



ALLEGATO 4

CAPITOLATO TECNICO



INDICE

1	PREMESSA	3
2	DEFINIZIONI E ACRONIMI	3
2.1	Contesto normativo.....	4
3	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	4
3.1	Oggetto.....	4
3.2	Lotti d'Appalto	4
3.3	Copertura dei servizi di raccolta.....	5
3.4	Copertura diretta del servizio di recapito	5
3.5	Copertura mediante ricorso al FSU	6
3.6	Corrispondenza diretta verso CAP non appartenenti al Lotto d'Appalto.....	6
4	MODALITÀ E TEMPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	6
4.1	Predisposizione della Corrispondenza	6
4.1.1	Raccolta mediante Pick-Up	7
4.1.2	Raccolta presso i Punti di Accettazione	8
4.1.3	Accettazione.....	8
4.1.4	Recapito	9
4.1.5	Tracking	9
4.2	Giacenza	9
4.3	Gestione fisica dei ritorni	10
4.4	Monitoraggio dei livelli di servizio e Rendicontazione.....	10
4.5	Responsabile del Servizio e Referenti tecnici territoriali del Fornitore	12
4.6	Responsabile esterno del trattamento dei dati del Fornitore	12
4.7	Contact Center	12



1 PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici, la fornitura dei servizi di raccolta e recapito della corrispondenza del Ministero dell'Economia e delle Finanze (di seguito anche "MEF" o "Amministrazione" o "Ministero").

Le seguenti appendici sono parte integrante del presente Capitolato Tecnico:

- Appendice A – Elenco Sedi Territoriali del Ministero dell'Economia e delle Finanze;
- Appendice B – Lista dei CAP con copertura diretta (*n.b.: contiene la lista dei CAP presentati in sede di gara – cfr. par. 3.4*);
- (eventuale) Appendice C – Lista dei Punti di Accettazione del Recapitista (*n.b.: contiene la lista dei Punti di Accettazione prodotta dal Recapitista in sede di presentazione dei documenti per la stipula – cfr. par. 3.3*).

2 DEFINIZIONI E ACRONIMI

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico, si intende per:

- Posta Ordinaria (PO):** invii di posta non massiva, indirizzati nel territorio nazionale, di cui all'art. 3 comma 1 del decreto del Ministro delle comunicazioni 12 maggio 2006 e s.m.i., predisposti secondo gli standard di confezionamento e i formati di cui all'Allegato 2 tabelle a) e b) del citato decreto;
- Posta Raccomandata (PR):** invii di posta raccomandata, indirizzati nel territorio nazionale, di cui all'art. 3 comma 1 del decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 19 giugno 2009 e s.m.i., predisposti secondo gli standard e i formati di cui all'Allegato 3 del citato decreto;
- Posta Assicurata (PA):** 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.
- Pacco/Pacchi o Pacco Ordinario fino a 20 kg:** invii, indirizzati nel territorio nazionale, di pacchi di cui all'art. 1 commi 1, e 2 del decreto del Ministro dello sviluppo economico 20 maggio 2011 e s.m.i.;
- Corrispondenza:** ciascuna tipologia di invio postale e i pacchi, di cui alle precedenti definizioni di cui alle lettere comprese tra a) e d);
- Pick-Up:** servizio di ritiro a domicilio della Corrispondenza presso ciascuna Sede Territoriale, individuata ai fini del conferimento dal relativo indirizzo; presso una stessa Sede Territoriale possono essere presenti più Unità Organizzative del Ministero;
- Accettazione:** attività con la quale il Recapitista, se non già fatto all'atto della presa in carico, verifica che la Corrispondenza oggetto del Pick-Up sia confezionata secondo gli standard di confezionamento che ne permettono la successiva postalizzazione; la Corrispondenza sarà considerata a tutti gli effetti di legge spedita dal Ministero a far data dalla data di accettazione;
- Sede Territoriale/Mittente:** ciascuna delle Sedi Centrali, Regionali e Provinciali del MEF di cui all'Appendice A al presente Capitolato Tecnico, con eventuale indicazione dell'Ufficio competente, che può richiedere al Fornitore il servizio di Pick-Up e recapito della Corrispondenza e a cui va restituito l'eventuale cartaceo di ritorno (esiti e inesiti);
- Destinatario:** soggetto fisico o giuridico a cui è indirizzata la Corrispondenza inviata dal Ministero;



- j) **Avviso di ricevimento:** servizio accessorio al servizio di recapito della posta raccomandata e assicurata che fornisce al Mittente prova legale di avvenuto ricevimento dell'invio postale da parte del Destinatario;
- k) **CAP:** Codice di Avviamento Postale;
- l) **Fornitore del Servizio Universale (FSU):** il soggetto individuato dall'art. 23 del D.Lgs. n. 261/1999 e s.m.i.;
- m) **Fornitore o Recapitista:** l'impresa o il raggruppamento temporaneo o il consorzio di imprese risultato aggiudicatario di almeno uno dei due Lotti d'Appalto, e che conseguentemente sottoscrive il Contratto con il Ministero, obbligandosi a quanto nello stesso previsto;
- n) **Giorno lavorativo:** tutti i giorni della settimana dal lunedì a venerdì, esclusi sabato e festivi;
- o) **Lotto d'Appalto:** ciascuno dei 2 lotti di cui al paragrafo 3.2 del presente Capitolato Tecnico;
- p) **Lista di copertura diretta:** elenco di tutti i CAP nazionali ricadenti nel Lotto d'Appalto di competenza con indicazione dei CAP coperti direttamente, anche mediante eventuale ricorso a subappalto, e dei CAP coperti mediante eventuale ricorso a FSU;

