

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

SERVIZIO DI RECAPITO CERTIFICATO A DATA E ORA CERTA DI CORRISPONDENZA PREMARCATA E RACCOMANDATE A/R.

LOTTO 1 AREA NORD BACCHIGLIONE

LOTTO 2 AREA SUD POLESINE

ART. 1 – Oggetto dell'appalto e quantità

L'appalto comprende l'esecuzione dei servizi di recapito certificato – a data e ora certa – con georeferenziazione della corrispondenza premarcata e raccomandata A/R.

Tutti i materiali necessari all'esecuzione di quanto previsto dal presente Capitolato, nonché i materiali di consumo, i combustibili e l'energia, sono forniti dall'Appaltatore o comunque a suo totale carico.

La quantità annua di recapiti, le località, la ciclicità e le note tecniche sono contenute nelle specifiche schede "dati tecnici di servizio" per ciascun lotto.

Le quantità annue indicate nelle schede hanno valore puramente indicativo e non sono vincolanti per *acquevenete* (di seguito anche "la Committente"). Potranno pertanto essere suscettibili di cambiamento, tanto in più quanto in meno, per variazioni della numerosità della clientela, per diversa organizzazione della fatturazione, della ciclicità o della gestione delle morosità, senza che per questo l'Appaltatore possa vantare diritto a revisione dei corrispettivi, modifiche alla durata contrattuale, indennità, risarcimenti, rimborsi o quant'altro.

La Committente, nel corso del contratto, si riserva la facoltà di acquisire i servizi di cui al presente Capitolato anche da altri fornitori qualora il fornitore non fosse in grado, anche temporaneamente, di garantire i servizi richiesti, nella quantità e/o nella qualità e/o nelle tempistiche previste.

ART. 2 – Caratteristiche tecniche

Nella finestra della busta della corrispondenza premarcata saranno riportate, in fase di stampa, informazioni predefinite su codice a barre o data matrix, le quali renderanno unica tale corrispondenza. Sarà inoltre prodotto e reso disponibile all'Appaltatore un flusso informatico che riporterà i dati e le informazioni relative alla singola corrispondenza.

Il peso delle buste relative alla corrispondenza premarcata sarà di norma contenuta entro i 50 grammi, e formato cm 11x23; tuttavia, potrà arrivare anche a 100 grammi senza applicazione di alcun sovrapprezzo.

Il formato delle cartoline sarà conforme agli standard previsti dal Servizio Nazionale.

Eventuali buste aventi peso superiore ai limiti sopra indicati saranno contabilizzate ad un prezzo maggiorato del 20% rispetto a quello di aggiudicazione della gara.

ART. 3 – Condizioni e modalità di svolgimento del servizio

L'Appaltatore dovrà garantire il servizio ogni giorno lavorativo per tutta la durata del contratto. Svolgerà il servizio in autonomia, disponendo di proprio personale adeguatamente preparato ed in numero sufficiente, e di tutte le apparecchiature di natura tecnica ed informatica atte a svolgere il servizio secondo adeguati livelli di qualità e nei tempi contrattualmente previsti.

Ricevimento e ritiro del materiale

Tutte le buste da recapitare dovranno essere ritirate dall'Appaltatore entro 24 ore dalla loro messa a disposizione presso la sede dello stampatore comunicata dalla Committente.

Nel corso del periodo di valenza contrattuale la Committente si riserva comunque la facoltà, previo congruo preavviso, di variare e/o integrare i siti presso i quali ritirare la corrispondenza da recapitare.

Consegna premarcata

Tutte le buste relative alla corrispondenza premarcata dovranno essere recapitate esclusivamente nella cassetta postale o nelle mani del destinatario.

In fase di consegna, all'indirizzo di destinazione, prima dell'inserimento in cassetta, l'operatore dovrà provvedere a scansionare tramite apposito terminalino il codice univoco "data matrix" presente nella busta per memorizzare e successivamente rendicontare la consegna, la data, l'ora e le coordinate geografiche satellitari.

In caso di mancata consegna dovranno essere rendicontati i motivi della mancata consegna. In questo caso, saranno comunque accettate altre forme strutturate di certificazione del reso, da comunicare entro i 30 giorni successivi dalla data di postalizzazione.

