

CAPITOLATO TECNICO

ID 2838 – GARA A PROCEDURA APERTA PER L'APPALTO DEL "SERVIZIO DI NOTIFICAZIONE A MEZZO POSTA DI ATTI GIUDIZIARI E COMUNICAZIONI CONNESSE"

INDICE

1	DEFINIZIONI E ACRONIMI	4
2	CONTESTO NORMATIVO	5
3	OGGETTO DELL'APPALTO.....	6
4	DESCRIZIONE DEL SERVIZIO.....	7
4.1	Quantitativi stimati	7
4.2	Copertura dei servizi di recapito	8
4.2.1	Copertura diretta	8
4.2.2	Copertura mediante ricorso al FSU	8
5	MODALITÀ E TEMPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO.	8
5.1	Pre-lavorazione del plico degli atti giudiziari e consegna all'UNEP del Kit da regolarizzare.....	9
5.1.1	Data Entry - Inserimento a sistema.....	9
5.1.2	Stampa e predisposizione del Kit.....	9
5.1.3	Consegna all'UNEP del Kit (AG) da regolarizzare	10
5.2	Pre-lavorazione del plico delle raccomandate giudiziarie e consegna all'UNEP del Kit da regolarizzare	10
5.2.1	Data Entry - Inserimento a sistema	10
5.2.2	Stampa e predisposizione del Kit della raccomandata giudiziaria	11
5.2.3	Consegna all'UNEP del Kit (RAG) da regolarizzare	11
5.3	Pick-up, presa in carico e accettazione	11
5.4	Processo di notifica.....	12
5.4.1	Processo di notifica dell'atto giudiziario.....	12
5.4.2	Processo di notifica della raccomandata giudiziaria	13
5.5	Servizio di giacenza e modalità alternative.....	13
5.5.1	Servizio di giacenza per gli atti giudiziari	13
5.5.2	Servizio di giacenza per le raccomandate giudiziarie.....	15
5.6	Gestione dei ritorni.....	15
5.7	Gestione anomalie sul recapito.....	16

5.8	Monitoraggio tramite sito Web e tramite sistema informatico del Fornitore	17
5.9	Servizio di tracciatura.....	17
5.10	Servizio a data ora certa - raccomandata giudiziaria	17
6	LIVELLI DI SERVIZIO MINIMI RICHIESTI	18
6.1	Monitoraggio dei livelli di servizio	26
6.2	Rendicontazione, regolare esecuzione e fatturazione	26
7	GOVERNO DEI SERVIZI	27
7.1	Aspetti generali e collaudo.....	27
7.2	Responsabili e Referenti del Ministero.....	28
7.3	Responsabile Unico Operativo del servizio e Referenti tecnici territoriali del Fornitore	29
7.4	Servizio di ricezione chiamate	29

1 DEFINIZIONI E ACRONIMI

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico, si intende per:

- a) **Atto Giudiziario (AG)** - plico costituito da una busta, contenente l'atto da notificare e del relativo avviso di ricevimento; l'AG, così identificato, deve essere rispondente a quanto previsto dalla normativa di settore che consente di notificare - a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento - atti in materia civile e penale, in forza della legge n.890/1982;
- b) **Avviso di Ricevimento (AR)** - servizio del servizio di notifica a mezzo posta (art.4 della legge n.890/1982) che fornisce al mittente prova legale della avvenuta consegna della corrispondenza raccomandata (A/R) o dell'atto giudiziario al destinatario o dell'avvenuto deposito dell'invio postale (AR CAD). Modulistica A/R approvata con delibera 155/2019/CONS ed eventuali s.m.i.;
- c) **Avviso di Ricevimento CAD (AR/CAD)** - Avviso di ricevimento relativo alla Comunicazione di Avvenuto Deposito.
- d) **Avviso di Ricevimento RAG (AR/RAG)** - Avviso di ricevimento relativo alla notifica della raccomandata giudiziaria.
- e) **Codice di Avviamento Postale (CAP)** - località geografica italiana, in cui può essere recapitata la corrispondenza al destinatario;
- f) **Committente** - Ministero della Giustizia ovvero Amministrazione o Ministero.
- g) **Comunicazioni connesse:** CAD, CAN, Raccomandate giudiziarie.
- h) **Comunicazione di Avvenuta Notifica (CAN)** - raccomandata emessa nel caso in cui il plico non venga consegnato personalmente al destinatario dell'atto ma a persona legittimata a ricevere l'atto, a mezzo della quale l'agente postale dà notizia al destinatario medesimo dell'avvenuta notificazione dell'atto.
- i) **Comunicazione di Avvenuto Deposito (CAD)** - comunicazione in busta chiusa a mezzo lettera raccomandata con AR emessa nel caso di temporanea assenza del destinatario o mancata/inidoneità/assenza delle persone abilitate a ricevere l'atto o rifiuto da parte delle stesse, a mezzo della quale l'agente postale, dovendo procedere al deposito dell'atto presso l'ufficio postale per la giacenza prevista, dà contestuale notizia al destinatario dell'avvenuto deposito.
- j) **Comunicazioni di ritorno** - corrispondenza di ritorno, cartacea e/o digitale ovvero gli esiti/inesiti di ritorno associati a tutte le tipologie di corrispondenza, incluso A/R ed eventuale Plico di Mancato Recapito (PMR) e Plico di Compiuta giacenza (PCG).
- k) **Corrispondenza** - atto giudiziario o raccomandata giudiziaria da recapitare al destinatario presso la sede di destinazione;
- l) **Corrispondenza Notificata** - include la corrispondenza esitata, rispettivamente per le seguenti fattispecie: compiuta giacenza/restituzione mittente.
- m) **Destinatario** - persona fisica, persona giuridica, ente, associazione e ogni altro soggetto pubblico o privato, residente o avente sede legale nel solo territorio italiano, ove titolari di Codice Fiscale (DPR n.605/1973), al quale l'Amministrazione ovvero la parte notifica atti civili e penali, avvisi e comunicazioni.
- n) **Esito (di recapito)** - risultato positivo dell'attività effettuata dal Fornitore, ovvero la consegna della corrispondenza al destinatario.
- o) **Fornitore** - impresa o Raggruppamento Temporaneo di Imprese (RTI) o il consorzio di imprese risultate aggiudicatario e che, conseguentemente, sottoscrive il contratto con il Ministero della Giustizia, obbligandosi a quanto nello stesso previsto.
- p) **FSU** - Fornitore del Servizio Universale, ovvero soggetto individuato dall'articolo 23 del d.lgs. n.261/1999;
- q) **Giorno lavorativo** - tutti i giorni della settimana, ad esclusione della domenica, delle festività nazionali e delle festività patronali.
- r) **GSU:** Sistema informatico del Ministero della Giustizia
- s) **Inesito (di recapito)** - risultato negativo dell'attività effettuata dall'Operatore postale, ovvero la mancata consegna della corrispondenza al destinatario. A titolo esemplificativo: Compiuta giacenza, Deceduto, Indirizzo errato, Indirizzo incompleto; Indirizzo inesistente, Irreperibile, Sconosciuto, Respinto/Rifiutato, Trasferito.

- t) **Identificativo Univoco della Notificazione (IUN)** - codice univoco attribuito dal sistema informatico a ogni singola spedizione richiesta.
- u) **Lista di copertura diretta** - elenco di tutti i CAP ricadenti nella gara di appalto.
- v) **Mittente** - Cancelleria/Segreteria di Ufficio Giudiziario.
- w) **Mittente privato** - difensore, Pubblica Amministrazione, privato cittadino.
- x) **Piego** - Busta contenente la comunicazione da inviare al destinatario.
- y) **Plico** - Busta contenente la comunicazione (atto giudiziario o raccomandata giudiziaria) e relativo Avviso di Ricevimento.
- z) **Plico Compiuta Giacenza (PCG)** - si tratta di plichi che, decorso il periodo di giacenza (6 mesi per l'atto giudiziario, 30 giorni solari per la raccomandata giudiziaria) vengono restituiti al mittente.
- aa) **Plico Mancato Recapito (PMR)** - si tratta di plico che, nei casi di irreperibilità, trasferimento in altro Comune o decesso del destinatario ovvero di suo rifiuto a ricevere l'atto, l'agente postale restituisce al mittente.
- bb) **Raccomandata giudiziaria (RAG)** - avvisi e le comunicazioni prescritti dagli articoli 139, quarto comma, 140, 660, settimo comma, del codice di procedura civile e dell'articolo 157, commi 3 e 8, del codice di procedura penale.
- cc) **Service Level Agreement (SLA)** - tutti i livelli di servizio previsti dal Capitolato Tecnico.
- dd) **Sistema informatico** - base hardware e/o software per la gestione delle notifiche di atti, provvedimenti, avvisi e comunicazioni.
- ee) **Ufficio Giudiziario** - tutti gli uffici di cui agli articoli 1 e 2 del RD n.12/1941.
- ff) **UNEP** - Ufficio Notificazioni, esecuzioni e protesti - istituito presso ciascuna Corte d'Appello o Tribunale competente, per legge, a chiedere la notificazione a mezzo posta di AG;

2 CONTESTO NORMATIVO

L'esecuzione dei servizi in oggetto è regolata dalle clausole del presente Capitolato Tecnico e dalla seguente normativa di riferimento:

1. **Codice di procedura Civile;**
2. **Codice di procedura Penale;**
3. **Legge 20 novembre 1982, n.890** - *Notificazioni di atti a mezzo posta e di comunicazioni a mezzo posta connesse con la notificazione di atti giudiziari;*
4. **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;*
5. **Delibera AGCOM 129/15/CONS** – *Approvazione del regolamento in materia di titoli abilitativi per l'offerta al pubblico di servizi postali;*
6. **Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016** – *relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati);*
7. **Decreto Ministero dello Sviluppo economico del 19 luglio 2018** – *Disciplinare delle procedure per il rilascio delle licenze individuali speciali per l'offerta al pubblico dei servizi di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e comunicazioni connesse e di violazioni del codice della strada;*
8. **Delibera AGCOM 285/18/CONS** – *Approvazione dei modelli di buste e moduli da utilizzare per la notificazione di atti a mezzo del servizio postale di cui alla legge 20 novembre 1982, n. 890;*

9. **Delibera AGCOM 600/18/CONS** – *Approvazione del regolamento in materia di misure e modalità di corresponsione degli indennizzi relativi alla notificazione di atti a mezzo del servizio postale;*
10. **Delibera AGCOM 155/19/CONS** – *Integrazioni alla regolamentazione in materia di notificazione a mezzo del servizio postale, a seguito delle modifiche introdotte dalla legge 30 dicembre 2018 n.145;*
11. **Linee guida ANAC-AGCOM del 13 aprile 2022, n.16** - per l'affidamento degli appalti pubblici di servizi postali;
12. **Delibera AGCOM 78/23/CONS** – *Modifica della delibera n.78/23/CONS, recante “approvazione del regolamento in materia di rilascio delle licenze per svolgere il servizio di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e comunicazioni connesse (legge 20 novembre 1982, n. 890) e di violazioni del codice della strada (art. 201 del d.lgs. 30 aprile 1992, n.285);*
13. **Decreto legislativo 31 marzo 2023, n.36** – *Codice dei contratti pubblici in attuazione dell'articolo 1 della legge 21 giugno 2022, n.78, recante delega al Governo in materia di contratti pubblici come integrato e modificato dal decreto legislativo 31 dicembre 2024, n.209 e s.m.i.;*

3 OGGETTO DELL'APPALTO

Oggetto dell'appalto è Il servizio di notifica a mezzo posta degli atti giudiziari e delle comunicazioni. Nel dettaglio:

- la notifica degli **atti giudiziari** a mezzo del servizio postale, a norma degli artt. 149 e 151 c.p.c. in materia civile, dell'art. 170 c.p.p. (in materia penale) nonché della legge 890/1982 (AG);
- l'invio delle **comunicazioni** prescritte dagli articoli 139, quarto comma, 140, 660, settimo comma, del codice di procedura civile e degli articoli 157, commi 3 e 8 (RAG).