2.1 Contesto normativo

Le principali norme di riferimento in materia sono le seguenti:

- Decreto Ministeriale delle Comunicazioni 9 aprile 2001 "Approvazione delle condizioni generali del servizio postale".
- Decreto Legislativo 23 dicembre 2003, n. 384 "Attuazione della direttiva 2002/39/CE che modifica la direttiva 97/67/CE relativamente all'ulteriore apertura alla concorrenza dei servizi postali della Comunità".
- Decreto Legislativo 22 luglio 1999, n. 261 "Attuazione della direttiva 97/67/CE concernente regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e per il miglioramento della qualità del servizio".
- Legge 4 giugno 2010, n. 96 "Disposizioni per l'adempimento di obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia alle Comunità europee – Legge comunitaria 2009".
- Decreto Legislativo 31 marzo 2011, n. 58 "Attuazione della direttiva 2008/6/CE che modifica la direttiva 97/67/CE".
- Delibera AGCOM n° 728/13/CONS.

3 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

3.1 Oggetto

Oggetto dell'Appalto è la fornitura dei servizi postali - comprensivi delle attività di raccolta, smistamento, trasporto e distribuzione/recapito della Corrispondenza - del Ministero dell'Economia e delle Finanze, così come disciplinati nel presente Capitolato Tecnico.

Il Recapitista è l'unico responsabile nei confronti del Ministero della Corrispondenza presa in carico, e deve pertanto prendere tutte le precauzioni necessarie per evitare che i documenti, nell'espletamento delle lavorazioni di competenza, subiscano smarrimenti, deterioramenti, manomissioni o furti, nonché ritardi nella consegna ai destinatari e nella restituzione al Mittente delle comunicazioni di ritorno.

3.2 Lotti d'Appalto

L'Appalto prevede n° 2 Lotti territoriali, definiti sulla base dell'ubicazione delle Sedi Territoriali e delle aree di recapito della Corrispondenza ai Destinatari:

- Lotto 1: Piemonte, Valle d'Aosta, Liguria, Lombardia, Trentino Alto Adige, Friuli Venezia Giulia, Veneto, Emilia Romagna, Toscana, Umbria, nonché Comune di Roma, limitatamente al servizio di recapito della



Corrispondenza;

- Lotto 2: Abruzzo, Marche, Molise, Lazio, Campania, Sardegna, Puglia, Calabria, Basilicata, Sicilia.

3.3 Copertura dei servizi di raccolta

Il Fornitore si obbliga:

- a erogare i servizi di Pick-Up della Corrispondenza presso tutte le Sedi Territoriali del Ministero appartenenti al lotto di competenza di cui all' Appendice A al presente Capitolato Tecnico;
- ad effettuare la raccolta della Corrispondenza presso gli eventuali Punti di Accettazione di cui all' Appendice C al presente Capitolato Tecnico.

È facoltà di ciascuna Sede Territoriale utilizzare il servizio di raccolta mediante Pick-Up o presso uno dei Punti di Accettazione del Recapitista presente nel proprio CAP di residenza. Ciascuna Sede Mittente, durante tutto l'arco di durata del Contratto, può, a proprio insindacabile giudizio, servirsi dell'una o dell'altra o di entrambe le modalità di raccolta della Corrispondenza.

Al servizio di Pick-Up, a meno di quanto di seguito specificato, si applica il prezzo offerto in fase di partecipazione alla procedura di selezione del contraente dal Recapitista aggiudicatario.

Il servizio di raccolta presso i Punti di Accettazione del Recapitista è erogato dal Fornitore a titolo gratuito.

N.B.: Il Recapitista non è obbligato ad avere Punti di Accettazione però, a tutte le Sedi Territoriali nel cui CAP di residenza non è presente un Punto di Accettazione del recapitista, il Fornitore dovrà erogare il servizio di Pick-Up a titolo gratuito.

Durante l'esecuzione contrattuale, il Fornitore può modificare la lista di cui all' Appendice C dandone tempestiva comunicazione alle Sedi Territoriali interessate e al Ministero.

3.4 Copertura diretta del servizio di recapito

Il Fornitore, per ciascun Lotto d'Appalto, ed ad eccezione dei Pacchi, si obbliga a recapitare la corrispondenza del Ministero nelle aree geografiche (CAP) appartenenti all'elenco di cui all'Appendice B al presente Capitolato Tecnico, così come presentato in fase di partecipazione alla procedura di selezione del contraente ed eventualmente aggiornato in fase di esecuzione del Contratto.

Durante l'esecuzione contrattuale, infatti, il Fornitore può aggiornare tale elenco con ulteriori/differenti CAP nel perimetro geografico del relativo Lotto d'Appalto, purché la percentuale di copertura risultante (C_TOT) sia non inferiore alla percentuale di copertura risultante nell'offerta presentata in fase di partecipazione alla procedura di selezione del contraente, pena la risoluzione del Contratto.

Il suddetto elenco, eventualmente aggiornato, rappresenta la lista di copertura diretta, ossia il dettaglio delle aree geografiche (CAP) che il Recapitista si impegna a servire direttamente, anche mediante ricorso a subappalto (se dichiarato in fase di partecipazione alla procedura di selezione del contraente).

