presa in carico e il recapito della corrispondenza di Banca d’Italia
- 19 - Procedura per la gestione dei casi di furto smarrimento e deterioramento della corrispondenza, nonché degli avvisi di ricevimento
- 20AdE - Procedura per la restituzione delle comunicazioni di ritorno
- 20AdER - Procedura per la restituzione delle comunicazioni di ritorno
- 21AdE - Procedura per la pre-fatturazione e la fatturazione
- 21AdER - Procedura per la pre-fatturazione e la fatturazione
- 21RS - Procedura per la pre-fatturazione e la fatturazione

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Fabio Strinati

Firmato digitalmente