La notificazione deve avvenire a mezzo di posta raccomandata notificata in conformità alla legge 20 novembre 1982, n. 890.

I documenti di ritorno (in formato cartaceo o digitale), a seguito della ricezione degli atti e delle comunicazioni connesse, sono:

- **A/R:** avviso di ricevimento dell'atto giudiziario;
- **A/R CAD:** avviso di ricevimento della comunicazione di avvenuto deposito;
- **A/R RAG:** avviso di ricevimento della raccomandata giudiziaria;

Unica articolazione organizzativa del Ministero della Giustizia, legittimata a chiedere la notificazione di Atti Giudiziari (AG) – a mezzo servizio postale - è l'Ufficio Notificazioni, Esecuzioni e Protesti (UNEP) presso ciascuna Corte d'Appello o tribunale Ordinario.

L'UNEP, all'interno del quale opera l'Ufficiale Giudiziario, può ricevere la richiesta di notifica a mezzo posta:

- dalla Cancelleria (presso gli uffici giudicanti);
- dalla Segreteria (presso gli uffici requirenti);
- dai privati.

La notificazione degli AG costituisce un momento fondamentale dei procedimenti giudiziari, in quanto concorre alla regolare instaurazione del rapporto processuale e ne influenza l'intero iter.

Gli Ufficiali Giudiziari e i mittenti privati (difensore, pubblica amministrazione, privato cittadino) possono avvalersi del servizio di notifica a mezzo posta degli atti giudiziari e delle comunicazioni connesse in materia civile e penale, salvo che l'autorità giudiziaria o la parte richiedano che la notificazione sia eseguita personalmente.

L'Ufficio notificazioni, esecuzioni e protesti, meglio conosciuto con l'acronimo di UNEP, è istituito presso ogni Tribunale o Corte di Appello italiana nelle sedi che sono capoluogo di distretto.

L'UNEP riceve la richiesta di notifica dalla cancelleria (istituita presso gli uffici giudicanti) o dalla segreteria (presso gli uffici requirenti) o dai privati.

Il fornitore compila con i dati trasmessi dall'UNEP la busta verde con le informazioni sul destinatario della notifica da consegnare all'UNEP e predispone il KIT da consegnare all'UNEP, associando ad ogni busta verde l'avviso di ricevimento.

L'ufficiale giudiziario, dopo averla chiusa, consegna la busta contenente la copia dell'atto da notificare con il cronologico.

L'avviso di ricevimento, che costituisce la prova dell'avvenuta notifica, deve essere restituito dall'agente postale non all'UNEP bensì al soggetto mittente (cancelleria, segreteria, avvocato, privato).

Il predetto avviso di ricevimento sarà reso disponibile anche in via telematica all'autorità giudiziaria tramite il sistema informatico o alla parte interessata alla notificazione dell'atto via PEC.

Il servizio deve essere erogato da operatori postali in possesso della licenza di cui all'articolo 5, comma 2, secondo periodo, del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, e deve rispettare gli obblighi di qualità minima stabiliti dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ai sensi della legge 4 agosto 2017, n. 124 e successive leggi annuali per il mercato e la concorrenza.

4 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Fornitore si impegna a svolgere i servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico nel rispetto dei livelli di servizio minimi (eventualmente migliorati in offerta) di cui al paragrafo 6.

Il Fornitore è l'unico responsabile nei confronti del Ministero dei plichi presi 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.

4.1 Quantitativi stimati

Si stima che il Ministero nel suo complesso procederà ad eseguire nei prossimi 3 anni oltre 6 milioni di invii. Di seguito si riportano i volumi triennali stimati:

Anno	2026	2027	2028
Totale Notifiche	~2.500.000	~2.300.000	~1.900.000

Il numero degli invii e relativa ripartizione non deve ritenersi in alcun modo vincolante per il Ministero, potendo subire delle variazioni, in aumento o diminuzione, in relazione alle effettive esigenze, connesse anche al processo di dematerializzazione dei documenti in fase di attuazione nella Pubblica amministrazione della normativa che regola le nuove modalità di recapito e notifica degli atti giudiziari.

Il fornitore aggiudicatario dell'appalto non potrà, pertanto, pretendere alcun risarcimento, indennizzo o ristoro di sorta, qualora, nel corso della validità del servizio i volumi relativi agli invii si discosteranno rispetto ai dati sopra riportati.

Per ogni notifica/raccomandata giudiziaria, l'operatore economico deve garantire la rendicontazione degli esiti e la digitalizzazione (scansione delle immagini) e trasmissione degli avvisi di ricevimento dell'atto giudiziario, dell'eventuale CAD e dell'eventuale avviso di ricevimento della raccomandata giudiziaria (RAG) come descritto ai successivi paragrafi.

Pertanto, il Fornitore dovrà adeguarsi alla situazione organizzativa, logistica, produttiva e informatica esistente e successivamente ai cambiamenti che potrebbero venire a determinarsi e che il Ministero si impegnerà a comunicare per iscritto, previo preavviso di 20 giorni lavorativi rispetto alla data in cui tali modifiche entreranno in vigore. In caso di impossibilità del rispetto dei già menzionati termini, il Ministero provvederà a concordare i tempi di adeguamento con il Fornitore.

4.2 Copertura dei servizi di recapito

Il Fornitore si obbliga a erogare i servizi di notificazione a mezzo posta degli atti giudiziari e delle raccomandate giudiziarie secondo le prescrizioni del presente Capitolato Tecnico e nel rispetto dei livelli minimi di servizio previsti/offerti in sede di gara, di cui al paragrafo 6.

4.2.1 Copertura diretta

Il Fornitore dovrà assicurare la copertura diretta del servizio di notifica e di spedizione delle raccomandate giudiziarie (RAG) garantendo una copertura diretta pari ad almeno il 50% della popolazione residente nel territorio nazionale misurata sulla base dei CAP dei Comuni offerti in offerta tecnica, nel rispetto dei livelli di servizio di cui al paragrafo 6 del presente Capitolato. Durante l'esecuzione contrattuale, il Fornitore può aggiornare tale elenco con ulteriori/differenti CAP (dando preventiva e formale comunicazione al Ministero con anticipo di almeno 60 giorni solari), purché la percentuale di copertura risultante, non sia inferiore alla percentuale di copertura offerta in fase di partecipazione alla procedura di selezione del contraente e calcolata rispetto all'allegato 12, pena la risoluzione del Contratto. Il suddetto allegato rappresenta la lista di copertura diretta, ossia il dettaglio delle aree geografiche (CAP) che il Fornitore si impegna a servire direttamente. In particolare, il Fornitore aggiudicatario si obbliga a comunicare, entro i termini suddetti, al Ministero tutte le eventuali variazioni della lista di copertura diretta, mediante produzione di un documento in formato elettronico riportante l'elenco di tutti i CAP nazionali, e distinguendo i CAP coperti direttamente da quelli che necessitano di copertura mediante ricorso al FSU. Alla Corrispondenza destinata ad aree geografiche (CAP) appartenenti alla suddetta lista di copertura diretta, saranno applicati i prezzi offerti in fase di partecipazione alla procedura di selezione del contraente dal Fornitore aggiudicatario.

Si precisa che per le notifiche richieste dagli uffici giudiziari o dalla parte, nonché per le raccomandate giudiziarie che prevedono l'avviso di ricevimento¹, che dovrà essere riconsegnato al mittente privato e all'ufficio giudiziario, al fine di garantire l'unitarietà del processo, l'aggiudicatario dovrà coprire, in relazione alla singola copia da notificare sia il CAP del destinatario che il CAP del mittente. In caso di mancata copertura di uno dei due CAP i plichi saranno affidati direttamente al FSU dagli UNEP.

4.2.2 Copertura mediante ricorso al FSU

La corrispondenza destinata ad aree geografiche non ricomprese nella lista di copertura diretta sarà ripostalizzata mediante ricorso al Fornitore del Servizio Universale (FSU) direttamente dagli UNEP. Saranno applicate le tariffe vigenti alla data di lavorazione per i servizi omologhi del Servizio Universale e/o equivalenti.

5 MODALITÀ E TEMPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO.

Il servizio che il Ministero affida al Fornitore aggiudicatario si compone di una serie di fasi di seguito descritte:

- Pre-lavorazione del plico;
- raccolta (pick up), presa in carico e accettazione;
- processo di Notifica ai destinatari;
- servizio di giacenza e modalità alternative;
- gestione dei ritorni;
- gestione anomalie sul recapito;

¹ (avvisi e comunicazioni prescritti dall'articolo 140 del codice di procedura civile e dell'articolo 157, commi 3 e 8, del codice di procedura penale)

- monitoraggio tramite sito Web e tramite sistema informatico del Fornitore.

5.1 Pre-lavorazione del plico degli atti giudiziari e consegna all'UNEP del Kit da regolarizzare

Per le notifiche degli atti giudiziari da eseguire su richiesta della cancelleria e/o della segreteria dell'ufficio giudiziario o su richiesta dell'Avvocato o del privato, sono a cura del Fornitore le seguenti attività:

- a) Acquisizione dell'elenco, generato dal GSU, contenente (a titolo esemplificativo e non esaustivo) i dati dei mittenti, dei destinatari e degli indirizzi ove devono essere eseguite le notifiche;
- b) Compilazione, con i dati trasmessi dall'UNEP, della busta verde con le informazioni sul destinatario/mittente della notifica;
- c) predisposizione del KIT, associando ad ogni busta verde l'avviso di ricevimento debitamente compilato;
- d) consegna all'UNEP del KIT da regolarizzare.

Il prezzo delle buste, nei formati piccoli e medi, e le cartoline, conformi alla normativa vigente e alle specifiche tecniche definite dall'Autorità di regolamentazione del settore postale (AGCOM), si intende ricompreso nel prezzo offerto.

5.1.1 Data Entry - Inserimento a sistema

Acquisiti i dati generati dal GSU, per ciascun atto il Fornitore provvede, entro i tempi di cui al paragrafo 6, al caricamento sui propri sistemi inserendo:

- a. UNEP di provenienza;
- b. data di ritiro;
- c. numero di Registro Generale;
- d. numero cronologico del Registro UNEP;
- e. tipologia di Atto Giudiziario (civile o penale);
- f. gli identificativi degli atti giudiziari;
- g. numero destinatari;
- h. numero della distinta di riferimento;
- i. nome, cognome ed eventuale titolo del destinatario, completo di domicilio o residenza;
- j. i mittenti degli Atto Giudiziari, completi di:
 - località dell'entità giudiziaria emittente;
 - denominazione dell'entità giudiziaria emittente;
 - eventuale sezione ovvero collegio se presente o giudice monocratico;
 - denominazione del mittente "privato";
 - indirizzo della residenza o del domicilio del mittente "privato";
- k. la data dell'udienza o eventuale scadenza della notifica, se indicata;
- l. il giudice incaricato, se indicato;
- m. flag "a carico dell'erario" con la seguente distinzione:
 - ✓ pagato dal Funzionario Delegato tramite UNEP;
 - ✓ pagato dal Ministero;
- n. flag "a carico del mittente privato" ovvero, c.d. atti a pagamento, pagati direttamente dall'UNEP su provvista anticipata dal mittente privato al momento della richiesta;

Il Fornitore sarà tenuto a predisporre un archivio informatico sui propri sistemi, assicurando la pronta ed immediata disponibilità degli stessi al Ministero.