Consegna raccomandate

Le raccomandate saranno già munite di ricevuta di ritorno compilata.

All'atto di consegna delle raccomandate dovrà essere rilevata la data, l'ora e la firma per ricevuta da parte del destinatario o di persona abilitata/delegata.

In caso di assenza, verrà lasciato un avviso di giacenza con il quale si informa il destinatario che la raccomandata è disponibile per il ritiro e sarà tenuta in giacenza presso una sede indicata dall'Appaltatore, per un periodo di 30 giorni; dopodiché, nel caso di mancato ritiro, dovrà essere certificata la compiuta giacenza e resa alla Committente.

Resi

Le buste, sia di bollette che di raccomandate (eccetto quelle in giacenza), per le quali non è stato possibile effettuare la consegna, saranno rese, complete ciascuna di causale di mancato recapito, entro 10 giorni lavorativi dal termine ultimo delle consegne (riferito al singolo lotto), presso gli uffici della Committente o altro soggetto indicato dallo stesso.

Analogamente saranno rese anche le raccomandate al termine della compiuta giacenza, con certificazione della stessa. Di tutti i resi sarà fornito mensilmente un file in formato excel contenente i codici e i motivi delle mancate consegne; in alternativa, le stesse informazioni dovranno poter essere scaricate tramite portale web dedicato.

acquevenete si riserva la facoltà di chiedere che i resi vengano invece distrutti con procedura di "macero certificato" secondo la normativa DIN 66399, senza alcun onere aggiuntivo.

Orari di consegna della posta

Non sono ammesse interruzioni saltuarie o programmate di alcun tipo nella consegna delle buste.

La consegna della posta sarà effettuata nei giorni feriali dal lunedì al venerdì entro l'orario dalle ore 8,00 alle 18,00. Durante il periodo dell'ora legale potrà essere esteso anche fino alle 19,00.

È facoltà dell'Appaltatore, per ragioni organizzative, estendere il recapito anche nel giorno di sabato. Il sabato comunque non verrà considerato ai fini del conteggio delle tempistiche e delle eventuali

penali dei tempi di consegna. È vietata la consegna della posta nei giorni di domenica e delle festività nazionali.

Recapiti tramite il gestore del servizio universale (Poste Italiane SpA)

Limitatamente alle bollette, è facoltà dell'Appaltatore provvedere alla spedizione tramite gestore del servizio universale postale, fino ad un quantitativo massimo indicato dalla Committente nella scheda "dati tecnici di servizio". In tal caso, la consegna al gestore del servizio universale deve risultare puntualmente dalla certificazione di recapito e la data non deve essere superiore a 2 giorni dalla data di presa in carico (riferita al singolo lotto). Gli oneri relativi alla spedizione rimangono interamente a carico dell'Appaltatore, il quale è tenuto al rispetto delle tariffe e delle normative in vigore per il Servizio Universale.

Personale e organizzazione

L'Appaltatore dovrà indicare per iscritto alla Committente il nominativo del Responsabile e del suo sostituto incaricati di tenere i contatti con il personale di *acquevenete*, prima dell'avvio operativo dell'appalto. Le eventuali sostituzioni di tali figure dovranno essere segnalate immediatamente con comunicazione scritta via mail o PEC ai riferimenti della Committente.

Valutate attentamente la tipologia e le caratteristiche del servizio, il livello di qualità atteso e l'estensione territoriale interessata, è fatto obbligo all'Appaltatore di garantire, per l'espletamento del servizio, un numero minimo di dipendenti inteso come Full Time Equivalent (FTE). Tale numero minimo è indicato nell'allegato "dati tecnici di servizio" in riferimento a ciascun lotto. Tale numero minimo deve essere garantito dal momento dell'avvio del servizio e per tutta la durata del contratto. È onere dell'Appaltatore pertanto gestire eventuali situazioni di *turn over* in maniera tale da ottemperare comunque all'obbligo di avere dedicati al servizio il numero di FTE indicato.

