



**Appalto relativo all'affidamento del servizio di
elaborazione, stampa, imbustamento,
rendicontazione e recapito di avvisi di pagamento**

LOTTO 2 (recapito)

Capitolato tecnico

SOMMARIO

- 1) PRESA IN CARICO PER IL RECAPITO
- 2) CONSEGNA AI DESTINATARI
 - *CONSEGNA DELLA POSTA ORDINARIA*
 - *CONSEGNA DELLE RACCOMANDATE AR*
- 3) SERVIZI ULTERIORI CONNESSI ALLA CONSEGNA DELLE RACCOMANDATE AR
 - *TENTATIVI DI CONSEGNA ULTERIORI RISPETTO AL PRIMO*
 - *APERTURA DEI CENTRI DI RITIRO IN ULTERIORI ORARI*
- 4) GESTIONE DELL'ITER DI CONSEGNA
 - *TRACCIATURA DELL'ITER DI CONSEGNA DELLA POSTA ORDINARIA (SERVIZIO POI)*
 - *TRACCIATURA DELL'ITER DI CONSEGNA DELLE RACCOMANDATE AR*
- 5) GESTIONE FISICA DEI RITORNI
- 6) GESTIONE ANOMALIE SUL RECAPITO

Ai fini del presente capitolato, vanno intese come **destinazioni coperte** le zone in cui il Recapitista si impegna a consegnare la corrispondenza della Committente.

Esse possono essere, in base all'offerta presentata:

1. il Comune di Trento;
2. ogni singolo Comune in Provincia di Trento, escluso il Comune di Trento;
3. tutte le aree metropolitane d'Italia;
4. tutti i Capoluoghi di provincia d'Italia;
5. altro.

Si precisa altresì che:

- i Comuni di cui alla destinazione al punto 2, sono da intendersi quelli attivi al 01.01.2016;
- le aree metropolitane di cui al punto 3 costituiscono una destinazione unitaria e vanno quindi coperte in modo raggruppato;
- i capoluoghi di provincia, di cui al punto 4, costituiscono una destinazione unitaria e vanno quindi coperti in modo raggruppato, escluso il Comune di Trento (che rientra nella destinazione di cui al punto 1);
- tutte le altre destinazioni sul territorio Italiano, costituiscono la destinazione unitaria di cui al punto 5 (“Altro”) e vanno quindi coperte in modo raggruppato.

Per le definizioni di aree metropolitane e capoluoghi di provincia, si richiama la suddivisione del territorio nazionale operato dal Fornitore del servizio postale universale che viene di seguito riportata:

- ➔ **Area metropolitana:** area di destinazione della corrispondenza individuata dall'insieme dei Codici di Avviamento Postale con terza cifra 1 o 9, appartenenti ai Comuni di Torino, Milano, Venezia, Genova, Bologna, Firenze, Roma, Bari e Napoli.
- ➔ **Capoluogo di provincia:** area di destinazione della corrispondenza individuata dall'insieme dei CAP con terza cifra 1 o 9, diversi da quelli ricadenti nelle aree metropolitane.

Il servizio di recapito della posta ordinaria e delle raccomandate AR nelle destinazioni coperte riguarderà la corrispondenza in buste di formato di circa 23x11,5 cm e di peso riconducibile alle seguenti fasce:

- ➔ per la posta ordinaria: fino a 20 grammi; oltre 20 grammi e fino a 50 grammi;
- ➔ per le raccomandate AR: fino a 20 grammi.

Si è ritenuto di non diversificare ulteriori fasce di peso o formati in quanto l'invio degli stessi è assolutamente eccezionale. A mero titolo esemplificativo, si precisa che per gli anni 2014 e 2015 la Committente non ha effettuato alcun invio di corrispondenza con caratteristiche diverse da quelle indicate.

Nelle destinazioni coperte, il Concorrente dovrà però garantire, su richiesta della Committente, la consegna anche per le fasce di peso superiori o per formati diversi da quelli oggetto di offerta.

In questo caso, la Committente riconoscerà al Recapitista il prezzo applicato, al momento del recapito, dal Fornitore del Servizio postale universale per quella determinata fascia di peso e/o per quel particolare formato.

La Committente si impegna fin d'ora a non richiedere più di 10 recapiti all'anno di peso o formati diversi da quanto sopra scritto, salvo diverso accordo con il Recapitista.

In caso di mancato raggiungimento dell'accordo, la Committente si avvarrà per tali invii del Fornitore del servizio postale universale.

Di seguito si riporta una descrizione analitica dei servizi compresi nel lotto di gara.