5.1.2 Stampa e predisposizione del Kit

Il Fornitore provvederà per ogni destinatario, alla stampa dei seguenti documenti:

- relata di notifica con il riepilogo delle informazioni identificative dell'Atto di Notifica (in duplice copia);
- etichette mittente/destinatario da apporre sulla busta contenente l'AG, in particolare:
 - etichetta con i dati del destinatario (D) da apporre sulla busta;

- etichetta con i dati del mittente (M) da apporre sul fronte della busta;
- etichetta mittente/destinatario riportante i dati del destinatario, della sezione UNEP di preparazione del kit, dei dati identificativi dell'atto, dell'entità giudiziaria mittente e del centro di lavorazione del Fornitore per la lavorazione degli esiti da apporre sull'avviso di ricevimento.

Successivamente, il Fornitore provvederà a:

- predisporre i kit da consegnare all'UNEP associando ad ogni busta AG il relativo avviso di ricevimento ed apponendo il codice raccomandata AG sia sulla busta che sull'avviso di ricevimento;
- inserire a sistema i dati di ogni AG (singolo plico) per il quale siano state acquisite le informazioni tramite GSU (operazione che potrà avvenire per singoli atti) ed associare il relativo codice raccomandata AG precedentemente predisposto;
- applicare le etichette precedentemente stampate sulla busta e sull'avviso di ricevimento.

In caso di errori e/o omissioni, relativi ai dati identificativi dell'atto, che dovessero verificarsi in una delle fasi sopradescritte, il Fornitore si impegna ad effettuare le correzioni necessarie ed a ristampare l'intero kit senza alcun costo aggiuntivo.

Il Fornitore dovrà impegnarsi, altresì, ad effettuare, senza alcun costo aggiuntivo, eventuali modifiche di procedura che si dovessero rendere necessarie per adeguarsi all'emanazione di nuove norme e/o a sopravvenute esigenze del Ministero stesso.

5.1.3 Consegna all'UNEP del Kit (AG) da regolarizzare

Composti i kit, il Fornitore dovrà provvedere a:

- associare il codice del kit al numero dell'atto e a quello dell'avviso di ricevimento;
- stampare la distinta riepilogativa in duplice copia (distinta di consegna e ritiro kit). Tale distinta sarà caricata sui sistemi del Fornitore e messa a disposizione del Ministero/UNEP entro i tempi della consegna fisica dei Kit all'UNEP.

Successivamente il Fornitore provvede a consegnare presso le sedi UNEP la "distinta di consegna e ritiro kit" ed i plichi contenenti i kit da regolarizzare.

La "distinta di consegna e ritiro kit", corredata da apposita colonna "esiti", dovrà essere controllata e firmata in duplice copia sia dal personale del Fornitore sia da quello dell'UNEP. Una copia resterà a ciascuna delle parti.

La "distinta di consegna e ritiro kit", oltre ad essere consegnata fisicamente, dovrà essere anticipata all'UNEP di competenza anche attraverso il sistema informatico messo a disposizione dal Fornitore e inclusa, nel fascicolo virtuale del singolo AG.

Si precisa che nella "distinta di consegna e ritiro kit" sono da intendersi ricompresi anche i KIT relativi alla RAG.

5.2 Pre-lavorazione del plico delle raccomandate giudiziarie e consegna all'UNEP del Kit da regolarizzare

Per le notifica delle Raccomandate, sono a cura del Fornitore le seguenti attività:

- a) Acquisizione dell'elenco, generato dal GSU, contenente (a titolo esemplificativo e non esaustivo) i dati dei mittenti, dei destinatari e degli indirizzi ove devono essere eseguite spedite le comunicazioni;
- b) Compilazione, con i dati trasmessi dall'UNEP, della busta verde con le informazioni sul destinatario/mittente della comunicazione;
- c) predisposizione del KIT, associando eventualmente alla busta verde l'avviso di ricevimento debitamente compilato;
- d) consegna all'UNEP del KIT da regolarizzare.

5.2.1 Data Entry - Inserimento a sistema

Acquisiti i dati generati dal GSU, per ciascuna raccomandata giudiziaria il Fornitore provvede, entro i tempi di cui al paragrafo 6, al caricamento sui propri sistemi inserendo:

- dati del destinatario (nome, cognome, via, n° civico, CAP e provincia);
- dati dell'UNEP e dell'Ufficiale Giudiziario;
- dati del mittente originario (UG/parte o procuratore: cognome, nome, via, n° civico, CAP, Comune, Provincia), al quale riconsegnare l'eventuale avviso di ricevimento;
- Numero identificativo del documento;
- N° di registro cronologico;
- data dell'udienza;
- tipologia di raccomandata (semplice o A/R).

5.2.2 Stampa e predisposizione del Kit della raccomandata giudiziaria

Per ogni comunicazione ricevuta dall'UNEP tramite il GSU, il fornitore esegue la stampa:

- della relata di notifica;
- delle etichette da applicare sul Kit della raccomandata giudiziaria;
- dell'eventuale avviso di ricevimento (debitamente compilato).

Successivamente, il Fornitore provvederà a predisporre i kit da consegnare all'UNEP svolgendo le seguenti attività:

- ove previsto associa ad ogni busta della raccomandata giudiziaria il relativo avviso di ricevimento apponendo il codice raccomandata sia sulla busta che sull'avviso di ricevimento;
- inserire a sistema i dati di ogni Raccomandata giudiziaria per il quale siano state acquisite le informazioni tramite GSU (operazione che potrà avvenire per singole raccomandate) ed associare eventualmente il relativo codice raccomandata giudiziaria precedentemente predisposto;
- applicare le etichette precedentemente stampate sulla busta e, ove previsto, sull'avviso di ricevimento.

In caso di errori e/o omissioni, relativi ai dati identificativi della raccomandata giudiziaria, che dovessero verificarsi in una delle fasi sopradescritte, il Fornitore si impegna ad effettuare le correzioni necessarie ed a ristampare l'intero kit senza alcun costo aggiuntivo. Il Fornitore dovrà impegnarsi, altresì, ad effettuare, senza alcun costo aggiuntivo, eventuali modifiche di procedura che si dovessero rendere necessarie per adeguarsi all'emanazione di nuove norme e/o a sopravvenute esigenze del Ministero.

5.2.3 Consegna all'UNEP del Kit (RAG) da regolarizzare

Composti i kit, il Fornitore dovrà provvedere, tramite apposita funzione dell'applicativo, a:

- acquisire i codici dei kit della RAG;
- stampare la distinta riepilogativa in duplice copia (distinta di consegna e ritiro kit). Tale distinta sarà caricata sui sistemi del Fornitore e messa a disposizione del Ministero/UNEP entro i tempi della consegna fisica dei Kit all'UNEP.

Successivamente il Fornitore provvede a consegnare presso le sedi UNEP la "distinta di consegna e ritiro kit" ed i plichi contenenti i kit da regolarizzare.

La "distinta di consegna e ritiro kit", corredata da apposita colonna "esiti", dovrà essere controllata e firmata in duplice copia sia dal personale del Fornitore sia da quello dell'UNEP. Una copia resterà a ciascuna delle parti.

La "distinta di consegna e ritiro kit", oltre ad essere consegnata fisicamente, dovrà essere anticipata all'UNEP di competenza anche attraverso il sistema informatico messo a disposizione dal Fornitore.

5.3 Pick-up, presa in carico e accettazione

Il Fornitore si obbliga con mezzi propri a raccogliere tutti i plichi, contenenti gli AG e le RAG, firmati e regolarizzati presso tutte le sedi UNEP (servizio di Pick-Up) con **cadenza giornaliera** (dal lunedì al venerdì). Nella giornata del sabato, il servizio deve essere svolto dal Fornitore **su chiamata** dell'UNEP, atteso che il sabato è un giorno lavorativo anche per la notifica degli atti giudiziari urgenti; frequenze inferiori a quelle sopra previste potranno essere concordate con i referenti degli UNEP, ferma restando la disponibilità del fornitore al ritiro, di sabato, delle spedizioni urgenti, su chiamata.

Il fornitore, in fase di Pick-Up, si impegna a prestare eventuale supporto all'UNEP finalizzato a razionalizzare e velocizzare le attività di regolarizzazione dei plichi (Es: organizzazione delle c.d. "bolgette" di consegna, minimizzare dei rischi di errore e di interferenza tra i vari kit, ecc...), sotto la supervisione e la responsabilità dell'Ufficiale giudiziario, garantendo la riservatezza dei dati e l'integrità dei materiali che si troverà a gestire.

La relativa "distinta di consegna e ritiro kit" con la colonna "esiti" debitamente compilata dall'UNEP, in duplice copia, verrà firmata e datata dagli operatori addetti sia del Fornitore, sia di UNEP. Una copia sarà trattenuta da ciascuna delle parti.

La colonna "esiti" della "distinta di consegna e ritiro kit" dovrà essere correttamente compilata e riportare quindi una delle seguenti indicazioni:

- "da postalizzare";
- "annullato", da utilizzare per i kit annullati e dunque trattenuti dall'UNEP;
- "da modificare";
- "non restituito da UNEP", da utilizzare per i kit mancanti;
- "non consegnato dal fornitore".

Potranno essere affidati al Fornitore anche eventuali kit consegnati dall'UNEP, ma non riportati sulla distinta, previa integrazione della distinta stessa a carico dell'UNEP.

In caso di difformità riscontrate contestualmente al Pick-Up, tra quanto riportato nella "distinta di consegna e ritiro kit" e gli invii oggetto del Pick-Up, il Fornitore prende comunque in carico gli invii disponibili, segnalando le anomalie riscontrate all'UNEP e riportando le stesse sulla distinta.

Il Fornitore, una volta ritirati i plichi firmati e regolarizzati, provvede tramite l'applicativo a:

- acquisire il codice raccomandata di ogni singolo AG e/o raccomandata giudiziaria;
- aggiornare sui propri sistemi lo stato della spedizione;
- stampare in duplice copia la distinta riepilogativa di tutti gli invii che verranno postalizzati (distinta di accettazione). Tale distinta dovrà essere messa a disposizione del Ministero e dell'UNEP di competenza, tramite sistema informatico, entro i tempi di cui al paragrafo 6;
- Stampare la "distinta degli atti pendenti", risultante per differenza rispetto agli invii da postalizzare, da unire nei successivi ritiri della corrispondenza presso l'UNEP, alla prevista documentazione.

Si precisa che in fase di Pick Up il Fornitore provvederà alla raccolta sia degli AG che delle RAG.

Rimane impregiudicata la facoltà per gli UNEP/Ministero, in accordo con il Fornitore, di utilizzare/sviluppare specifici servizi applicativi di gestione online o via web (online) del processo descritto o parti di esso, finalizzato anche alla gestione automatizzata degli invii – senza che questo comporti oneri aggiuntivi per il Ministero.

5.4 Processo di notifica

5.4.1 Processo di notifica dell'atto giudiziario

La notificazione a mezzo posta dei plichi di atti giudiziari firmati, regolarizzati e ritirati dal Fornitore presso gli UNEP dovrà avvenire nel rispetto della Legge n. 890/1982 e ss.mm.ii. e delle delibere dell'AGCOM, nonché delle pertinenti disposizioni recate dal codice di procedura civile e penale. Per la notificazione degli atti giudiziari a mezzo posta è previsto l'utilizzo di speciali buste e moduli (entrambi messi a disposizione a cura e carico del Fornitore), per avvisi di ricevimento, entrambi di colore verde, le cui specifiche tecniche sono state definite dall'Autorità di regolamentazione del settore postale (AGCOM), sentito il Ministero della Giustizia, con Delibera N. 285/18/CONS e N. 155/19/CONS, e s.m.i.. La documentazione è disponibile ai link <https://www.agcom.it/provvedimenti/delibera-258-18-cons> e <https://www.agcom.it/provvedimenti/delibera-155-19-cons>.