Il Recapitista si obbliga a comunicare al Ministero tutte le eventuali variazioni della lista di copertura diretta del relativo Lotto d'Appalto, mediante produzione di un documento in formato elettronico prodotto in formato facilmente importabile (es. xls, csv, txt) sui sistemi informatici del Ministero - con indicazioni delle aree di recapito (AM, CP, EU) - distinguendo i CAP coperti direttamente da quelli che necessitano di copertura mediante ricorso al FSU.

Per i CAP coperti direttamente il Recapitista fornisce inoltre l'indicazione di quali CAP siano serviti attraverso il ricorso al subappalto.

Alla Corrispondenza destinata ad aree geografiche (CAP) appartenenti alla suddetta lista di copertura diretta, per ciascun



Lotto d'Appalto, saranno applicati i prezzi offerti in fase di partecipazione alla procedura di selezione del contraente dal Recapitista aggiudicatario.

Per la posta raccomandata e assicurata recapitata direttamente dal Fornitore (incluso l'eventuale subappalto), il Ministero si riserva la possibilità di richiedere copia della documentazione attestante la firma per ricevuta da parte del Destinatario o la restituzione al Mittente.

Il Fornitore aggiudicatario di ciascun Lotto d'Appalto si obbliga ad effettuare il servizio di recapito della Corrispondenza destinata alle Sedi Territoriali del Ministero ubicate nel Comune di Roma.

3.5 Copertura mediante ricorso al FSU

La corrispondenza destinata ad aree geografiche (CAP) non ricomprese nella lista di copertura diretta e gli Atti giudiziari sono postalizzati mediante ricorso al FSU dal Recapitista.

In tali casi i relativi costi devono essere anticipati dal Recapitista in base alle tariffe vigenti, alla data di lavorazione, e applicate dal FSU per i servizi omologhi del Servizio Universale e successivamente rimborsate dal Ministero sulla base della rendicontazione di cui al paragrafo 4.4 del Capitolato Tecnico.

Il ricorso al FSU per tali finalità non costituisce subappalto.

3.6 Corrispondenza diretta verso CAP non appartenenti al Lotto d'Appalto

Relativamente alla corrispondenza eventualmente destinata ad aree geografiche (CAP) non ricomprese nel Lotto d'Appalto aggiudicato ma comunque coperte direttamente dal Recapitista, il Fornitore ha facoltà di Recapitare, in tutto o in parte, la suddetta Corrispondenza senza far ricorso al FSU. In tal caso, a tale Corrispondenza, si applicano:

- i prezzi offerti in fase di selezione del contraente dal Recapitista aggiudicatario;
- i termini di consegna e relative penali previste per il recapito della Corrispondenza destinata ad aree geografiche (CAP) appartenenti alla *Lista di copertura diretta (cfr. par. 3.4)*.

4 MODALITÀ E TEMPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

La gestione della Corrispondenza che il Ministero affida al Recapitista aggiudicatario si compone di una serie di fasi/servizi di seguito descritti:

- Predisposizione della Corrispondenza
- Raccolta e presa in carico.
- Accettazione.
- Recapito.
- Gestione fisica dei ritorni.

4.1 Predisposizione della Corrispondenza

Il Fornitore provvede, senza oneri aggiuntivi per il Ministero, a fornire alla Sede Territoriale tutta la modulistica necessaria (es.: distinte, cartoline per Avviso di ricevimento, ricevute di accettazione delle raccomandate) rimanendo a carico di ciascuna Sede Territoriale gli oneri di composizione, stampa, imbustamento della Corrispondenza e compilazione della modulistica connessa alla tipologia di Corrispondenza in uscita.

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

In particolare la Sede Territoriale conferente:

- predispone la corrispondenza per il recapito, in busta chiusa, con evidenza degli indirizzi completi e dei nominativi del Destinatario e del Mittente;



- compila la modulistica eventualmente prevista (es.: distinte, cartoline per Avviso di ricevimento, ricevute di accettazione delle raccomandate);
- predispone la distinta di accompagnamento della Corrispondenza per il successivo conferimento al Recapitista; La distinta di accompagnamento, salvo diverso accordo tra le parti, contiene:
 - una intestazione con la data di raccolta della Corrispondenza e il numero di invii postali per ciascuna tipologia di invio prevista (eventualmente per porto di peso);
 - relativamente alla Corrispondenza diversa dalla Posta Ordinaria, l'elenco di dettaglio della corrispondenza conferita, con indicazione almeno delle seguenti informazioni: Destinatario, indirizzo di recapito, Mittente, indirizzo del Mittente.

Il Ministero si riserva di predisporre attraverso propri template e/o procedure informatiche la distinta di accompagnamento della Corrispondenza che la Sede Territoriale conferisce al Recapitista.

In questa fase la Sede Mittente non provvederà né all'affrancatura della Corrispondenza né ad alcuna attività di suddivisione (*sorting*) della Corrispondenza per CAP di destinazione.