Il personale che l'Appaltatore utilizzerà dovrà essere adeguatamente preparato sia dal punto di vista professionale che comportamentale. Di tale personale l'Appaltatore fornirà preventivamente, su richiesta della Committente l'elenco nominativo mantenendolo costantemente aggiornato. Tale elenco nominativo comprenderà Cognome-Nome, data di nascita, codice fiscale, orario di lavoro contrattuale (per es. Full Time, Part Time 4h, Part time 6h, ecc..).

Il personale utilizzato dall'Appaltatore dovrà:

- indossare un abbigliamento uniformato e riconoscibile, nonché tesserino di riconoscimento;
- evitare di alzare il tono della voce e di assumere atteggiamenti aggressivi;
- rivolgersi all'utente in maniera cordiale;
- evitare di creare allarmismi inutili;
- rispettare gli usi e la religione, non usare espressioni ingiuriose e irriverenti;
- non utilizzare espressioni antisemite, omofobe o razziste;
- salutare cordialmente e ringraziare della disponibilità l'utente al termine dell'attività.

Nel caso in cui l'Appaltatore utilizzi personale non di nazionalità italiana, è tenuto a verificare e certificare alla Committente che tale personale abbia una adeguata conoscenza della lingua italiana (che consenta di comprendere frasi ed espressioni di uso frequente in ambiti correnti, in corrispondenza al livello A2 del Quadro comune di riferimento europeo per la conoscenza delle lingue approvato dal Consiglio d'Europa).

La Committente si riserva di verificare il livello di conoscenza.

Qualora nel corso dell'esecuzione del contratto emergesse la perdita, anche parziale, di tale requisito, è applicata una penale come previsto dall'art. 6 del presente Capitolato, con l'obbligo della immediata sostituzione dei lavoratori interessati con dipendenti in possesso dei requisiti richiesti.

Il Responsabile potrà essere contattato dalla Committente per ogni comunicazione e chiarimento, negli orari indicati per la consegna della corrispondenza.

ART. 4 – Certificazione di recapito

L'Appaltatore dovrà mettere a disposizione della Committente, senza alcun onere aggiuntivo, un sistema informativo, via web, ove saranno disponibili tutte le informazioni relative alla tracciatura della corrispondenza premarcata e delle raccomandate A/R. Il sistema sarà disponibile in modo continuo ed accessibile tramite accessi personalizzati e riservati. I dati saranno quotidianamente aggiornati sulla base dei lotti di recapito presi in carico e dei recapiti eseguiti.

La ricerca potrà avvenire secondo i seguenti campi:

- nominativo del destinatario;
- codice cliente (utenza);
- numero fattura.

Saranno rese visibili le seguenti informazioni:

- data presa in carico;
- nominativo del destinatario;
- indirizzo di destinazione;
- codice cliente (utenza);
- numero fattura;
- data/ora recapito;
- coordinate geografiche di consegna;
- causale di mancata consegna in caso di reso;
- eventuale certificazione (data di rilascio avviso) compiuta giacenza per le raccomandate.

Le stesse informazioni dovranno poter essere scaricate, per ciascun lotto, massivamente (mediante file testo/excel/xml, oppure altri formati da concordare con la Committente) tramite portale web.

Sarà facoltà della Committente chiedere verifica, con relazione e documentazione fotografica, per particolari casi di mancata consegna.

Alla scadenza del contratto l'archivio informatico dovrà essere consegnato alla Committente, concordando con la stessa le modalità di indicizzazione per consentire l'estrazione dei dati.

Il sistema informativo dovrà tenere in linea i dati relativi ai recapiti fino a fine appalto, e per almeno 6 mesi successivi la scadenza del contratto.

Sarà resa disponibile una cartella condivisa/maschera web dove siano registrati da parte dell'Appaltatore gli stati di avanzamento delle consegne dei gruppi di fatturazione. La registrazione puntuale di ciascuna avvenuta consegna dovrà avvenire al massimo entro il giorno successivo di quello della consegna stessa.