Il Fornitore dovrà provvedere al recapito dell'atto giudiziario in rispetto dei tempi indicati nell'Allegato 2 alla delibera 78/23/CONS "standard di qualità del singolo invio", ad eccezione dei tempi previsti per la restituzione dell'avviso di ricevimento, le cui modalità saranno disciplinate nel paragrafo 5.6 "Gestione dei ritorni".

Il termine di consegna decorre dal giorno di invio della distinta di accettazione da parte del Fornitore e la consegna dev'essere effettuata all'indirizzo comunicato tramite applicativo GSU dall'UNEP. Come previsto dalla normativa di settore vigente, il Fornitore dovrà annotare il risultato nella notificazione sull'avviso di ricevimento.

Se il plico viene consegnato nelle mani di soggetto autorizzato alla ricezione dell'atto in luogo del destinatario dell'atto medesimo, il Fornitore procede con l'esecuzione delle attività previste dall'art. 7 della Legge n. 890/1982, prestando particolare attenzione affinché la firma apposta sull'avviso di ricevimento dalla persona abilitata a ricevere il plico sia seguita dalla specificazione della qualità rivestita dal consegnatario, con l'aggiunta, se trattasi di familiare, dell'indicazione di "convivente" anche se temporaneo. Se il piego non viene consegnato personalmente al destinatario dell'atto, il Fornitore dà notizia al destinatario medesimo dell'avvenuta notificazione dell'atto a mezzo di lettera raccomandata (CAN – Comunicazione di avvenuta notifica) ed annota sull'avviso di ricevimento del plico dell'atto giudiziario la data dell'invio ed il numero della raccomandata CAN.

Se il Fornitore non è in grado di recapitare il plico per il verificarsi delle condizioni descritte al comma 1, dell'art. 8 della legge n. 890/1982, entro due giorni lavorativi dal giorno del tentativo di notifica procede con il deposito del plico contenente l'atto presso il proprio punto di giacenza più vicino al destinatario ed invia al destinatario la comunicazione di avvenuto deposito (CAD) ai sensi e per gli effetti del comma 4, dell'art. 8 della Legge n. 890/1982, mediante avviso in busta chiusa a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento che, in caso di assenza del destinatario, dev'essere affisso alla porta d'ingresso oppure immesso nella cassetta della corrispondenza dell'abitazione, dell'ufficio o dell'azienda. L'avviso di ricevimento della CAD deve contenere tutte le informazioni di cui al comma 4 dell'art. 8 della citata Legge n. 890/1982 e dovrà essere restituito dall'agente postale al soggetto mittente (cancelleria, segreteria, avvocato, privato). Inoltre, entro 3 giorni lavorativi dalla data di esito/inesito della spedizione, Il Fornitore dovrà rendere un flusso dati al Ministero/UNEP di competenza contenente le informazioni aggiornate sullo stato della spedizione. Si precisa che CAN e CAD dovranno essere consegnate al destinatario in rispetto dei tempi indicati nell'Allegato 2 alla delibera 78/23/CONS "standard di qualità del singolo invio".

In ogni caso, il Fornitore è tenuto a dare evidenza al Ministero dello stato della spedizione attraverso l'aggiornamento sui propri sistemi.

5.4.2 Processo di notifica della raccomandata giudiziaria

Il Fornitore è obbligato a recapitare ai destinatari le RAG entro i tempi e con i livelli di servizio previsti al paragrafo 6 (o migliorativi se offerti). Inoltre, entro 3 giorni lavorativi dalla data di esito/inesito della spedizione, il Fornitore dovrà rendere un flusso dati al Ministero/UNEP di competenza contenente le informazioni aggiornate sullo stato della spedizione (cfr Allegato 4.3 - "Specifiche tecniche per l'interoperabilità").

Il Fornitore è tenuto a dare evidenza al Ministero dello stato della spedizione attraverso l'aggiornamento sui propri sistemi.

5.5 Servizio di giacenza e modalità alternative

5.5.1 Servizio di giacenza per gli atti giudiziari

La notificazione dell'atto dovrebbe avvenire mediante consegna nelle mani proprie del destinatario; tuttavia, se la consegna del plico non può essere fatta personalmente al destinatario oppure a persone abilitate a riceverlo ai sensi del comma 2, art. 7 della Legge 890/1982 e ss.mm.ii., come previsto al comma 1, art. 8 della stessa Legge il plico sarà depositato, entro due giorni lavorativi dal giorno del tentativo di notifica, presso il punto di giacenza più vicino al destinatario (così come definiti e quantificati nella misura minima dalla Delibera AGCOM 78/23/CONS, allegato 4).

Per il ritiro della corrispondenza inesitata l'operatore postale di riferimento deve assicurare la disponibilità di un adeguato numero di punti di giacenza o modalità alternative di consegna della corrispondenza inesitata al destinatario, secondo criteri e tipologie definite dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, tenuto conto delle esigenze di riservatezza, sicurezza, riconoscibilità ed accessibilità richieste dalla natura del servizio. In ogni caso, deve essere assicurata la diretta supervisione e responsabilità dell'operatore postale, presso i punti di giacenza o sulle modalità alternative di consegna della corrispondenza inesitata, in relazione alla custodia ed alle

altre attività funzionali al ritiro o alla consegna degli invii.

La notificazione si ha per eseguita dalla data del ritiro del piego contenente l'atto, se anteriore al decorso del termine di dieci giorni di cui al comma 4 dell'art. 8 della Legge 890/1982. In tal caso, l'impiegato del punto di deposito lo dichiara sull'avviso di ricevimento che, datato e firmato dal destinatario o dal suo incaricato che ne ha curato il ritiro, è restituito al mittente entro i tempi di cui al paragrafo 6.

Trascorsi dieci giorni dalla data di spedizione della lettera raccomandata, di cui al comma 4 art. 8 della Legge 890/1982, senza che il destinatario o un suo incaricato ne abbia curato il ritiro, l'avviso di ricevimento è restituito al mittente entro i tempi di cui al paragrafo 6, con annotazione in calce, sottoscritta dall'operatore postale, della data dell'avvenuto deposito e dei motivi che l'hanno determinato, dell'indicazione *"atto non ritirato entro il termine di dieci giorni"* e della data di restituzione.

Trascorsi sei mesi dalla data in cui il piego è stato depositato, il piego stesso è restituito al mittente entro i tempi di cui al paragrafo 6, con annotazione in calce, sottoscritta dall'operatore postale, della data dell'avvenuto deposito e dei motivi che l'hanno determinato, dell'indicazione *"non ritirato entro il termine di sei mesi"* e della data di restituzione al mittente.

Relativamente all'utilizzo dei punti di giacenza si evidenzia che, al fine di garantire la più ampia copertura del territorio, l'operatore economico può fare ricorso ai **corner** dedicati all'interno di esercizi commerciali privati previsti dall'allegato 3 alla delibera AGCOM n. 78/23/CONS.

Di seguito si riportano la tabella con gli orari di apertura dei punti di giacenza (non inferiore alle 5 ore giornaliere, anche non consecutive) e la tabella con l'indicazione delle modalità alternative di recapito.

TABELLA: GIORNI E ORARI DI APERTURA PER IL RITIRO DELLE GIACENZE

(Allegato 4 alla delibera 78/23/CONS)

Giorni feriali	Al destinatario è consentito di ritirare l'invio postale presso la struttura in cui è giacente ed indicata nell'avviso di giacenza in un orario compreso almeno tra le ore 9.00 e le 19.00. A tal fine, le strutture dovranno essere aperte almeno due pomeriggi a settimana ed almeno dalle ore 15.30 alle ore 19.00
Sabato e prefestivi	Al destinatario è consentito di ritirare l'invio postale nella mattinata presso la struttura in cui è giacente ed opportunamente indicata nell'avviso di giacenza. Pomeriggio: chiuso.
Domenica e festivi	Chiuso

TABELLA: MODALITA' ALTERNATIVE

(Allegato 5 alla delibera 78/23/CONS)

Passaggi multipli	Da realizzare entro due giorni lavorativi dal giorno in cui avviene il primo tentativo di recapito. Dopo l'ultimo tentativo di recapito, al termine della giornata lavorativa, il piego contenente l'atto viene depositato dall'agente postale nel punto di giacenza.
Recapito per appuntamento	In caso di mancato recapito, l'agente postale può lasciare nella cassetta postale del destinatario un avviso contenente i riferimenti (telefono, e-mail, etc.) che il destinatario stesso può contattare per concordare un appuntamento al fine di ricevere l'atto.

Il Fornitore è tenuto a dare evidenza attraverso l'aggiornamento sui propri sistemi e sul proprio sito web,

accessibili da parte del Ministero, dello stato della spedizione, entro i tempi di cui al par. 6 (o migliorativi se offerti). Le suddette informazioni sullo stato della giacenza devono essere esportabili su apposite liste, aventi formato elettronico compatibile con quelli in uso presso il Ministero.

Inoltre, il Fornitore dovrà dare evidenza, attraverso l'aggiornamento dei propri sistemi accessibili all'UNEP di competenza, dei tentativi successivi al primo, così come qualsiasi altra attività svolta in esecuzione delle c.d. "modalità alternative".

5.5.2 Servizio di giacenza per le raccomandate giudiziarie

Premesso che il Fornitore è obbligato a effettuare un tentativo di consegna; nel caso in cui il Fornitore 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 Fornitore è obbligato a lasciare un avviso di tentata consegna (avviso di giacenza) presso l'indirizzo del destinatario, con indicazione del punto giacenza ove il destinatario può ritirare la corrispondenza e del periodo di giacenza/termine ultimo previsto per l'effettuazione del ritiro dalla corrispondenza.

Qualora il punto di giacenza non sia presente nel CAP di destinazione, il Fornitore dovrà assicurare alternativamente:

- ✓ ulteriori passaggi da realizzare entro due giorni lavorativi dal giorno in cui avviene il primo tentativo di recapito. Dopo l'ultimo tentativo di recapito, al termine della giornata lavorativa, il plico viene depositato dall'agente postale nel punto di giacenza;
- ✓ un servizio di consegna al destinatario su appuntamento concordato tramite il numero di telefono presente sull'avviso di giacenza, il tutto senza alcun maggior onere né per il Ministero né per il Destinatario. Decorso 2 giorni lavorativi dal giorno in cui viene rilasciato l'avviso, il Fornitore dovrà depositare il plico/piego presso il punto di giacenza più vicino al destinatario.

Il Fornitore deve assicurare un tempo di giacenza non inferiore a 30 giorni solari, decorrenti dalla data di consegna dell'avviso di giacenza. Il Fornitore è tenuto a dare evidenza a ciascun UNEP/UU.GG. mittenti, attraverso l'aggiornamento sui propri sistemi accessibili da parte del Ministero/UNEP di competenza, dello stato di "giacenza" della spedizione, stato che dovrà essere aggiornato alla data del ritiro da parte del destinatario o della compiuta giacenza. Le suddette informazioni sullo stato della giacenza devono essere esportabili su apposite liste, aventi formato elettronico compatibile con quelli in uso presso il Ministero.

5.6 Gestione dei ritorni

Il servizio prevede la restituzione al **mittente** degli oggetti postali di ritorno entro i tempi di cui al paragrafo 6 (o migliorativi se offerti).

Le comunicazioni di ritorno possono riguardare:

- l'avviso di ricevimento dell'Atto giudiziario;
- l'avviso di ricevimento della Comunicazione di avvenuto deposito (CAD);
- l'eventuale avviso di ricevimento delle raccomandate giudiziarie;
- i plichi inesitati (atti giudiziari e raccomandate giudiziarie).