4.1.1 Raccolta mediante Pick-Up

Ciascuna Sede Territoriale conferente può usufruire del servizio di Pick-Up secondo due modalità:

1. "Pick-Up con modalità programmata". La modalità "programmata" prevede che la Sede Territoriale conferente comunichi al Fornitore il/i giorno/i lavorativo/i della settimana (giorni programmati) nei quali il Recapitista deve eseguire il Pick-Up della corrispondenza; in ogni momento la Sede Territoriale conferente può interrompere tale modalità programmata oppure modificare i giorni programmati, sulla base delle esigenze effettive del Ministero, la comunicazione di interruzione o di modifica deve essere inoltrata al Recapitista con preavviso di almeno 2 giorni lavorativi rispetto alla data prevista per il successivo Pick-Up programmato.
2. "Pick-Up con modalità su chiamata". La modalità "su chiamata" può essere utilizzata in alternativa o in aggiunta alla modalità "programmata"; al fine di usufruire di tale modalità, la Sede Territoriale conferente deve inoltrare al Fornitore la richiesta di Pick-Up "su chiamata" con un preavviso di almeno 2 giorni lavorativi rispetto alla data prevista per il Pick-Up.

Il Fornitore provvede al Pick-Up della Corrispondenza, in orario d'ufficio (tra le 8:00 e le 12:00), entro il secondo giorno lavorativo successivo alla richiesta "su chiamata" ovvero nel/i giorno/i programmato/i, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 12 del Contratto.

All'atto del Pick-Up, il Recapitista controfirma la distinta di accompagnamento della corrispondenza, precedentemente compilata in duplice copia cartacea a cura della Sede Territoriale conferente, quale documento di presa in carico della corrispondenza conferita dalla Sede. Una copia cartacea della distinta di accompagnamento controfirmata dal Recapitista resta alla Sede Territoriale conferente.

In caso di difformità, riscontrate contestualmente al Pick-Up, tra quanto riportato nella distinta di accompagnamento e gli invii oggetto del Pick-Up, il Recapitista prende comunque in carico gli invii disponibili, segnalando le anomalie riscontrate alla Sede Territoriale conferente e riportando le stesse sulla distinta di accompagnamento.

N.B: Anche gli Atti giudiziari sono oggetto di Raccolta mediante Pick-Up; il Recapitista provvederà alla loro postalizzazione mediante ricorso al FSU (cfr. paragrafo 3.6).

Tutte le attività di competenza del Recapitista successive al Pick-Up devono essere svolte presso locali dell'aggiudicatario, che si obbliga, ai fini del corretto ed esatto recapito ai Destinatari della corrispondenza, a utilizzare i dati contenuti nella distinta predisposta dalla Sede Territoriale conferente e sul singolo invio di corrispondenza.



N.B.: Considerato che alcune Sedi Territoriali possono prevedere più Unità Organizzative, il servizio di Pick-Up, ai fini della fatturazione, si conteggia per indirizzo di conferimento, a prescindere dal numero di diverse Unità Organizzative del Ministero presenti allo stesso indirizzo di conferimento. I Referenti del Ministero, per ciascun indirizzo di conferimento, potranno eventualmente essere più d'uno, in funzione di specificità operative delle Unità Organizzative del Ministero ivi presenti.

4.1.2 Raccolta presso i Punti di Accettazione

La Sede Territoriale, qualora il Fornitore disponga di Punti di Accettazione nel proprio CAP di residenza, ha facoltà di usufruire anche dei servizi di Raccolta della Corrispondenza presso detti Punti di Accettazione.

All'atto della consegna della Corrispondenza (predisposta secondo quanto previsto al paragrafo 4.1 del presente Capitolato Tecnico) al Recapitista, questi controfirma la distinta di accompagnamento della corrispondenza, precedentemente compilata in duplice copia cartacea a cura della Sede Territoriale conferente, quale documento di presa in carico della corrispondenza conferita dalla Sede. Una copia cartacea della distinta di accompagnamento controfirmata dal Recapitista resta alla Sede Territoriale conferente.

In caso di difformità, riscontrate contestualmente al Pick-Up, tra quanto riportato nella distinta di accompagnamento e gli invii oggetto del Pick-Up, il Recapitista prende comunque in carico gli invii disponibili, segnalando le anomalie riscontrate alla Sede Territoriale conferente e riportando le stesse sulla distinta di accompagnamento.

Gli Atti giudiziari non sono oggetto di Raccolta presso i Punti di Accettazione del Recapitista; la Sede Mittente provvederà a consegnare eventuali Atti giudiziari direttamente al FSU.

Pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 12 del Contratto, i Punti di Accettazione dovranno essere aperti in tutti i giorni lavorativi e seguire un orario di apertura di almeno 4 (quattro) ore in un arco temporale compreso tra 8:00 e le 12:00.

4.1.3 Accettazione

Il Recapitista provvede a verificare puntualmente che la corrispondenza presa in carico sia esattamente rispondente con quanto riportato nella distinta di accompagnamento sottoscritta dalla Sede Territoriale conferente e dal Recapitista all'atto del Pick-Up o della consegna presso Punto di Accettazione del Fornitore.

Nel caso in cui il Recapitista in fase di accettazione riscontri anomalie su quanto preso in carico, deve segnalare alla Sede Territoriale conferente le anomalie riscontrate e restituire alla stessa Sede Territoriale la eventuale corrispondenza non lavorabile.

È onere del Recapitista effettuare il *sorting* della Corrispondenza presa in carico per CAP di destinazione sulla base dei CAP riportati nella Lista di copertura diretta per la successiva postalizzazione.

