



CAMERA DI  
COMMERCIO  
MILANO  
MONZABRIANZA  
LODI

**PROCEDURA APERTA AI SENSI DELL'ART.60 DEL D.LGS  
N.50/2016 PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI NOTIFICA A  
MEZZO POSTA DEGLI ATTI GIUDIZIARI DELLA CAMERA DI  
COMMERCIO  
DI MILANO MONZA BRIANZA LODI  
Triennio 2024-2026**

**CAPITOLATO TECNICO**

**CIG 9862107427**



## SOMMARIO

1. PREMESSA .....	3
2. DEFINIZIONI.....	3
3. CONTESTO NORMATIVO DEL SERVIZIO .....	5
4. OGGETTO DELL'APPALTO.....	5
5. CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SERVIZIO .....	7
6. PUNTI DI GIACENZA .....	12
7. REFERENTE UNICO DELL'AGGIUDICATARIO.....	13
8. CONDIZIONI DEL SERVIZIO .....	13
9. AVVIO DEL SERVIZIO .....	13
10. PIANO DI TRASFERIMENTO DEL KNOW-HOW .....	14
11. QUALITÀ, LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI .....	14
12. CARTA DEI SERVIZI .....	18
13. GESTIONE RECLAMI.....	19



## 1. PREMESSA

La Camera di Commercio di Milano Monza Brianza Lodi (di seguito anche la “Committente”) ha la necessità di avvalersi del servizio di notifica a mezzo posta degli atti giudiziari trasmessi in forma cartacea o digitale e di una serie di servizi complementari alla gestione del procedimento di notifica. Le aree della Camera di Commercio di Milano interessate dal presente servizio sono principalmente l’Area Registro delle Imprese e l’Area Tutela del mercato che richiedono, rispettivamente, la notificazione dei propri provvedimenti ricettizi alle imprese, quali verbali o sanzioni previsti nell’ambito della tenuta del Registro Imprese e di ordinanze di ingiunzione e di sanzioni a seguito di accertamenti connessi con l’attività di regolazione del mercato di cui la Committente è competente per legge.

## 2. DEFINIZIONI

Nell’ambito del presente documento i seguenti termini (sia al singolare che al plurale) ed acronimi, assumono il significato di seguito riportato:

Committente o Stazione appaltante: la Camera di Commercio di Milano Monza Brianza Lodi.

Aggiudicatario: l’operatore economico, in possesso dei requisiti descritti nel Disciplinare e nella restante documentazione posta a base di gara, che risulterà aggiudicatario della procedura di gara.

Servizi postali di recapito: ai sensi dell’art. 1, comma 2, D.Lgs. 261/1999 s.m.i. sono i servizi che includono la raccolta, lo smistamento, il trasporto e la distribuzione degli invii postali.

Recapitista Notificatore: ai fini del presente capitolato il recapitista – che l’art. 1, comma 1, lettera a), della delibera n. 728/13/CONS dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) definisce quale “soggetto titolare di autorizzazione generale e/o licenza individuale che dispone di una rete postale in grado di fornire servizi di recapito su tutto il territorio nazionale o parte di esso” – coincide con il titolare di licenza individuale speciale (A1) rilasciata dal Ministero dello sviluppo economico ai sensi dell’articolo 5 del D.Lgs. 22 luglio 1999 n. 261 operativa, che autorizza il soggetto ad offrire il servizio di notificazione a mezzo del servizio postale degli atti giudiziari e comunicazioni connesse ai sensi della Legge 20 novembre 1982 n. 890 nell’ambito territoriale nazionale. La licenza del Recapitista deve essere operativa al momento della presentazione dell’istanza di partecipazione. L’avvenuto adempimento – alla data di presentazione dell’istanza – degli obblighi di formazione di cui all’articolo 9 dell’Allegato A alla delibera AGCOM n. 77/18/CONS di cui l’operatività risulti da idonea attestazione del Ministero dello Sviluppo Economico o del Ministero della Giustizia.

Preso in carico: attività con la quale il Recapitista Notificatore aggiudicatario della presente gara assume la responsabilità della consegna fisica o digitale ai Destinatari degli atti giudiziari.

Accettazione: attività fisica con la quale il Recapitista Notificatore, se non già fatto all’atto della presa in carico e salvo ulteriori indicazioni della Committente, verifica che i plichi di atti



giudiziari siano confezionati secondo gli standard di confezionamento che ne permettono la successiva consegna. Analogamente avverrà per l'accettazione degli invii digitali, per i quali dovrà risultare registrata la data di accettazione.

Mittente: sede dell'ufficio a cui vanno restituite le eventuali comunicazioni cartacee di ritorno, gli eventuali plichi non recapitati e quelli restituiti per compiuta giacenza.

Destinatario: soggetto fisico o giuridico cui sono indirizzati gli atti da notificare.