Nell'ambito della gestione dei ritorni sarà comunque cura del Fornitore fornire le informazioni di tracciatura (tracking) sullo stato di lavorazione, tramite servizio accessibile via web e flussi dati. Le suddette informazioni sullo stato di lavorazione devono essere esportabili, in qualsiasi momento, su appositi file aventi formato elettronico compatibile con quelli in uso presso il Ministero (ad esempio Excel, pdf, csv). Per ogni cartaceo di ritorno relativo alle notifiche richieste dalle cancellerie/segreterie, alle notifiche richieste dai privati a carico dell'erario e alle raccomandate giudiziarie, il Fornitore deve preparare, in duplice copia, una distinta di accompagnamento da restituire (distinta di riconsegna), da intendersi anche in formato elettronico, con la lista di dettaglio dei plichi inesitati e delle comunicazioni di ritorno riconsegnate, che funga anche da documento di accettazione/presa in carico da parte del Mittente, garantendo l'esatta corrispondenza tra cartaceo di ritorno e distinta di riconsegna.

Tali distinte dovranno contenere, per ogni invio:

- ✓ tipologia dell'oggetto (civile / penale);

- ✓ il numero del Registro Generale,
- ✓ numero cronologico;
- ✓ nome e cognome del destinatario;
- ✓ il nome del Giudice;
- ✓ la sezione dell'Ufficio giudiziario (quando indicata);
- ✓ la data dell'udienza ovvero la data di scadenza (se indicata);
- ✓ il numero di raccomandata utilizzato;
- ✓ la data del primo tentativo di notifica;

Il Fornitore dovrà produrre la copia digitale dell'avviso di ricevimento dell'atto giudiziario, dell'eventuale avviso di ricevimento della raccomandata giudiziaria e dell'eventuale avviso di ricevimento della CAD, e trasmettere il documento informatico:

- al Ministero tramite il sistema per lo scambio di flussi dati;
- qualora la notifica sia richiesta dalla parte (soggetto privato/avvocato), anche via PEC all'indirizzo della parte, se indicato dal mittente.

Le informazioni presenti nei documenti originali cartacei devono corrispondere con quelle delle copie per immagine degli stessi e con le informazioni contenute nei flussi dati scambiati nei diversi momenti della rendicontazione. Le copie per immagine dovranno presentare un livello di nitidezza e di risoluzione adeguata a consentire la corretta visibilità delle informazioni contenute sul documento. Le copie digitali delle immagini di cui al presente paragrafo dovranno essere rese disponibili entro i tempi di cui al paragrafo 6, o migliorativi se offerti.

5.6.1 Processo di informatizzazione dei ritorni

Il Fornitore provvede ad effettuare le seguenti attività:

- a. Scansione per immagini fronte retro degli avvisi di ricevimento degli atti giudiziari, l'avviso di ricevimento delle CAD, l'avviso di ricevimento delle RAG, i quali andranno sottoposti, tramite apposito applicativo, a:
 - controllo della qualità delle immagini;
 - verifica della completezza e leggibilità delle informazioni su di essi riportate;
 - video codifica, cioè registrazione delle informazioni chiave relative all'esito stesso.
- b. In merito agli oggetti Plico Mancato Recapito, Plico Compiuta Giacenza, CAD e CAN rifiutata dovranno invece essere sottoposti, sempre tramite apposito applicativo, a:
 - tracciatura con inserimento a sistema del barcode della raccomandata;
 - verifica della completezza e leggibilità delle informazioni su di essi riportate;
 - video codifica con l'indicazione della ragione dell'inesito e che sarà, a titolo esemplificativo e non esaustivo, per i Plichi Mancato Recapito ("indirizzo errato", "indirizzo incompleto", "destinatario trasferito", "destinatario deceduto"), per i Plichi Compiuta Giacenza, in conseguenza dell'esistenza del modello CAD precedentemente inserito a sistema, dovrà essere riconosciuto che si tratta di PCG e che sono trascorsi almeno 6 mesi da quando il plico è stato depositato presso il punto di giacenza.

Il Fornitore provvederà:

- i. a rendere disponibili le copie per immagini di cui al punto a, entro i tempi di cui al paragrafo 6 (o migliorativi se offerti);
- ii. all'aggiornamento dell'archivio costituito dai dati ed immagini, accessibile dal personale abilitato dell'Ufficio Giudiziario, utilizzando come campi di ricerca uno dei dati identificativi e contenente, per ogni invio, il numero del Registro Generale, il nome del Giudice e la data dell'udienza o la data di scadenza con abbinati la data di consegna, il numero di raccomandata utilizzato, la data di prima postalizzazione, la data del primo tentativo di notifica, la data di spedizione dell'eventuale seconda tentativo di notifica, il numero della raccomandata, nonché l'esito e modalità della prima notificazione e dell'eventuale seconda, oltre a qualsiasi altra informazione descrittiva del processo di notificazione attuato, mettendo a disposizione l'immagine del corrispondente avviso di ricevimento.

5.7 Gestione anomalie sul recapito

In caso di anomalia (furto, smarrimento, manomissione, deterioramento, ecc...) il Fornitore ha l'obbligo di comunicare l'anomalia, entro e non oltre 5 giorni dall'evento, fornendo l'evidenza degli oggetti interessati

dall'anomalia. Nel caso specifico di smarrimento e/o furto, il Fornitore è tenuto inoltre a presentare apposita denuncia presso le competenti autorità e ad inviarne copia al Ministero a mezzo PEC entro 2 giorni lavorativi dal momento della presentazione della denuncia (nella denuncia dovranno essere sempre riportati gli identificativi e la tipologia degli oggetti rubati o smarriti). In caso di deterioramento dell'oggetto, il Fornitore dovrà produrre al Ministero, entro e non oltre 5 giorni lavorativi dal rilevamento del medesimo evento, una relazione con una chiara e circostanziata rappresentazione dei fatti e degli eventi. La relazione dovrà essere trasmessa a mezzo PEC al DEC del Ministero riportando gli identificativi e la tipologia degli oggetti deteriorati e dovrà essere messa a disposizione tramite il sistema informatico per lo scambio dei flussi di dati.

In merito agli atti giudiziari, in caso di furto, smarrimento, deterioramento e manomissione si applicano le disposizioni di cui all'Allegato A alla Delibera 600/18/CONS recante "Approvazione del regolamento in materia di misure e modalità di corresponsione degli indennizzi relativi alle notificazioni di atti a mezzo del servizio postale".

5.8 Monitoraggio tramite sito Web e tramite sistema informatico del Fornitore

Il Fornitore si impegna a fornire al Ministero una serie di dati finalizzati al controllo e alla rendicontazione del servizio reso.

Il controllo del servizio reso si basa su due modalità:

- 1) accesso del personale autorizzato del Ministero al sito web del Fornitore per l'effettuazione di **interrogazioni puntuali** sullo stato del singolo invio attraverso il codice identificativo della spedizione;
- 2) disponibilità di un sistema informatico che consenta anche interrogazioni massive delle informazioni presenti nei sistemi di tracking del Fornitore, della reportistica a presidio di tutte le fasi di lavorazione e della rendicontazione dei costi di gestione (mediante produzione di specifici report), propedeutica al rilascio della *regolare esecuzione* e all'emissione di fatture.

I dati messi a disposizione devono restare presenti sui sistemi del Fornitore e accessibili in tempo reale, al Ministero per almeno 12 (dodici) mesi rispetto alla data di chiusura del mese di riferimento.

Devono inoltre essere conservate dal Fornitore fino a 5 anni successivi alla conclusione effettiva del contratto e rese disponibili in caso di richiesta da parte del Ministero. Dette informazioni dovranno, in qualsiasi momento, essere esportabili su appositi file aventi formato elettronico compatibile con quelli in uso presso il Ministero (ad esempio Excel, pdf, csv).

Al termine del contratto/servizio il Fornitore dovrà fornire la massima collaborazione per agevolare la migrazione della totalità dei dati e dei documenti archiviati presso server indicati dal Ministero, scongiurando qualsiasi soluzione di continuità del servizio, senza oneri a carico dell'Erario; la disponibilità dei dati (anche in asincrono) deve essere garantita fino al compimento di detta migrazione.

5.9 Servizio di tracciatura

Il Fornitore si impegna ad offrire un servizio di tracciatura tale da permettere al Ministero la verifica dello stato di lavorazione degli invii, come sopra descritto, attraverso una ricerca per codice identificativo e per chiavi di ricerca multiple della notifica. Il servizio di tracciatura dovrà essere accessibile, oltre che sul sistema informatico per lo scambio di flussi dati, anche mediante sito web, 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, nonché tramite numero verde gratuito dalle ore 9 alle ore 17 nei giorni lavorativi. Il Fornitore dovrà garantire la piena tracciabilità del singolo invio in ogni fase.

5.10 Servizio a data ora certa - raccomandata giudiziaria

Relativamente alle raccomandate giudiziarie destinate a CAP coperti direttamente dal Fornitore, Il servizio prevede, ai sensi della circolare del 29 agosto 2007 n. 5688 del Ministero delle Comunicazioni, la dimostrazione del rispetto delle condizioni di consegna a data o ora certa avvalendosi di nuove tecnologie di comunicazioni elettroniche (es. GPS, GSM/GPRS o migliorative). La relativa documentazione elettronica attestante tali informazioni è registrata e conservata fino a 5 anni successivi alla conclusione effettiva del contratto, a cura del

Fornitore, e dovrà essere accessibile al Ministero anche tramite consultazione via web,
Tale servizio, finalizzato all'acquisizione e messa a disposizione del Ministero di informazioni sull'esito/inesito degli invii, dovrà essere assicurato, per tutta la durata contrattuale sulla percentuale di CAP risultante dall'offerta tecnica.

6 LIVELLI DI SERVIZIO MINIMI RICHIESTI

I servizi descritti nel presente Capitolato Tecnico dovranno essere espletati nel rispetto di livelli minimi di servizio richiesti e di seguito riportati (salvo miglioramenti in offerta), pena l'applicazione delle penali di seguito riportate.

CODICE	PARAMETRO	LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO	OGGETTO DI OFFERTA TECNICA	VALORE DELLA PENALE
1	PRESA IN CARICO E ACCETTAZIONE DELLA CORRISPONDENZA			
01.01	Lista CAP			
01.01.01	Invio della lista di copertura diretta, di cui al paragrafo 4.2.1 del Capitolato Tecnico, al DEC, aggiornata alla data di stipula del Contratto	Entro 10 giorni lavorativi dalla stipula del contratto	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, il Ministero applicherà una penale pari ad € 50,00
01.01.02	Aggiornamento e invio della lista di copertura diretta, di cui al paragrafo 4.2.1 del Capitolato Tecnico, al Ministero, dalla data di efficacia dell'aggiornamento	Con anticipo di almeno 60 giorni solari	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno di ritardo il Ministero applicherà una penale pari ad € 20,00
01.02	Data Entry, preparazione dei plichi e invio della distinta di consegna e ritiro kit per il servizio di recapito degli atti giudiziari			
01.02.01	Tempi di inserimento nei sistemi del fornitore e messi a disposizione del Ministero/singolo UNEP dei dati acquisiti dal GSU relativi alle informazioni inerenti agli atti giudiziari e alle raccomandate giudiziarie	Entro il giorno successivo rispetto all'invio dei dati da parte dell'UNEP, tramite il GSU	Non oggetto di offerta tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno di ritardo il Ministero applicherà una penale pari ad € 20,00
01.02.02	Tempi di consegna all'UNEP della "distinta di consegna e ritiro Kit" e dei Kit da regolarizzare, dalla data di inserimento nei sistemi del Fornitore delle informazioni acquisite tramite GSU	Entro 3 giorni lavorativi	Oggetto di offerta tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni Kit consegnato in ritardo all'UNEP, il Ministero applicherà una penale pari ad € 0,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 5,00.
01.03	Pick-up e presa in carico			
01.03.01	Frequenza di pick-up e presa in carico dei plichi presso il singolo UNEP	Giornaliero	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato pick-up entro la giornata prevista, il Ministero applicherà una penale pari ad € 50,00.
01.04	Accettazione (invio distinta di accettazione/spedizione)			