L'accettazione della Corrispondenza da postalizzare mediante copertura diretta dovrà avvenire, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 12 del Contratto, **entro il primo giorno lavorativo** successivo alla data di presa in carico della Corrispondenza.

Il Recapitista, con riferimento alla Corrispondenza soggetta alla riserva del FSU o da recapitare in aree/CAP del territorio nazionale non servite direttamente, provvede, **entro il secondo giorno lavorativo** successivo alla data di presa in carico



della Corrispondenza:

- a. alla compilazione di eventuale modulistica specifica richiesta dal FSU (es. distinte, ricevute di accettazione della raccomandata, Avvisi di ricevimento);
- b. all'affrancatura secondo le tariffe IVA esente vigenti, alla data di lavorazione, per i servizi omologhi del Servizio Universale;
- c. alla consegna per la postalizzazione al FSU, con le modalità previste dal medesimo.

Una volta effettuata la consegna della Corrispondenza di competenza al FSU, il Recapitista deve restituire alla Sede Territoriale conferente copia della documentazione rilasciata dal FSU comprovante l'accettazione della stessa, con in allegato l'elenco di dettaglio redatto dal Recapitista della corrispondenza conferita. Pena l'applicazione delle penali di cui all'art 12 del Contratto, l'accettazione della Corrispondenza postalizzata mediante ricorso al FSU deve avvenire, entro il **secondo giorno lavorativo** successivo alla data di presa in carico della Corrispondenza.

I costi da sostenere per il recapito saranno anticipati dal Recapitista aggiudicatario, in base alle tariffe applicate dal FSU e oggetto di successivo rimborso in base alla specifica rendicontazione.

4.1.4 Recapito

Il Recapitista è obbligato a recapitare ai Destinatari la Corrispondenza lavorabile direttamente e a restituire le eventuali comunicazioni di ritorno al Mittente entro i tempi e i livelli di servizio di seguito riportati:

- a) La Corrispondenza relativa a Posta Ordinaria, Raccomandata e Assicurata deve essere recapitata ai Destinatari entro il termine di **7 giorni lavorativi** decorrenti alla data di accettazione della Corrispondenza stessa, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 12 del Contratto;
- b) I Pacchi devono essere recapitati ai Destinatari entro il termine di **10 giorni lavorativi** decorrenti alla data di accettazione dei medesimi, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 12 del Contratto.

4.1.5 Tracking

Con riferimento alla Corrispondenza recapitata mediante copertura diretta e limitatamente alla Posta Raccomandata, alla Posta Assicurata e ai Pacchi, il Recapitista, tramite accesso al portale internet o chiamata al Contact Center del Fornitore, rende disponibile al Ministero per ciascun invio, individuato sulla base del rispettivo codice identificativo, l'indicazione del relativo stato di lavorazione in tempo reale in fase di recapito, dall'accettazione alla consegna al Destinatario ed eventualmente alla restituzione del cartaceo di ritorno di esito/inesito (ove presente) attraverso i propri sistemi di tracking della corrispondenza.

4.2 Giacenza

Il Recapitista, relativamente alla Posta Raccomandata, alla Posta Assicurata e ai Pacchi è obbligato a effettuare un tentativo di consegna; nel caso in cui il Recapitista non fosse in grado di consegnare l'invio al Destinatario, per assenza del medesimo o di altro soggetto abilitato per legge a ricevere l'invio, il Recapitista è obbligato a lasciare un avviso di tentata consegna (avviso di giacenza) presso il domicilio del Destinatario, con indicazione del punto di giacenza ove il Destinatario può ritirare la corrispondenza e del periodo di giacenza/termine ultimo previsto per l'effettuazione del ritiro dalla giacenza.



Qualora il punto di giacenza non sia presente nel CAP o nel Comune dell'indirizzo del Destinatario, il Recapitista deve assicurare un servizio di consegna della giacenza al Destinatario su appuntamento concordato tramite il numero di telefono presente sull'avviso di giacenza, il tutto senza alcun maggior onere né per l'Istituto né per il Destinatario.

Il Recapitista, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 12 del Contratto, deve assicurare un tempo di giacenza:

- non inferiore a 30 giorni solari e non superiore a 45 giorni solari, decorrenti dalla data di consegna dell'avviso di giacenza, per la Posta Raccomandata e per la Posta Assicurata;
- non inferiore a 7 giorni solari e non superiore a 11 giorni solari, decorrenti dalla data di consegna dell'avviso di giacenza, per i Pacchi.

4.3 Gestione fisica dei ritorni

Tale attività prevede la restituzione del cartaceo delle comunicazioni di ritorno da parte del Recapitista al Mittente indicato su ciascun invio di corrispondenza, ovunque il Mittente sia dislocato sul territorio nazionale e indipendentemente dal Lotto d'Appalto aggiudicato.

Le comunicazioni di ritorno possono riguardare:

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

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

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

Il cartaceo di ritorno relativo a Posta Raccomandata e Posta Assicurata (Avvisi di ricevimento e plichi inesitati) recapitata dal Recapitista, dovrà pervenire al Mittente, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 12 del Contratto, entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi a decorrere dalla data di consegna al destinatario o di compiuta giacenza.