1 – Presa in carico per il recapito

Il Recapitista ritirerà dallo Stampatore la corrispondenza che si è impegnato a consegnare in proprio nelle “destinazioni coperte con ordinaria” e nelle “destinazioni coperte con AR”, già divisa per tipologia (posta ordinaria/raccomandata AR) e ordinata per codice avviamento postale e/o comune.

La presa in carico del Recapitista dovrà avvenire entro **2 giorni lavorativi** dalla comunicazione da parte dello Stampatore della “messa a disposizione”: la comunicazione dovrà avvenire tramite posta elettronica certificata, anche alla Committente.

Lo Stampatore indicherà una “sede di consegna”, che dovrà necessariamente essere situata nel territorio Italiano, Città del Vaticano o Repubblica di San Marino, nella quale metterà a disposizione del Recapitista la corrispondenza negli orari minimi di apertura, stabiliti in almeno 6 ore (nella fascia oraria 8-20) dal lunedì al venerdì non festivi: la sede di consegna potrà anche essere cambiata, ma solamente previo accordo tra il Recapitista e lo Stampatore.

Il Recapitista e lo Stampatore potranno anche concordare una diversa modalità di ritiro, ad esempio prevedendo che sia lo Stampatore a consegnare la corrispondenza presso la sede indicata dal Recapitista.

In tutti i casi, il Recapitista dovrà dare comunicazione alla Committente delle diverse modalità e/o della nuova sede, in forma scritta, entro **5 giorni lavorativi** dal raggiungimento dell'accordo e comunque prima di effettuare le prime operazioni di ritiro/consegna con le nuove modalità e/o nella nuova sede.

Insieme alla corrispondenza, il Recapitista riceverà una distinta di accompagnamento e provvederà alla verifica della rispondenza tra la distinta e quanto conferito.

In caso di difformità tra la distinta e quanto conferito, il Recapitista prenderà comunque in carico l'invio, segnalando contestualmente allo Stampatore le anomalie riscontrate, che verranno anche puntualmente riportate sulla distinta cartacea.

Copia elettronica della distinta firmata e datata, con annotazione delle eventuali difformità riscontrate contestualmente alla presa in carico, verrà inviata tramite mail alla Committente da parte dello Stampatore entro il giorno lavorativo successivo, a comprova dell'avvenuto conferimento.

In caso di anomalie riscontrate successivamente alla presa in carico, il Recapitista provvederà a segnalarle puntualmente alla Committente ed allo Stampatore, attraverso l'invio di un'apposita comunicazione via e-mail entro **2 giorni lavorativi** dal riscontro.

In caso di omessa comunicazione, nei tempi previsti, delle anomalie riscontrate da parte del Recapitista, il conferimento si considera accettato.

La data riportata sulla distinta controfirmata dal Recapitista attesterà il rispetto del termine per la presa in carico della corrispondenza e dalla medesima data decorrerà il termine per la consegna.

2 – Consegna ai destinatari

La consegna avverrà all'indirizzo del destinatario con modalità diverse a seconda che il recapito avvenga tramite posta ordinaria o tramite raccomandata AR.

Consegna della posta ordinaria

Il servizio di consegna della posta ordinaria avverrà con immissione del plico all'interno della cassetta domiciliare del destinatario.

La consegna dovrà avvenire entro **4 giorni lavorativi** dalla presa in carico per il 90% della corrispondenza ed entro **5 giorni lavorativi** per il 95% della corrispondenza.

La data di presa in carico è attestata dalla distinta controfirmata dal Recapitista.

Consegna delle raccomandate AR

Nelle destinazioni che il Recapitista avrà dichiarato in sede di offerta come “coperte con AR”, dovrà disporre di un “Centro di ritiro” con le caratteristiche minime descritte di seguito.

Il Centro di ritiro dovrà avere sede all'interno del territorio facente parte della “destinazione coperta con AR” a cui si riferisce. Per le destinazioni unitarie “Aree metropolitane”, “Capoluoghi di provincia” e “Altro” il Recapitista dovrà disporre di un “Centro di ritiro” in ognuna delle singole Aree Metropolitane, dei singoli Capoluoghi di provincia o dei singoli Comuni componenti rispettivamente le destinazioni unitarie.

Il Recapitista dovrà effettuare la consegna con uno strumento che garantisca valore legale equiparato a quello garantito dalla raccomandata AR del Fornitore del servizio postale universale.

Ogni raccomandata AR dovrà essere contrassegnata con un codice identificativo di riconoscimento, composto da un massimo di 12 caratteri, non sovrapponibile alla codifica utilizzata dal Fornitore del servizio postale universale ed approvato preventivamente dalla Committente. A tal fine, il Recapitista metterà a disposizione dello Stampatore una serie di codici mentre sarà cura dello Stampatore l'assegnazione del codice ad ogni raccomandata AR in fase di preparazione della stessa.