01.04.01	Tempi di messa a disposizione, sul sistema informatico del Fornitore, della "distinta di accettazione" contenente le informazioni riguardanti tutte le spedizioni da postalizzare (sia AG che RAG), a partire dalla data del pick-up presso il singolo UNEP.	Entro 2 giorni lavorativi	Oggetto di offerta tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo di ritardo il Ministero applicherà una penale pari ad € 20,00 fino ad un massimo di € 100,00
2	PROCESSO DI NOTIFICA			
02.01	Tempi di consegna dell'atto giudiziario, dal giorno di invio della distinta di accettazione da parte del Fornitore	come da allegato 2 alla delibera 78/23/CONS "standard di qualità del singolo invio"	Non oggetto di Offerta Tecnica	per ogni atto consegnato in ritardo fino al decimo giorno, il Ministero applicherà una penale giornaliera pari al 20% del costo sostenuto per la spedizione fino ad un massimo del 100% del valore medesimo; - in caso di ritardo eccedente il ventesimo giorno successivo alla data di accettazione: il doppio del costo sostenuto per la spedizione; - in caso di ritardo eccedente il trentesimo giorno successivo alla data di accettazione: il triplo del costo sostenuto per la spedizione; - plichi consegnati oltre il trentacinquesimo giorno lavorativo successivo all'accettazione: la penale è pari a cinque volte il prezzo di spedizione.
02.02	Tempi di spedizione della CAN. e della CAD rispettivamente dalla data di consegna dell'atto nelle mani di una persona diversa dal destinatario e dalla data del tentativo di notifica	2 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	Nel caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno di ritardo il Ministero applicherà una penale pari ad € 0,70 fino ad un massimo di € 3,50 per ogni comunicazione spedita in ritardo

02.03	Tempi di consegna della CAN o CAD dal giorno di spedizione delle stesse.	come da allegato 2 alla delibera 78/23/CONS "standard di qualità del singolo invio"	Non oggetto di Offerta Tecnica	Nel caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno di ritardo il Ministero applicherà una penale pari ad € 0,70 fino ad un massimo di € 3,50, per ogni comunicazione consegnata in ritardo
02.04	Tempi di consegna delle raccomandate giudiziarie dal giorno di invio della distinta di accettazione	9 giorni lavorativi per il 90 % degli invii accettati	Oggetto di offerta tecnica	Nel caso di mancato rispetto del termine, il Ministero applicherà una penale pari al 10% del costo della spedizione fino ad un massimo del 100%.
02.05	Rendicontazione - Aggiornamento del sistema informatico del Fornitore per la visualizzazione da parte del Ministero tramite sistema informatico del flusso dei dati contenente le informazioni riguardanti lo stato della spedizione: - dell'atto giudiziario; - della CAN; - della CAD; - della raccomandata giudiziaria; dalla data di esito/inesito della spedizione.	entro 3 giorni lavorativi dalla data di esito/inesito della spedizione	Oggetto di offerta tecnica	Nel caso di mancato rispetto del termine, il Ministero applicherà una penale pari ad € 0,20 al giorno per ogni spedizione per la quale non è possibile conoscere lo stato, fino ad un massimo pari al valore della spedizione stessa.
3	GIACENZA			
03.01	Tempo di aggiornamento sui sistemi del Fornitore e sul sito Web, dello stato di inizio giacenza, dal giorno di deposito della spedizione nel punto di giacenza	2 giorni lavorativi	Oggetto di offerta tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni spedizione per la quale non sia stato aggiornato lo stato, il Ministero applicherà una penale giornaliera pari al 5% del costo della spedizione stessa fino ad un massimo del 50% del valore medesimo.
03.02	Atto giudiziario: Tempo di aggiornamento sui sistemi del Fornitore e sul sito Web, dello stato di "perfezionamento della notifica" in caso di mancato ritiro da parte del destinatario, decorsi i 10 giorni dalla data di spedizione della CAD	2 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni spedizione per la quale non sia stato aggiornato lo stato, il Ministero applicherà una penale giornaliera pari al

				5% del costo della spedizione stessa fino ad un massimo del 50% del valore medesimo.
03.03	Atto giudiziario: Tempo di aggiornamento sui sistemi del Fornitore e sul sito Web, dello stato di fine giacenza, decorrente dal giorno di ritiro dell'atto da parte del destinatario (o soggetto autorizzato a ritirarlo) o trascorsi sei mesi dal giorno di deposito dell'atto nel punto giacenza	2 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni spedizione per la quale non sia stato aggiornato lo stato, il Ministero applicherà una penale giornaliera pari al 5% del costo della spedizione stessa fino ad un massimo del 50% del valore medesimo.
03.04	Raccomandata giudiziaria: Tempo di aggiornamento sui sistemi del Fornitore e sul sito Web, dello stato di fine giacenza, decorrente dal giorno di ritiro della raccomandata giudiziaria da parte del destinatario o trascorsi 30 giorni solari dal giorno di deposito della raccomandata giudiziaria nel punto giacenza.	2 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni spedizione per la quale non sia stato aggiornato lo stato, il Ministero applicherà una penale giornaliera pari al 5% del costo della spedizione stessa fino ad un massimo del 50% del valore medesimo.
03.05	Apertura pomeridiana dei punti di giacenza per il ritiro della corrispondenza da parte del destinatario o persona autorizzata	come da allegato 4 alla delibera AGCOM 78/23/CONS	Oggetto di offerta tecnica	In caso di mancato rispetto degli orari di apertura, Il Ministero applicherà una penale pari ad € 500,00 ad evento
4	GESTIONE DEI RITORNI			
04.01	RESTITUZIONE DEL CARTACEO DI RITORNO			
04.01	Tempo di messa a disposizione della scansione del cartaceo di ritorno (AR dell'atto giudiziario e AR CAD): - sul sistema informatico del fornitore, se la notifica è richiesta dalla cancelleria/segreteria; - via Pec al mittente, se la notifica viene richiesta da un privato.	4 giorni lavorativi dalla data di: - AR atto giudiziario: consegna dell'atto al destinatario (o soggetto legittimato) o decorsi 10 giorni dalla data di spedizione della CAD; - AR CAD: consegna della CAD al destinatario	Oggetto di offerta tecnica	Nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio" il Ministero per ciascuna scansione trasmessa in ritardo applicherà una penale giornaliera pari ad € 0,05 fino ad un massimo di € 0,50

04.02	Tempi di restituzione al Mittente dell'avviso di ricevimento dell'atto giudiziario dalla data di consegna dell'atto al destinatario/soggetto legittimato o decorsi 10 giorni data di invio della CAD	11 giorni lavorativi dalla data di consegna dell'atto al destinatario/soggetto legittimato o decorsi i 10 giorni dalla data di invio della CAD	Oggetto di offerta tecnica	Nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio" il Ministero per ciascun avviso di ricevimento restituito in ritardo applicherà una penale giornaliera pari ad € 0,50 fino ad un massimo di € 5,00
04.03	Tempi di restituzione al Mittente dell'avviso di ricevimento della CAD dalla data di consegna della CAD al destinatario	10 giorni lavorativi dalla data di consegna della CAD al destinatario	Oggetto di offerta tecnica	Nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio" il Ministero per ciascun avviso di ricevimento restituito in ritardo applicherà una penale giornaliera pari ad € 0,10 fino ad un massimo di € 0,50
04.04	Atto giudiziario: Tempi di restituzione al Mittente del plico inesitato o del plico compiuta giacenza (6 mesi)	15 giorni lavorativi dalla data del tentativo di consegna dell'atto o dal giorno successivo alla compiuta giacenza	Non oggetto di Offerta Tecnica	Nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio" il Ministero per ciascun avviso di ricevimento restituito in ritardo applicherà una penale giornaliera pari ad € 0,10 fino ad un massimo di € 3,00
04.05	Tempo di messa a disposizione della scansione dell'avviso di ricevimento della raccomandata giudiziaria (art 140 c.p.c. e 157 c.p.p): - sul sistema informatico del fornitore, se la notifica è richiesta dalla cancelleria/segreteria, - via Pec al mittente, se la notifica è richiesta da un privato; dalla data di consegna raccomandata giudiziaria al destinatario (o soggetto legittimato)	4 giorni lavorativi dalla data di consegna raccomandata giudiziaria al destinatario (o soggetto legittimato)	Oggetto di offerta tecnica	Nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio" il Ministero per ciascuna scansione trasmessa in ritardo applicherà una penale giornaliera pari ad € 0,05 fino ad un massimo di € 0,50
04.06	Tempi di restituzione al Mittente dell'avviso di ricevimento della raccomandata giudiziaria (articoli 140 c.p.c. e 157 c.p.p)	10 giorni lavorativi dalla data di consegna della raccomandata giudiziaria al destinatario	Oggetto di offerta tecnica	Nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio" il Ministero per ciascun avviso di ricevimento restituito in ritardo applicherà una penale giornaliera pari ad € 0,10 fino ad

				un massimo di € 0,50
04.07	Raccomandata giudiziaria: Tempi di restituzione al Mittente del plico inesitato o del plico compiuta giacenza (30 giorni)	15 giorni lavorativi dalla data del tentativo di consegna della raccomandata giudiziaria o dal giorno successivo alla compiuta giacenza	Non oggetto di Offerta Tecnica	Nel caso di mancato raggiungimento del "livello di servizio" il Ministero per ciascun plico consegnato in ritardo applicherà una penale giornaliera pari ad € 0,10 fino ad un massimo di € 0,50
5	GESTIONE DELLE ANOMALIE DI RECAPITO			
05.01	In caso di furto e/o smarrimento dei plichi: tempo di invio al Ministero, tramite PEC, della denuncia presentata presso le autorità competenti, dal momento della presentazione della denuncia alle autorità competenti	2 giorni lavorativi	Oggetto di offerta tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo di ritardo il Ministero applicherà una penale pari ad € 10,00.
6	GESTIONE DI DATI SU ESITI/INESITI			
06.01	Monitoraggio tramite sito Web e tramite sistema informatico del Fornitore			
06.01	Interrogazioni puntuali, mediante sito web, sullo stato del singolo invio attraverso il codice identificativo della spedizione	Disponibilità in tempo reale	Non oggetto di Offerta Tecnica	€ 0,10 per ogni spedizione per la quale, sui sistemi di tracking del Fornitore, non sia possibile verificare lo stato di lavorazione.
06.02	Interrogazioni massive, mediante il sistema informatico messo a disposizione dal Fornitore, relativamente allo stato di lavorazione della corrispondenza in gestione	Disponibilità in tempo reale	Non oggetto di Offerta Tecnica	€ 0,10 per ogni spedizione per la quale, sui sistemi di tracking del Fornitore, non sia possibile verificare lo stato di lavorazione.
7	RENDICONTAZIONE, REGOLARE ESECUZIONE E FATTURAZIONE			
07.01	Tempi di messa a disposizione, nel sistema informatico, dei flussi di dati mensili della Reportistica del mese di riferimento di cui al paragrafo 6.1	10 giorni lavorativi dalla fine del mese di riferimento	Oggetto di offerta tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, il Ministero applicherà una penale pari ad € 50,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo.
07.02	Tempi di messa a disposizione, nel sistema informatico, dei flussi di dati mensili della Rendicontazione del mese di riferimento di cui al paragrafo 6.2	10 giorni lavorativi dalla fine del mese di riferimento	Oggetto di offerta tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, il Ministero applicherà una penale pari ad €