Ciascuna Sede Territoriale, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, potrà concordare con il Recapitista:

- tempi e modalità operative di restituzione del cartaceo di ritorno quali, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, la restituzione del cartaceo di ritorno nella prima data utile prevista per il Pick-Up della Corrispondenza e quindi presso i locali della Sede Territoriale o presso Punti di Accettazione del Recapitista di cui all'Appendice C;
- ulteriori modalità di restituzione del cartaceo di ritorno quali, sempre a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, fornitura di immagini degli esiti con restituzione del cartaceo su richiesta della Sede Territoriale, fornitura di immagini e macero del cartaceo, solo macero.

4.4 Monitoraggio dei livelli di servizio e Rendicontazione

Il Fornitore dovrà produrre mensilmente la reportistica sui servizi resi e sul rispetto dei livelli di servizio.

In particolare, detta reportistica conterrà:

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi per l'affidamento dei servizi postali del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 1713

Allegato 4 – Capitolato Tecnico



1. tutti i dati necessari per la verifica del rispetto dei termini assegnati dal presente Capitolato per il recapito della Posta Raccomandata, Posta Assicurata e dei Pacchi;
2. tutti i dati di dettaglio necessari per la verifica di quanto mensilmente fatturato all'Amministrazione con dettaglio della Corrispondenza postalizzata direttamente dal Recapitista con applicazione dei corrispettivi di aggiudicazione e della Corrispondenza postalizzata mediante ricorso al FSU.

Tutti i dati di cui ai precedenti punti 1 e 2 dovranno essere messi a disposizione del Ministero in formato elettronico, lavorabile digitalmente dall'Amministrazione, con modalità da concordare tra le Parti (foglio di calcolo, accesso sito web, trasmissione mediante, csv, txt, ecc.).

Il Ministero si riserva comunque il diritto, in ogni momento nel corso dell'esecuzione contrattuale, di verificare, anche mediante terzi appositamente incaricati, il rispetto di tutti i livelli di servizio previsti dal presente Capitolato Tecnico, mediante invio di "lettere campione", contatto telefonico di un campione di destinatari e comunque mediante le modalità che il Ministero riterrà più idonee.

Con particolare riguardo alla fatturazione, ciascuna fattura dovrà contenere, eventualmente anche in allegato (in formato da concordare), tutti i dati di dettaglio necessari per la verifica e il successivo pagamento da parte del Ministero. La Fattura dovrà quindi contenere, tra l'altro, almeno i seguenti dati di dettaglio:

- Anno e mese di competenza
- Sede Territoriale
- Unità Organizzativa
- Tipologia di invio (es.: Posta Ordinaria; Posta Raccomandata Semplice; Posta Raccomandata A/R ecc.)
- Modalità di postalizzazione (Diretta o Mediante FSU)
- Porto di peso
- Quantità Fatturata
- Importo

Di seguito si riporta un esempio di dati da riportare:

Anno	Mese	Sede Territoriale	Unità Organizzativa	Tipologia di invio	Modalità di postalizzazione	Porto di peso	Quantità	Importo
2016	5	Roma, Via XX Settembre 1	U. O. 1	Raccomandata Semplice	Diretta	fino a 20 g	120	a,bc
2016	5	Roma, Via XX Settembre 1	U. O. 2	Raccomandata Semplice	Diretta	21 - 50 g	15	d,ef
2016	5	Roma, Via XX Settembre 1	U. O. 1	Posta Ordinaria	Diretta	fino a 20 g	130	g,hi
2016	5	Roma, Via XX Settembre 2	U. O. 1	Posta Ordinaria	FSU	fino a 20 g	12	i,mn
2016	5	Treviso, Riviera Santa Margherita 60	U. O. 2	Raccomandata A/R	Diretta	fino a 20 g	10	o,pq
2016	5	Treviso, Riviera Santa Margherita 60	U. O. 2	Raccomandata Semplice	FSU	fino a 20 g	20	r,st
2016	5	Treviso, Riviera Santa Margherita 60	U. O. 2	Posta Ordinaria	Diretta	21 - 50 g	30	u,vz
2016	5	Treviso, Riviera Santa Margherita 60	U. O. 2	Posta Ordinaria	Diretta	21 - 50 g	40	x,yz
ecc.	ecc.	ecc.	ecc.	ecc.	ecc.	ecc.	ecc.	ecc.
ecc.	ecc.	ecc.	ecc.	ecc.	ecc.	ecc.	ecc.	ecc.
ecc.	ecc.	ecc.	ecc.	ecc.	ecc.	ecc.	ecc.	ecc.
ecc.	ecc.	ecc.	ecc.	ecc.	ecc.	ecc.	ecc.	ecc.
ecc.	ecc.	ecc.	ecc.	ecc.	ecc.	ecc.	ecc.	ecc.

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi per l'affidamento dei servizi postali del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 1713

Allegato 4 – Capitolato Tecnico



N.B.: Si evidenzia che la reportistica è necessaria ai fini dell'espletamento delle verifiche di conformità previste dal Contratto e, quindi, per consentire all'Amministrazione di procedere al pagamento delle fatture emesse dal Fornitore.

4.5 Responsabile del Servizio e Referenti tecnici territoriali del Fornitore

Dalla data di stipula del Contratto, il Fornitore deve mettere a disposizione del Ministero un Responsabile del Servizio che sarà responsabile di tutti gli aspetti tecnici, organizzativi e amministrativi della fornitura, delle prestazioni rese e dei livelli di servizio.