La consegna avverrà nelle mani del destinatario (o di persona abilitata alla ricezione) con contestuale firma di un'apposita ricevuta che riporti il nominativo del ricevente e la data di ricevimento.

Il primo tentativo di consegna dovrà necessariamente avvenire in una delle due seguenti fasce orarie: mattutina (9.00-13.00) - pomeridiana (14.00-19.00).

Il primo tentativo di consegna dovrà avvenire entro **4 giorni lavorativi** dalla presa in carico per il 90% della corrispondenza ed entro **5 giorni lavorativi** per il 95% della corrispondenza: la data di presa in carico è attestata dalla distinta controfirmata dal Recapitista.

Qualora la consegna non sia possibile per assenza del destinatario (o di persona abilitata alla ricezione), il Recapitista dovrà immettere nella cassetta domiciliare del destinatario un apposito “avviso di giacenza” che contenga almeno le seguenti informazioni: destinatario, data, ora e minuti di tentata consegna, ufficio di ritiro con indirizzo e giorni/orari di apertura, apposito spazio per il conferimento di delega, modalità di ritiro in caso di delega, eventuali penalità di giacenza.

Dopo la mancata consegna, la raccomandata AR dovrà rimanere depositata per **30 giorni di calendario** presso il “Centro di ritiro” sito all'interno della destinazione (oppure, per le destinazioni unitarie “Aree metropolitane”, “Capoluoghi di provincia” e “Altro”, presso il “Centro di ritiro” sito nella singola Area Metropolitana, nel singolo Capoluogo di provincia o nel singolo Comune componenti rispettivamente le destinazioni unitarie) in cui la stessa era indirizzata. Durante i 30

giorni, il destinatario o persona munita di delega potranno presentarsi per il ritiro muniti di documento di riconoscimento. L'eventuale delega dovrà essere corredata dal documento di riconoscimento del delegante. Trascorso tale termine senza che la raccomandata AR sia stata ritirata, essa dovrà essere restituita secondo le specifiche di seguito descritte. In caso di giacenza, il Recapitista non potrà applicare regole peggiorative, riferite alla decorrenza ed all'importo dell'eventuale penalità di giacenza, rispetto a quanto previsto dal Fornitore del servizio postale universale nel momento del verificarsi dell'accadimento.

Il "Centro di ritiro" dovrà rispettare la normativa in materia di esercizio dell'attività commerciale a cui si riferisce. Dovrà essere obbligatoriamente garantita l'apertura nei seguenti orari minimi: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 18 e nell'intero orario di apertura dovrà essere garantita la presenza di almeno un addetto.

Il Centro di ritiro potrà essere già nella disponibilità del Concorrente al momento della presentazione dell'offerta ovvero il Concorrente potrà impegnarsi all'apertura del Centro di ritiro in caso di aggiudicazione, entro **10 giorni lavorativi** dalla stipula dell'accordo quadro.

3 – Servizi ulteriori connessi alla consegna delle raccomandate AR

Il Recapitista potrà eventualmente, con la presentazione dell'offerta tecnica, garantire, per il solo recapito delle Raccomandate AR, la fornitura di uno o più tra i seguenti ulteriori servizi.

Tentativi di consegna ulteriori rispetto al primo

Il Recapitista potrà eventualmente, con la presentazione dell'offerta tecnica, impegnarsi ad effettuare un secondo tentativo di consegna presso l'indirizzo di destinazione. Tale secondo tentativo dovrà avvenire nella giornata lavorativa successiva rispetto a quella in cui è avvenuto il primo tentativo e nella fascia oraria diversa da quella del primo tentativo (se il primo tentativo è avvenuto nella fascia oraria mattutina, il secondo deve essere effettuato nella fascia oraria pomeridiana e viceversa) (**servizio AR1**).

Apertura dei Centri di ritiro in ulteriori orari

Il Recapitista potrà eventualmente, con la presentazione dell'offerta tecnica, impegnarsi all'apertura di propri "Centri di ritiro" in una o più delle seguenti fasce orarie (in aggiunta a quelle indicate come obbligatorie):

- dal lunedì al venerdì, nella fascia oraria 7.30-9.00 (**servizio AR2**);
- dal lunedì al venerdì, nella fascia oraria 13.00-14.00 (**servizio AR3**);
- dal lunedì al venerdì, nella fascia oraria 18.00-19.30 (**servizio AR4**);
- il sabato, nella fascia oraria 9.00-13.00 (**servizio AR5**).

Nell'intero orario di apertura dovrà essere garantita la presenza di almeno un addetto.