Avviso di ricevimento: modello di avviso di ricevimento del piego di cui all'allegato 2 alla delibera n. 285/18/CONS come sostituito dall'allegato 3 della Delibera AGCOM n. 155/2019, avente il medesimo oggetto. Per la modulistica da utilizzare deve farsi riferimento a quella approvata con delibera 155/2019/CONS e eventuali successive modificazioni e/o integrazioni intervenute.

Area di destinazione della corrispondenza: Area metropolitana (AM), Capoluogo di provincia (CP), Area extraurbana (EU): come definite all'art. 1 comma 3 del decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 19 giugno 2009 e s.m.i.

CAP: Codice di Avviamento Postale.

AG: Atto Giudiziario.

AR/CAD: è l'avviso di ricevimento relativo alla Comunicazione di Avvenuto Deposito.

CAD: è la Comunicazione di Avvenuto Deposito, ed è la comunicazione in busta chiusa a mezzo lettera raccomandata con AR emessa ai sensi dell'art. 8 della L. n. 890/1982 e ss.mm.ii. nel caso di temporanea assenza del destinatario o mancanza/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 il punto di deposito per la giacenza prevista, dà contestuale notizia al destinatario dell'avvenuto deposito presso il punto in cui può essere effettuato il ritiro.

CAN: è la Comunicazione di Avvenuta Notifica, ed è la raccomandata emessa ai sensi dell'art. 7 della l. n. 890/1982 e ss.mm.ii. 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.

PCG: Plichi Compiuta Giacenza, sono i plichi che, trascorsi sei mesi dalla data in cui in cui sono stati depositati nel punto di deposito senza che il destinatario o un suo incaricato ne abbia curato il ritiro, vengono restituiti al mittente in raccomandazione con indicazione "non ritirato entro il termine di centottanta giorni".

PMR: Plichi Mancato Recapito, sono i plichi che vengono restituiti al mittente in raccomandazione in quanto non è stato possibile effettuarne la notifica/recapito nei casi di destinatario sconosciuto, trasferito in altro Comune, irreperibile, deceduto, ovvero di rifiuto del destinatario a ricevere l'atto.

RUP: è il Responsabile Unico del Procedimento.

Lista di copertura diretta: elenco di tutti i CAP regionali e nazionali con indicazione delle aree di recapito (AM, CP, EU) fornito dal Recapitista Notificatore al Committente.



Esito/Inesito: a titolo esemplificativo si riportano di seguito le principali motivazioni in uso di esito: Consegnato, Ritirato dalla giacenza, Respinto/Rifiutato, Compiuta giacenza; e di inesito: Deceduto, Trasferito, Indirizzo inesistente, Indirizzo insufficiente, Indirizzo errato, Sconosciuto (Destinatario), Irreperibile, Altre motivazioni.

### 3. CONTESTO NORMATIVO DEL SERVIZIO

Per quanto non espressamente previsto nel presente Capitolato Tecnico e nella documentazione di gara si rinvia alle disposizioni di Legge e regolamentari vigenti in materia, in particolare:

- L. 20 novembre 1982, n. 890 e ss.mm.ii. concernente le notificazioni di atti a mezzo posta e di comunicazioni a mezzo posta connesse con la notificazione di atti giudiziari;
- D.Lgs 7 marzo 2005, n. 82, Codice per l'amministrazione digitale e ss.mm.ii.;
- L. 4 agosto 2017, n. 124 recante la "*Legge annuale per il mercato e la concorrenza*";
- Delibera Agcom n. 77/18/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 di cui alla Legge 20 novembre 1982, n. 890*" e ss.mm.ii.;
- Delibera Agcom n. 285/18/CONS, recante "*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*" e ss.mm.ii.;
- Delibera Agcom n. 155/19/CONS, recante "*Integrazioni alla regolamentazione in materia di notificazione a mezzo del servizio postale, a seguito delle modifiche introdotte dalla Legge 30 dicembre 2018, n. 145*";
- D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50, recante "*Codice dei contratti pubblici*", e ss.mm.ii.;
- Regolamento (UE) n. 2016/679 in materia di trattamento dei dati personali e di privacy (GDPR) e del decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196 e ss.mm.ii.

### 4. OGGETTO DELL'APPALTO

Oggetto dell'appalto è il servizio di notifica degli atti giudiziari della Camera di Commercio di Milano Monza Brianza Lodi ai sensi e per gli effetti della Legge n. 890 del 20 novembre 1982.

Il Sistema di gestione documentale di cui è dotata la Camera di Commercio di Milano Monza Brianza Lodi consente la notifica a mezzo PEC per tutti i soggetti giuridici e fisici in possesso di tale mezzo di comunicazione digitale.

Tuttavia, residuano, complessivamente, circa 15.039 atti che necessitano di notifica ai sensi della L. 890/1982 che possono essere trasmessi con le due modalità (cartacea e digitale).