ART. 5 – Tempi di consegna

Il servizio di consegna delle bollette/fatture e solleciti per "corrispondenza premarcata" dovrà rispettare i tempi di esecuzione indicati da *acquevenete* nella scheda "dati tecnici di servizio". Tali

tempistiche decorrono dal giorno lavorativo successivo alla data di messa a disposizione della corrispondenza da parte della Committente e/o dello stampatore per conto della Committente.

Il servizio di consegna di “raccomandate A/R” sarà svolto in tutti i comuni nei quali l’Appaltatore, in base alla propria offerta, svolge il servizio, entro 5 giorni lavorativi, salvo diversamente specificato nella scheda “dati tecnici di servizio”.

Per tutte le consegne, sia posta certificata che registrata, i giorni si intendono lavorativi e, ai fini del conteggio, il sabato non viene considerato lavorativo.

ART. 6 – Penali e risoluzione del contratto

Ai fini contabili e amministrativi, salva una “tolleranza” del 2% e quanto specificato all’ART. 3 nel paragrafo “Consegna premarcata”, per la certificazione del reso non saranno considerate valide le consegne prive di data e ora del recapito ovvero di certificazione satellitare, le tracciature non provviste di georeferenziazione o con certificazione generica e non conforme, come ad esempio: tracciatura non disponibile, nocert, dati non disponibili, ovvero mancanti degli elementi di certificazione sopra citati (sarà facoltà della Committente richiedere un’eventuale verifica sulle cause delle mancate certificazioni) o per le quali la relativa certificazione satellitare sia stata pubblicata o resa nota trascorsi 5 (cinque) giorni dall’effettiva rilevazione sul territorio.

Consegna ed avviamento del servizio

Qualora l’Appaltatore non si presenti nel giorno stabilito per la consegna e avvio del servizio la Committente fissa una nuova data. Qualora decorra inutilmente anche il nuovo termine, è incamerata la cauzione definitiva e avviata la procedura prevista nel paragrafo seguente “Risoluzione del contratto”.

Penalità per ritardi nella consegna delle buste

Per ogni trimestre del servizio, saranno applicate le seguenti penalità:

- fino a 3 giorni lavorativi rispetto ai tempi pattuiti: 40% del corrispettivo pattuito (prezzo unitario);
- oltre i 3 giorni lavorativi rispetto ai tempi pattuiti: 80% del corrispettivo pattuito (prezzo unitario);
- nel caso in cui, relativamente anche ad un singolo lotto di recapito, la quantità di posta consegnata in ritardo (anche di un solo giorno) sia superiore al 25% del quantitativo di quel lotto, sarà applicata una ulteriore penale fissa pari al 10% del valore dell’intero lotto di recapito di riferimento.

Altre penalità

La Committente si riserva inoltre di applicare una penale fissa pari a 100 euro al verificarsi di ciascuno dei seguenti episodi:

- ritardo anche di un solo giorno nell’aggiornamento dei dati di consegna sul sistema di riferimento (per ogni giorno di ritardo fino all’aggiornamento);
- mancato utilizzo da parte degli operatori dell’abbigliamento uniformato e/o del tesserino di riconoscimento (per ogni giorno di mancato utilizzo fino all’adeguamento).

É inoltre applicata una penale pari a 500 euro per ogni lavoratore sprovvisto delle conoscenze linguistiche così come indicato nelle presenti norme; è fatto comunque obbligo all’Appaltatore sostituire il lavoratore sprovvisto delle conoscenze con uno in possesso delle stesse.

Nel caso di ritrovamento fortuito di corrispondenza non recapitata e/o abbandonata si applicherà una penale fissa di euro 2.000,00, indipendentemente dal numero di buste ritrovate.

Le penali di cui al presente paragrafo saranno contestate per iscritto all'Appaltatore, il quale nei successivi 10 giorni lavorativi ha facoltà di presentare le proprie controdeduzioni. Nel caso di mancata presentazione delle controdeduzioni nei tempi di cui sopra o di mancato accoglimento delle stesse ad insindacabile giudizio della Committente, si procederà all'applicazione delle penali.

Le penali maturate dall'Appaltatore verranno recuperate mediante emissione di nota di debito e verranno liquidate mediante pagamento sul conto corrente, ovvero compensate finanziariamente sul primo pagamento utile della Committente.