				50,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo.
07.03	In caso non conformità del report mensile di cui al CODICE 07.01 per errori imputabili al fornitore: Tempo di messa a disposizione del nuovo report corretto, a partire dalla data di richiesta di modifica/integrazione da parte del Ministero.	5 giorni lavorativi	Oggetto di offerta tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, Il Ministero applicherà una penale pari ad € 50,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo.
07.04	In caso non conformità del file di rendicontazione mensile di cui al CODICE 07.02 per errori imputabili al fornitore: Tempo di messa a disposizione del nuovo file di rendicontazione corretto, a partire dalla data di richiesta di modifica/integrazione da parte del Ministero.	5 giorni lavorativi	Oggetto di offerta tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, Il Ministero applicherà una penale pari ad € 50,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo.
8	GOVERNO DEI SERVIZI			
08.01	Numero complessivo di richieste di sostituzione del Responsabile unico operativo del Fornitore da parte di quest'ultimo nel periodo di vigenza contrattuale	<=2	Non oggetto di Offerta Tecnica	€ 1.000,00 per ogni sostituzione aggiuntiva rispetto al livello di servizio minimo
08.02	Tempi di sostituzione del Responsabile unico operativo del Fornitore a decorrere dalla data di richiesta o di accoglimento della sostituzione da parte del Ministero.	7 giorni solari	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo di ritardo, il Ministero applicherà una penale pari ad € 100,00.
08.03	Invio al Ministero della lista dei Referenti tecnici territoriali del Fornitore di cui al Parag. 7.3, dalla data di stipula del contratto	15 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, il Ministero applicherà una penale pari ad euro 500,00, più una penale pari ad € 100,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo aggiuntivo.
08.04	Aggiornamento e invio al Ministero della lista dei Referenti tecnici territoriali del Fornitore di cui al Parag. 7.3, rispetto alla data di efficacia dell'aggiornamento	Con anticipo di almeno 3 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo di ritardo, il Ministero applicherà una penale pari ad € 50,00.
08.05	Reperibilità dei Referenti tecnici territoriali del Fornitore di cui al Parag. 7.3	09:00 - 17.00 da lunedì a venerdì (festivi esclusi)	Oggetto di offerta tecnica	Ogni qualvolta si verifichi una irreperibilità anche momentanea € 100,00
08.06	Attivazione del servizio di ricezione chiamate (di cui al paragrafo 7.4)	Entro 5 giorni lavorativi dalla data di avvio del servizio	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, il Ministero applicherà una

				penale pari € 100,00
08.07	Orario di disponibilità del servizio di ricezione chiamate (di cui al paragrafo 7.4)	09:00 - 17.00 da lunedì a venerdì (festivi esclusi)	Oggetto di offerta tecnica	Ogni qualvolta si verifichi una indisponibilità anche momentanea € 100,00
08.08	Servizio di ricezione chiamate - Tempo (T) che intercorre tra l'inizio della chiamata (intesa come risposta del sistema) e la risposta da parte dell'operatore	$T \leq 30''$ di attesa per il 90% delle chiamate	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine il Ministero applicherà una penale pari ad € 50,00.
08.09	Servizio di ricezione chiamate - Percentuale (P) delle chiamate pervenute e terminate prima di avere ottenuto risposta (misurato in percentuale rispetto al totale delle chiamate pervenute), inclusi i casi di abbandono da parte del chiamante per attesa superiore ai 120"	Servizio base (caratteristica obbligatoria): $P \leq 10\%$ delle chiamate entranti	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine il Ministero applicherà una penale pari ad € 50,00.
08.10	Tempo di chiusura delle anomalie - Tempo intercorrente fra l'inizio della chiamata e l'evasione della richiesta.	4 ore dal momento della segnalazione pervenuta dal Ministero	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine il Ministero applicherà una penale pari ad € 50,00 per ogni anomalia non risolta.
9	SERVIZIO DI WEB SERVICES, SITO WEB E FLUSSI DATI DI RENDICONTAZIONE			
09.01	Messa a disposizione del Ministero del sistema informatico per la conduzione e la rendicontazione dei servizi di recapito e connessi.	Entro 4 mesi solari dalla data di sottoscrizione del contratto.	Non oggetto di Offerta Tecnica	In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo di ritardo, il Ministero applicherà una penale pari ad € 100,00.
09.02	Disponibilità del Sistema Informatico del Fornitore in modalità web per tutte le attività a cura del personale del Ministero previste dal Capitolato Tecnico.	Per tutta la durata del contratto dalle ore 06.00 alle ore 24.00	Non oggetto di Offerta Tecnica	Ogni qualvolta si verifichi una indisponibilità di accesso al servizio € 50,00
10	% DI COPERTURA NAZIONALE DEI SERVIZI OFFERTI			
10.01	% di copertura complessiva dei servizi	Copertura complessiva dei servizi non inferiore al valore offerto in gara per il Coefficiente C_TOT	Come da Lista CAP della copertura geografica offerta	Risoluzione contrattuale
11	CRITERI SOCIALI			
11.01	Possesso della certificazione della parità di genere di cui all'articolo 46-bis del codice delle pari opportunità tra uomo e donna, di cui al decreto legislativo 11 aprile 2006, n. 198.	Certificazione in corso di validità alla data di presentazione delle offerte	Oggetto di offerta tecnica	/

11.02	<p>Impegno del concorrente ad incrementare ciascuna delle percentuali di assunzioni di cui al paragrafo 9 del Disciplinare di Gara, punti 1 e 2, di ulteriori 5 punti percentuali. Pertanto, ai fini dell'attribuzione del punteggio, gli impegni di cui al paragrafo 9 del Disciplinare di Gara, si intenderanno così migliorati:</p> <ul style="list-style-type: none"> - quota pari al 35% delle assunzioni necessarie per l'esecuzione del Contratto o per la realizzazione di attività ad esso essa connesse o strumentali, di occupazione giovanile; - quota pari al 35% delle assunzioni necessarie per l'esecuzione del Contratto o per la realizzazione di attività ad esso essa connesse o strumentali, di occupazione femminile; - quota pari al 15% delle assunzioni necessarie per l'esecuzione del Contratto o per la realizzazione di attività ad esso essa connesse o strumentali, dedicata all'occupazione di persone svantaggiate o molto svantaggiate come definite dall'art. 4 della legge 381/1991 e dal decreto Ministero del Lavoro del 17 ottobre 2017. 	Dichiarazione di impegno in caso di eventuale assunzione delle categorie indicate al paragrafo 9 del disciplinare con esplicito riferimento alle percentuali incrementate	Oggetto di offerta tecnica	In caso mancato o parziale invio di quanto richiesto all'articolo 4 S comma 12 e 13 del contratto speciali servizi entro il tempo ivi stabilito, il Ministero applicherà una penale pari ad € 5.000,00
-------	--	---	----------------------------	--

Tutti i livelli di servizio indicati si riferiscono alle aree servite direttamente dal Fornitore.

Ogni lavorazione richiesta dall'UNEP e non completata dal Fornitore nei tempi previsti e/o in modalità parziale/erronea rispetto a quanto previsto dal presente Capitolato Tecnico, ai fini del rispetto dei livelli di servizio previsti e della regolare esecuzione delle prestazioni rese si considera come non effettuata ai fini della verifica dei predetti livelli di servizio, dell'eventuale applicazione di penali e del calcolo dei corrispettivi.

Resta inteso che tutte le attività iniziate in vigenza di contratto dovranno essere portate a termine secondo quanto previsto nel presente Capitolato anche oltre la data di scadenza contrattuale.

6.1 Monitoraggio dei livelli di servizio

Al fine di permettere al Ministero la verifica del rispetto dei livelli di servizio previsti/offerti di cui al precedente paragrafo 6, il Fornitore dovrà produrre e inviare al Ministero, con cadenza mensile, una reportistica completa ed esaustiva in relazione ai servizi ed ai livelli di servizio offerti con il calcolo dei livelli raggiunti e il confronto con le rispettive soglie base (cfr. par. 6, o migliorativi se offerti), dando evidenza delle motivazioni specifiche dell'eventuale mancato rispetto.

In merito alle spedizioni, il monitoraggio dei livelli di servizio verrà effettuato, in corso di esecuzione del contratto, attraverso il rilevamento dei tempi di recapito o di restituzione degli atti notificati, delle comunicazioni connesse e degli avvisi di ricevimento estratti a campione.

6.2 Rendicontazione, regolare esecuzione e fatturazione

Il Fornitore consegna al Ministero la rendicontazione periodica dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico attraverso la predisposizione di appositi rendiconti economici e del servizio reso con i contenuti e la cadenza come di seguito indicati.

I **rendiconti economici**, strutturati in flussi dati di periodicità mensile, dovranno contenere i prezzi unitari, corrispettivi parziali e totali per ciascuna tipologia di invio e per ciascun servizio e il conteggio relativo agli SLA rispettati o meno e al calcolo delle eventuali relative penali.

Il suddetto flusso di dati deve essere predisposto in appositi file, prodotti in formati concordati facilmente importabili (es. xls, csv, txt, ecc.) sui sistemi informatici del Ministero.

I file di dati saranno resi disponibili al Ministero tramite sistema informatico appositamente messo a disposizione dal Fornitore (DGSIA), per le eventuali attività successive.

Il Fornitore deve altresì distinguere, per ciascun rendiconto, i corrispettivi dovuti per lavorazioni effettuate direttamente da sé stesso da quelli per lavorazioni in subappalto, da quelli per lavorazioni in regime ex art. 119 c. 3 lett. d), D.Lgs 36/2023.

In caso di subappalto la rendicontazione dei servizi deve essere unitaria e a carico del fornitore aggiudicatario. Le fatturazioni dovranno essere emesse previa autorizzazione espressa dell'Amministrazione, differenziandole secondo il seguente schema:

- ✓ Servizi "a carico dell'erario" pagato dal Funzionario Delegato tramite UNEP;
- ✓ Servizi "a carico dell'erario" pagato dal Ministero;
- ✓ Servizi "a carico del mittente privato" ovvero, c.d. atti a pagamento, pagati direttamente dall' UNEP su provvista anticipata dal mittente privato al momento della richiesta;

L'Autorizzazione alla fatturazione avverrà sulla base delle risultanze informative a disposizione dell'Amministrazione e dal riscontro dei relativi dati sulla piattaforma informatica messa a disposizione dell'Amministrazione.

Su richiesta del Ministero, il Fornitore si impegna a fornire tempestivamente qualsiasi tipologia di ulteriore reportistica, riscontro e informazione puntuale sulle attività di propria competenza, relativamente a dati già in suo possesso e previo confronto con il Ministero.

Più nel dettaglio, il Ministero, sulla base della reportistica di rendicontazione di cui al presente paragrafo nonché della reportistica di monitoraggio dei livelli di servizio di cui al precedente paragrafo 6.1, eseguirà la verifica di conformità delle prestazioni rese relative al mese di riferimento. L'esito della verifica di conformità sarà riportato in apposito verbale che il Ministero trasmetterà al Fornitore. In caso di esito positivo, il Fornitore potrà emettere una fattura che sarà associata al rispettivo verbale di conformità attraverso apposito codice identificativo concordato tra il Ministero ed il Fornitore.

I corrispettivi saranno fatturati secondo quanto stabilito all'art. 13 del Contratto.

7 GOVERNO DEI SERVIZI

7.1 Aspetti generali e collaudo

Tale fase contempla l'insieme di tutte le operazioni finalizzate al supporto alle attività di governo dell'erogazione dei servizi.

Il supporto organizzativo deve essere erogato da idonee strutture, anche non dedicate, messe a disposizione dal Fornitore che provvede, a titolo esemplificativo e non esaustivo, alla predisposizione di reportistica sullo stato di avanzamento delle attività e dei costi, alla fatturazione e all'erogazione del servizio di ricezione chiamate a disposizione delle strutture del Ministero.