Il Responsabile del Servizio del Fornitore supervisiona e coordina le attività dei Referenti tecnici territoriali del Recapitista (di cui nel seguito) e del Contact Center, e può eventualmente avvalersi di collaboratori/strutture competenti del Fornitore per la corretta gestione dei diversi aspetti della fornitura. E' compito del Responsabile del Servizio monitorare l'andamento dei livelli di servizio nell'arco del periodo di validità del contratto e porre in atto tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste.

Il Recapitista deve rendere disponibile inoltre un elenco costantemente aggiornato dei Referenti tecnici territoriali del Fornitore designati, con indicazione della/e Sede/i Territoriali di competenza e dei riferimenti di contatto (es. telefono, cellulare, mail), che dovranno essere reperibili in tutti i giorni lavorativi, in orario compreso tra le 8:00 e le 17:00.

Tali Referenti tecnici territoriali del Fornitore sono il punto di contatto tra la Sede Territoriale e il Recapitista del Lotto d'Appalto per la gestione dell'operatività (es. pianificazione dei Pick-Up programmati e su chiamata, presa in carico della corrispondenza, rendicontazione e verifica dello stato avanzamento delle lavorazioni di competenza, sia dirette sia tramite FSU).

4.6 Responsabile esterno del trattamento dei dati del Fornitore

Dalla data di stipula del Contratto, il Recapitista deve identificare il Responsabile esterno del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 4 comma 1 lett g) e 29 del D.Lgs.n. 196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e successive modifiche e integrazioni.

4.7 Contact Center

Il Fornitore aggiudicatario deve rendere operativo un Contact Center, non necessariamente dedicato in via esclusiva al Ministero, al quale rivolgersi per problematiche relative all'esecuzione del Contratto.

Il Contact Center deve essere raggiungibile mediante un numero verde o un numero a tariffazione ordinaria e mediante e-mail. È assolutamente vietato fornire un numero telefonico a tariffazione speciale (199, 899 ecc).

Il Contact Center è competente a fornire informazioni su tutti gli aspetti di esecuzione della fornitura e dovrà osservare un orario operativo continuato, dalle 8:00 alle 17:00 di tutti i giorni lavorativi.



APPENDICE A

Sede Territoriale	Indirizzo	CAP	Lotto
RGS - RTS DI ASTI	VICOLO GOITO 20	14100	1
RTS DI ALESSANDRIA	VIA CARDINAL MASSAIA 2/B	15100	1
RTS DI AOSTA	PIAZZA MANZETTI 2	11100	1
RTS DI AREZZO	VIA PETRARCA, 52	52100	1
RTS DI BELLUNO	VIA JACOPO TASSO 18	32100	1
RTS DI BERGAMO	VIA SOTTI, 14	24100	1
RTS DI BOLOGNA	P.ZZA 8 AGOSTO, 26	40126	1
RTS DI BOLZANO	PIAZZA TRIBUNALE 2	39100	1
RTS DI BRESCIA	VIA MARSALA, 25	25122	1
RTS DI COMO	VIA DEI MILLE, 5	22100	1
RTS DI CREMONA	VIA DEI TRIBUNALI, 4 4	26100	1
RTS DI CUNEO	P.ZA EUROPA, 1	12100	1
RTS DI FERRARA	VIA CAVOUR, 73	44100	1
RTS DI FIRENZE	VIA DELLA FORTEZZA, 8	50129	1
RTS DI GENOVA	VIA URBANO RELA 8	16149	1
RTS DI GORIZIA	CORSO VERDI, 52	34170	1
RTS DI GROSSETO	P.ZZA FERRETTI, 1	58100	1
RTS DI IMPERIA	VIA STRATO 2 - EX PALAZZINA DI COMA	18100	1
RTS DI LA SPEZIA	P.ZA EUROPA 11	19124	1
RTS DI LIVORNO	VIALE CARDUCCI 1/3	57122	1
RTS DI LUCCA	VIA A. PASSAGLIA, 178	55100	1
RTS DI MANTOVA	VIA POMPONAZZO 27	46100	1
RTS DI MILANO	VIA TARCHETTI 6	20121	1
RTS DI MODENA	VIA C. ZUCCHI 21/b	41100	1
RTS DI NOVARA	CORSO F. CAVALLOTTI, 27	28100	1
RTS DI PADOVA	G. B. RICCI 6	35131	1
RTS DI PARMA	VIALE GRAMSCI 26/C	43100	1
RTS DI PAVIA	CORSO MAZZINI, 18	27100	1
RTS DI PERUGIA	VIA MARTIRI DEI LAGER, 77	06128	1
RTS DI PIACENZA	VIA CALZOLAI 67	29100	1
RTS DI PISA	P.ZZA CARRARA, 2	56126	1
RTS DI PISTOIA	VIALE ADUA, 77	51100	1
RTS DI PORDENONE	VIA BORGO S. ANTONIO, 23	33170	1
RTS DI RAVENNA	VIA RONDINELLI, 6	48100	1
RTS DI REGGIO EMILIA	VIA PIER PAOLO CADOPPI 6	42123	1
RTS DI ROVIGO	VIA CAVOUR 19	45100	1
RTS DI SAVONA	PIAZZA SAFFI 1	17100	1
RTS DI SIENA	VIA BANCHI DI SOTTO, 52	53100	1
RTS DI SONDRIO	PIAZZALE LAMBERTENGHI 3	23100	1

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi per l'affidamento dei servizi postali del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 1713