L'applicazione delle penali di cui al presente paragrafo non pregiudica:

- il risarcimento di eventuali danni a cose e/o persone o ulteriori oneri sostenuti dalla Committente, ivi compresi quelli per eventuali sanzioni o esecuzioni d'ufficio direttamente o attraverso ditte terze;
- il fatto che, qualora la tipologia e la gravità degli inadempimenti lo richiedesse, la Committente provveda alle necessarie denunce/segnalazioni/informative all'autorità competente.

Ai fini dell'applicazione di eventuali penali per mancato rispetto dei Livelli di Servizio, non vengono considerati periodi caratterizzati da eventi di forza maggiore quali: atti dell'autorità pubblica, problemi meteorologici particolarmente rilevanti ed eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, sempre che tali eventi siano stati tempestivamente e puntualmente riscontrati alla Committente da parte dell'Appaltatore con riferimento all'ambito/zona geografica.

Risoluzione del contratto

Il contratto sarà risolto di diritto, con facoltà della Committente di chiedere il maggior danno patito, qualora:

- non siano rispettati i tempi di consegna previsti per più di 3 volte consecutive (rilevabili tramite l'applicazione della penalità di cui ai paragrafi precedenti);
- siano fornite o pubblicate false informazioni in merito ai recapiti e alla data di consegna;
- non siano aggiornati nel portale i dati di recapito per più di 3 volte consecutive (rilevabili tramite l'applicazione della penalità di cui ai paragrafi precedenti);
- negli altri casi previsti dal contratto sottoscritto o nel disciplinare di gara.

Art. 7 - Reportistica

L'Appaltatore dovrà produrre idonea reportistica mensile, su supporto informatico definito dalla Committente. Tale reportistica dovrà indicare, per ogni lotto di recapito ricevuto e recapitato:

- la data di ricevimento del lotto di recapito;
- le date di inizio e di fine recapito;
- il grado di copertura del lotto di recapito espresso in termini %;

- il quantitativo ricevuto, il quantitativo effettivamente consegnato, con precisazione dell'eventuale quantitativo consegnato a Poste Italiane;
- l'indicazione degli importi corrispondenti suddivisi per tipologia di servizio.

Ogni altra informazione inerente i servizi prestati potrà essere concordata con la Committente successivamente all'aggiudicazione. Sarà comunque possibile fornire le sopra citate informazioni attraverso canali differenti, predisposti su diversi report.

Tale reportistica dovrà essere fatta pervenire alla Committente, che si impegna a verificarla entro 10 giorni lavorativi dalla consegna.

L'emissione della fattura potrà avvenire solo successivamente alla verifica e sottoscrizione da parte della Committente del relativo report.

L'Appaltatore potrà fatturare mensilmente tutti gli oggetti accettati, indipendentemente dagli esiti di notifica rendicontati.

ART. 8 – Disaster recovery

L'Appaltatore dovrà essere in grado di garantire la continuità del servizio anche in presenza di situazioni ambientali locali particolari ed eccezionali. L'Appaltatore dovrà in tali casi attrezzarsi per erogare comunque il servizio, anche attraverso altri soggetti appartenenti al proprio gruppo, o in service presso terzi, in modo da garantire la regolare ripresa dell'attività entro 5 giorni lavorativi. Di tali necessità e/o eventi l'Appaltatore dovrà dare congrua comunicazione ed indicare tempi e modalità di ripristino del servizio, pena la decadenza immediata del contratto.

ART. 9 – Obblighi a carico dell'Appaltatore

Nel caso di deliberazioni di ARERA che impattino sulle modalità della prestazione del servizio descritto nel presente Capitolato, l'Appaltatore si obbliga sin d'ora a porre in essere tutte le attività per garantire alla Committente l'adempimento imposto dall'Autorità stessa. Le parti convengono sin d'ora che gli eventuali maggiori oneri derivanti dagli ulteriori adempimenti saranno oggetto di apposita definizione economica.

L'Appaltatore è tenuto alla rigorosa osservanza di tutte le leggi, decreti, norme, regolamenti vigenti in materia antinfortunistica.