Per la corretta erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico, è indispensabile un adeguato coordinamento di tutte le attività svolte nelle diverse fasi, da perseguire anche attraverso un continuo ed efficace scambio di informazioni tra il Fornitore e il Ministero. Ciò si traduce, tra l'altro, nel porre in essere le seguenti azioni:

- garantire l'accesso immediato o nei tempi predefiniti ai servizi richiesti;
- effettuare un controllo costante dello stato di lavorazione delle singole attività richieste;
- scambiare in maniera tempestiva e puntuale le informazioni e flussi di dati concordati al fine di consentire il corretto svolgimento delle attività a valle del processo;
- valutare e monitorare i livelli qualitativi, oltre che quantitativi, del servizio erogato, al fine di definire strategie di gestione ed evoluzione del servizio stesso.

Il Fornitore deve, inoltre, fornire tramite i flussi di dati (DGSIA) e/o apposita reportistica richiesta dal Ministero, tutti gli elementi informativi necessari all'alimentazione delle banche dati del Ministero, in modo da consentire le seguenti attività:

- monitoraggio dei tempi relativi alle diverse lavorazioni contrattualizzate o fasi di esse;
- monitoraggio dei dati quantitativi relativi alle diverse lavorazioni ai fini dei controlli;
- monitoraggio dei dati quantitativi relativi alle diverse lavorazioni ai fini delle esecuzioni di elaborazioni e analisi statistiche;
- gestione della reportistica e rendicontazione ai fini del controllo e fatturazione.

Il Fornitore deve garantire la correttezza e il costante aggiornamento dei dati forniti al Ministero.

Al fine di verificare la rispondenza ai requisiti espressi e la corretta operatività del web service, di ogni flusso di dati (DGSIA) e del sistema informatico messi a disposizione dal Fornitore, il DEC del Ministero, **entro i primi 4 mesi** previsti per la realizzazione del sistema informatico, svolgerà, con il supporto del Fornitore aggiudicatario e senza costi/oneri aggiuntivi per il Ministero, un apposito collaudo, attraverso una serie di casi di test ritenuti significativi da parte del Ministero, rispetto a tutte le modalità di lavorazione, scambio di dati, rendicontazione, analisi dei flussi di dati, consultazione di informazioni e quant'altro previsto dal presente Capitolato Tecnico, ivi comprese le modalità di fatturazione e la documentazione allegata con il dettaglio delle attività svolte, nonché i diversi template (es. distinte) e la reportistica di rendicontazione e di monitoraggio. Tale termine, in accordo con il Ministero, potrà essere prorogato di **ulteriori 2 mesi**.

Solo in caso di esito positivo del suddetto collaudo, si potrà passare alla fase di erogazione dei servizi. All'esito positivo del collaudo verrà redatto il "verbale di **avvio dell'esecuzione**".

Nel caso in cui il collaudo abbia esito negativo o parziale, il Ministero provvederà entro 5 giorni lavorativi dalla data di chiusura del collaudo stesso a fornire al Fornitore, con giudizio motivato, indicazioni scritte sulle mancanze riscontrate e sui gap da colmare.

Il Fornitore provvede ad eseguire le modifiche richieste e rendersi disponibile per un nuovo collaudo, entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla data di ricezione delle indicazioni scritte. Il Ministero, a seguito di un secondo collaudo con esito negativo o parziale, sulla medesima funzionalità, si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione unilaterale del Contratto.

In corso d'opera il Ministero si riserva di richiedere aggiornamenti/modifiche alla documentazione, ai flussi di dati senza che ciò comporti costi aggiuntivi per il Ministero, entro 20 giorni lavorativi dalla richiesta scritta inoltrata dal Ministero, a seguito di valutazione di fattibilità eseguita di concerto tra le parti.

Il Ministero si riserva inoltre di effettuare modifiche ai propri sistemi informatici e/o alle proprie procedure amministrative, aventi eventuale impatto sull'operatività del Fornitore, dandone preavviso per iscritto entro 20 giorni lavorativi, fatti salvi interventi particolarmente gravosi riconosciuti dall'Amministrazione come tali, i cui tempi di intervento saranno specificamente concordati, al fine di consentire ai medesimi gli opportuni interventi di adeguamento, nell'ottica di garantire la continuità del servizio. A valle dell'esecuzione di tali adeguamenti da parte del Fornitore, il Ministero si riserva la possibilità di ripetere il collaudo in toto o in parte.

Il Fornitore è inoltre responsabile della gestione e della correttezza delle informazioni e della copertura completa da malfunzionamento, hardware e software, per la parte di propria competenza. In caso di anomalie, il Fornitore deve proporsi parte attiva sia nell'individuazione e segnalazione del malfunzionamento sia nella partecipazione all'attività di diagnosi e risoluzione dei problemi tecnici.

7.2 Responsabili e Referenti del Ministero.

All'atto della stipula del Contratto relativo ai servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico, Il Ministero ai fini della corretta gestione amministrativa, tecnica e operativa e della fornitura comunicherà le seguenti figure:

1. Il Responsabile Unico del Progetto (RUP), ai sensi dell'art. dell'art. 15 del Decreto Lgs. 36/2023.
2. Il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC), che provvede al coordinamento, alla direzione e al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto.

Con almeno 10 giorni di lavorativi di anticipo rispetto all'avvio dell'erogazione dei servizi, ai fini della corretta gestione operativa della fornitura, l'Amministrazione comunicherà al fornitore i nominativi e i riferimenti di un referente per ogni Ufficio NEP, che si interfacerà con il Referente tecnico territoriale del Fornitore per la pianificazione e l'espletamento di tutte le attività operative legate alla notificazione di atti giudiziari e comunicazioni connesse per competenza territoriale e verifica la reportistica e rendicontazione dell'Ufficio, dandone contezza al DEC, anche ai fini del rilascio della regolare esecuzione e del pagamento delle fatture.

Il Fornitore, una volta ricevuti i riferimenti dei Referenti degli UNEP, incaricherà ciascun Referente tecnico territoriale, prima dell'attivazione del servizio, di contattare i suddetti Referenti di competenza per concordare per

iscritto le modalità di esecuzione e gli orari del pick-up, dandone contezza al DEC, che saranno informati preventivamente con analoghe modalità di ogni successiva variazione concordata.

Il Ministero si riserva di modificare in corso d'opera i nominativi dei propri referenti, con un preavviso di almeno 2 giorni lavorativi.

7.3 Responsabile Unico Operativo del servizio e Referenti tecnici territoriali del Fornitore

Entro 5 giorni dalla data di stipula del Contratto, il Fornitore deve mettere a disposizione del Ministero un Responsabile Unico Operativo del servizio che sarà responsabile di tutti gli aspetti tecnici, organizzativi e amministrativi della fornitura, delle prestazioni rese e dei livelli di servizio. A tale figura si applicano altresì termini di cui al paragrafo 6.

Al Responsabile Unico Operativo del servizio spetta, tra l'altro, il compito di dirimere unitamente al DEC e al RUP ogni tipo di controversia o criticità eventualmente rilevata durante la fase di gestione del contratto, fatta salva ogni possibilità, in caso di mancato accordo bonario, di rivalsa e/o risoluzione contrattuale prevista dalla Legge.

Il Responsabile Unico Operativo del servizio del Fornitore dovrà anche curare l'organizzazione, la realizzazione e il collaudo della fase preparatoria per l'avvio dei servizi con la collaborazione del DEC e del RUP e delle varie interfacce tecniche qualora si rendessero necessarie così come individuate dal Ministero e supervisionare e coordinare le attività dei Referenti tecnici territoriali del Fornitore, garantendo anche la definizione e l'aggiornamento - nei tempi previsti - della lista dei nominativi e dei riferimenti dei suddetti Referenti, e del Servizio di ricezione chiamate, e può eventualmente avvalersi di collaboratori/strutture competenti del Fornitore per la corretta gestione dei diversi aspetti della fornitura. È compito del Responsabile Unico Operativo 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 Responsabile Unico Operativo del servizio del Fornitore deve avere almeno n. 5 (cinque) anni di esperienza continuativa nello svolgimento di attività analoghe a quelle richieste per la suddetta figura dal presente Capitolato Tecnico.

Il Responsabile Unico Operativo del servizio dovrà risultare di gradimento del Ministero, al quale dovranno essere comunicati, con lettera formale, tutti i dati e il curriculum; Il Ministero, previa motivazione scritta, si riserva la facoltà di chiedere al Fornitore l'individuazione di un diverso Responsabile Unico Operativo del servizio e la presentazione del relativo curriculum.

Il Fornitore deve rendere disponibile al Ministero, nei termini di cui al paragrafo 6, un elenco costantemente aggiornato dei Referenti tecnici territoriali del Fornitore, con indicazione dell'UNEP di competenza e dei riferimenti di contatto (es. telefono, cellulare, mail), che dovranno essere reperibili almeno in orario di ufficio (9.00 – 17.00 dal lunedì al venerdì).

Tali Referenti tecnici territoriali del Fornitore sono il punto di contatto tra l'UNEP e il Fornitore per la gestione dell'operatività (es. pianificazione dei pick-up, presa in carico dei plichi, rendicontazione e verifica dello stato avanzamento delle lavorazioni di competenza).

7.4 Servizio di ricezione chiamate

Nei termini di cui al paragrafo 6, Il Fornitore dovrà attivare un servizio di ricezione chiamate, non necessariamente dedicato in via esclusiva al Ministero, disponibile dal lunedì al venerdì (festivi esclusi) dalle ore 09:00 alle ore 17:00 (o migliorativo se offerto).

Il predetto servizio 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 servizio di ricezione chiamata è competente a fornire informazioni su tutti gli aspetti di esecuzione della fornitura.

Il servizio ha inoltre il compito di prendere in carico le anomalie riscontrate e segnalate dal Ministero, di svolgere i necessari approfondimenti, di attivare le funzioni aziendali competenti per la risoluzione delle criticità riscontrate, di fornire al richiedente informazioni sullo stato avanzamento e sulla chiusura delle anomalie.

Le segnalazioni di anomalia pervenute al predetto servizio devono essere tracciate, attraverso l'attribuzione e comunicazione al Ministero del corrispondente numero caso. Il Fornitore invia al DEC una reportistica bimestrale sulle anomalie riscontrate e sulla relativa lavorazione e risoluzione.

Nell'orario non coperto dal servizio, il Fornitore dovrà mettere a disposizione un sistema di cortesia che accolga l'utente e indichi l'orario di erogazione del servizio.

Il Servizio ricezione chiamate dovrà eseguire le attività richieste, con i livelli di servizio di seguito riportati.

Livelli di Servizio per il servizio di ricezione chiamate		
Parametro	Definizione	Soglia
Tempo di attesa per le chiamate	Tempo (T) che intercorre tra l'inizio della chiamata (intesa come risposta del sistema) e la risposta da parte dell'operatore	$T \leq 30$ secondi di attesa per il 90% delle chiamate
Percentuale delle chiamate entranti perse	Percentuale (P) delle chiamate pervenute e terminate prima di avere ottenuto risposta (misurato in percentuale rispetto al totale delle chiamate pervenute), inclusi i casi di abbandono da parte del chiamante per attesa superiore ai 120"	Servizio base (caratteristica obbligatoria): $P \leq 10\%$ delle chiamate entranti
Tempo di chiusura delle segnalazioni	Tempo intercorrente fra l'inizio della chiamata e l'evasione della richiesta.	4 ore dal momento della segnalazione pervenuta dal Ministero

La valutazione dei livelli di servizio sopra indicati potrà essere eseguita qualora le chiamate al su menzionato servizio superino le 100 su base mensile.

La responsabilità per la valutazione dei livelli di servizio, nei tempi e modalità indicati nel Capitolato Tecnico, spetta al Ministero.