Allegato 4 – Capitolato Tecnico



Sede Territoriale	Indirizzo	CAP	Lotto
RTS DI TERNI	V. BRAMANTE, 37- PAL. UF. FINANZIAR	05100	1
RTS DI TORINO	C.SO BOLZANO, 14	10121	1
RTS DI TRENTO	VIA VANNETTI, 13	38100	1
RTS DI TREVISO	RIVIERA SANTA MARGHERITA, 60	31100	1
RTS DI TREVISO	RIVIERA SANTA MARGHERITA, 61	31100	1
RTS DI TRIESTE	VIA DEL TEATRO ROMANO 17	34121	1
RTS DI UDINE	VIA GORGHI, 18	33100	1
RTS DI VARESE	VIA FRATTINI, 1 1	21100	1
RTS DI VENEZIA	CALLE DEI CERCHIERI, 1263/A	30100	1
RTS DI VERCELLI	P.ZA MAZZINI, 8	13100	1
RTS DI VERONA	LUNGADIGE CAPULETI 11	37122	1
RTS DI VICENZA	PIAZZETTA SANTO STEFANO 3	36100	1
RTS FORLI'	CORSO MAZZINI, 19	47100	1
CENTRO INTERREGIONALE DI ELABORAZIO PER I SERVIZI PERIFERICI DEL TESORO	VIA MILANO 66	04100	2
DIPART.NTO RGS - RTS DI CHIETI	VIALE AMENDOLA, 60	66100	2
RAGIONERIA PROVINCIALE STATO	P.ZZA MATTEOTTI 18	75100	2
RTS DI AGRIGENTO	V.LE DELLA VITTORIA,16	92100	2
RTS DI ANCONA	VIA PALESTRO, 19	60122	2
RTS DI ASCOLI PICENO	VIA COLA D'AMATRICE, 1	63100	2
RTS DI AVELLINO	PALAZ. UFF. FIN. VIA MANCINI, 33	83100	2
RTS DI BARI	VIA DEMETRIO MARIN 3	70125	2
RTS DI BENEVENTO	PALAZZO UFFICI FINAN. VIA FOSC	82100	2
RTS DI BRINDISI	VIA TOR PISANA 120	72100	2
RTS DI CAGLIARI	VIA XX SETTEMBRE, 13	09125	2
RTS DI CALTANISSETTA	VIALE REGINA MARGHERITA 41	93100	2
RTS DI CAMPOBASSO	VIA MAZZINI, 80	86100	2
RTS DI CASERTA	VIA ROMA, 212	81100	2
RTS DI CATANIA	VIA DUSMET, 17	95121	2
RTS DI CATANZARO	C.SO MAZZINI, 206	88100	2
RTS DI COSENZA	P.zza Principe di Piemonte, 1	87100	2
RTS DI FOGGIA	PIAZZA MARCONI snc	71100	2
RTS DI FROSINONE	P.ZZA 6 DICEMBRE, 1	03100	2
RTS DI ISERNIA	VIA LIBERO TESTA, 87	86170	2
RTS DI L'AQUILA	VIA F. FILOMUSI GUELF	67100	2
RTS DI LATINA	VIA DON TORELLO, 69	04100	2
RTS DI LECCE	VIALE DELLO STADIO 3	73100	2
RTS DI MACERATA	VIA SILONE 77	62100	2
RTS DI MESSINA	VIA MONSIGNOR D'ARRIGO, 15	98100	2
RTS DI NAPOLI	VIA DIAZ 11	80134	2
RTS DI NUORO	VIA BROFFERIO 26	08100	2

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi per l'affidamento dei servizi postali del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 1713

Allegato 4 – Capitolato Tecnico



Sede Territoriale	Indirizzo	CAP	Lotto
RTS DI ORISTANO	VIA DORANDO PETRI TORRE B COMPLESSO	09170	2
RTS DI PALERMO	P.ZA MARINA, 3	90133	2
RTS DI PESARO	MAMELI 9	61100	2
RTS DI PESCARA	P.ZZA ITALIA, 1	65121	2
RTS DI POTENZA	CORSO 18 AGOSTO1860	85100	2
RTS DI RAGUSA	P.ZA LIBERTÀ, 6	97100	2
RTS DI REGGIO CALABRIA	VIA MIRAGLIA, 7	89125	2
RTS DI RIETI	VIALE CESARE VERANI 7	02100	2
RTS DI SALERNO	PIAZZA S.AGOSTINO, 29 PAL. GATTOLA	84121	2
RTS DI SASSARI	VIA CARLO FELICE, 29	07100	2
RTS DI SIRACUSA	VIA UNIONE SOVIETICA SN	96100	2
RTS DI TARANTO	VIA PUPINO 92	74100	2
RTS DI TERAMO	L.GO MADONNA DELLE GRAZIE, PAL.UFF.	64100	2
RTS DI TRAPANI	VIA TORREARSA, 90	91100	2
RTS DI VITERBO	VIA CARDARELLI, snc	01100	2
MINISTERO DELL' ECONOMIA E DELLE FINANZE	VIA XX SETTEMBRE	00187	2 (1)*
RTS DI ROMA	VIA PARBONI 6	00153	2 (1)*
RTS DI ROMA	VIA LUCANIA, 29	00187	2 (1) *

*** Le Sedi Territoriali site nel Comune di Roma sono ricomprese nel Lotto 1 limitatamente al servizio di recapito della Corrispondenza.**