Si precisa che il Concorrente che offrirà un servizio per le destinazioni di cui ai punti n. 3 "Aree metropolitane", n. 4 "Capoluoghi di Provincia" e n. 5 "Altro", si impegnerà a garantire il servizio in ognuna delle Aree/Capoluoghi/Comuni facenti parte della destinazione. Per esempio, qualora il Concorrente offra il servizio AR5 per la destinazione "Aree metropolitane", egli si impegna a garantire l'apertura nella giornata di sabato, nella fascia oraria 9.00-13.00, di **tutti** i Centri di ritiro che garantirà come presenti nella destinazione "Aree metropolitane".

4 – Gestione dell’iter di consegna

Tracciatura dell’iter di consegna della posta ordinaria (servizio PO1)

Per gli invii mediante posta ordinaria, il Recapitista potrà eventualmente, con la presentazione dell’offerta tecnica impegnarsi a tracciare, tramite la pubblicazione in apposito portale web ogni comunicazione presa in carico dallo Stampatore, pubblicando almeno i seguenti dati:

- Denominazione del destinatario;
- Indirizzo di spedizione;
- Data di consegna, solo se la consegna ha avuto esito positivo.

Si precisa che, qualora il Recapitista offra il servizio PO1, dovrà garantirlo per tutte le destinazioni coperte con ordinaria (e, all’interno della destinazione 2, per tutti i singoli Comuni offerti).

Tracciatura dell’iter di consegna delle raccomandate AR

Per gli invii mediante raccomandata AR, il Recapitista dovrà obbligatoriamente consentire, tramite apposito portale web, di consultare lo stato di lavorazione di ciascun invio di corrispondenza effettuato attraverso la ricerca di ogni singolo codice identificativo della comunicazione che, pertanto, deve essere stato reso noto preventivamente alla Committente dal Recapitista o, previo accordo tra Recapitista e Stampatore, da quest’ultimo.

L’accesso al portale dovrà essere garantito sia alla Committente che allo Stampatore.

In particolare, dovranno essere disponibili almeno 3 sotto-stati con le relative date:

1. Presa in carico dallo Stampatore;
2. In lavorazione/in giacenza;
3. Consegnato al destinatario.

Lo stato di lavorazione dovrà essere aggiornato obbligatoriamente entro **3 giorni lavorativi** dall’avvenuta modifica dello stato stesso.

5 – Gestione fisica dei ritorni

Per la posta ordinaria, dovranno essere restituite alla Committente (presso la propria sede legale che, al momento della pubblicazione del presente documento, è sita in Via Romagnosi 11A in Trento) le comunicazioni per le quali non sia stata possibile la consegna da parte del Recapitista.

Per le Raccomandate AR, dovranno essere restituiti al soggetto indicato nella busta stessa (verosimilmente allo Stampatore) i seguenti documenti: gli avvisi di ricevimento, le comunicazioni non ritirate a seguito della scadenza dei termini per compiuta giacenza e quelle per le quali non sia stata possibile la consegna.

In ogni caso, la restituzione dei ritorni dovrà avvenire con cadenza almeno **settimanale**.

Il Recapitista e lo Stampatore potranno anche concordare una diversa modalità di restituzione, per esempio prevedendo che sia lo Stampatore a ritirare i documenti presso la sede indicata dal Recapitista.

In tutti i casi, il Recapitista dovrà dare comunicazione alla Committente della diversa modalità, in forma scritta, entro **5 giorni lavorativi** dal raggiungimento dell'accordo e comunque prima di effettuare le prime operazioni di ritiro con la nuova modalità.

Per ciascuna restituzione riguardante le raccomandate AR, il Recapitista dovrà preparare una distinta di accompagnamento che funga anche da documento di accettazione da parte del ricevente.

Una copia elettronica della distinta di restituzione, firmata sia dal Recapitista sia dal ricevente, dovrà essere inviata dal Recapitista alla Committente, a comprova dell'avvenuta restituzione, entro il giorno lavorativo successivo.

6 – Gestione anomalie sul recapito

In caso di corrispondenza smarrita, deteriorata, manomessa o rubata, il Recapitista dovrà fornire, entro **5 giorni lavorativi** dall'avvenuta conoscenza dell'evento, uno specifico rapporto con il dettaglio di quanto accaduto. Dovranno essere forniti alla Committente almeno i seguenti dati:

- Data dell'accadimento (se conosciuta);
- Data dell'avvenuta conoscenza dell'accadimento;
- Tipo di anomalia riscontrata;
- Numero globale dei documenti coinvolti nell'accadimento;
- Codice identificativo di ogni documento interessato all'accadimento (solo per le raccomandate AR).

Ove presente, il cartaceo dovrà essere restituito alla Committente, per consentire le successive fasi di lavorazione.

Le lavorazioni non correttamente eseguite dovranno essere immediatamente stornate dalle fatture per il recapito inviate alla Committente o gestite attraverso specifiche note di credito.