A mero titolo indicativo, nella seguente tabella sono riportati i flussi storici delle notifiche relativi a ciascun anno del quadriennio 2019/2022:



anno	2019	2020	2021	2022
<b>Volumi complessivi</b>	<b>12.595</b>	<b>11.644</b>	<b>19.433</b>	<b>16.486</b>

Con riferimento al medesimo periodo 2019/2022 gli atti giudiziari sono stati spediti dalla Committente per l'82% entro il confine della regione Lombardia e per il 18% entro il confine nazionale.

I valori sopra riportati sono meramente indicativi e non possono essere in alcun modo considerati vincolanti per la Committente. Il fabbisogno effettivo potrebbe discostarsi dai dati storici anche in conseguenza di nuove disposizioni normative in materia di notificazione degli atti giudiziari che potrebbero riguardare le Pubbliche Amministrazioni.

L'Appaltatore non potrà quindi pretendere compensi e/o indennizzi di sorta nel caso in cui si verificassero riduzioni nei volumi rispetto alla stima sopra riportata.

#### **Descrizione sintetica dei servizi richiesti**

L'Appaltatore deve assicurare l'intero processo di gestione integrata delle notificazioni attraverso l'erogazione dei servizi di seguito sinteticamente descritti:

##### **1) Presa in carico:**

- a) **Atti autoprodotti cartacei:** pick-up settimanale (data accettazione è formalizzata dalla distinta);
- b) **Atti digitali:** in qualunque momento (evidenza digitale dell'invio e della presa in carico senza notifica se non a video).

##### **2) Servizio di recapito:**

- a) **Atti autoprodotti cartacei:** il servizio di recapito consiste nella notificazione dei predetti atti in ambito nazionale, nel rispetto della vigente normativa e di quanto stabilito dai pertinenti atti e provvedimenti dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Il servizio include lo smistamento, il trasporto e la distribuzione degli invii postali cartacei ai sensi dell'art. 1, comma 2, D.Lgs. 261/1999 e s.m.i.).
- b) **Atti digitali:** il servizio prevede la notificazione degli atti giudiziari digitali in ambito nazionale sulla base della normativa sopra richiamata.

##### **3) Servizio di rendicontazione degli esiti della prestazione di cui alla precedente punto 1) consistenti, a titolo esemplificativo e non esaustivo, in:**

- rendicontazione digitale e cartacea degli esiti della notificazione (sia relativa agli atti autoprodotti che a quelli digitali) con informativa in merito agli esiti di consegna;
- archiviazione elettronica AR, AR/CAD, AR/CAN;
- gestione e consegna degli oggetti postali (AR, AR/CAD, AR/CAN, PMR e PCG).



- 4) **Servizio di reportistica:** prevede la messa a disposizione- tramite accesso ad un portale che sarà messo a disposizione della Committente- di un report da cui sia possibile effettuare una ricerca sull'intero procedimento di notifica per diversi parametri (ad esempio per tipologia degli atti, mittente, destinatario, esito e/o inesito di notifica).
- 5) **Servizio di tracking e help desk:** per una descrizione più dettagliata si rimanda al paragrafo dedicato successivamente.

La Stazione Appaltante metterà a disposizione dell'Aggiudicatario gli atti giudiziari secondo due diverse modalità:

- a) **Atti autoprodotti cartacei** (Volumi stimati annui n. 4662): gli uffici della Committente provvederanno a stampare e imbustare gli atti e renderli disponibili all'Aggiudicatario per la consegna insieme alle cartoline già compilate;
- b) **Atti digitali** (Volumi stimati annui n. 10377): gli uffici della Committente provvederanno a predisporre i documenti in formato elettronico attraverso la creazione di file per ciascuna spedizione, contenente i dati necessari per la notifica degli atti (sulla base delle specifiche tecniche di cui all'Allegato tecnico "IC Servizio postalizzazione e relativi allegati") che dovranno essere stampati e imbustati a cura dell'Aggiudicatario.

Nel corso del periodo di durata del contratto, pur mantenendo inalterato il valore complessivo dell'appalto, la Committente intende dotarsi di un adeguato sistema interno tecnico-informatico che le consenta progressivamente di avvalersi della sola modalità digitale di gestione di atti giudiziari. La proporzione tra i volumi attualmente previsti per ciascuna delle due modalità indicate potrà quindi essere suscettibile di variazione.

L'Aggiudicatario dovrà erogare il servizio di notifica degli atti giudiziari nell'assoluto rispetto delle modalità e nelle forme previste dalla Legge 890/1982.

## 5. CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SERVIZIO

### 5.1 Procedura di gestione degli atti autoprodotti cartacei

Per la gestione degli Atti autoprodotti cartacei dovranno essere garantite le seguenti attività:

- gestione fisica della documentazione relativa alla notifica
- recapito ai sensi della l. 890/92
- rendicontazione on line degli esiti
- archiviazione elettronica
- consegna fisica dei singoli esiti di notificazione.



Nell'ambito del presente servizio la Committente metterà a disposizione dell'Appaltatore gli atti giudiziari già "autoprodotti", cioè già stampati e imbustati dalle proprie unità organizzative e resi disponibili all'Appaltatore per la notifica.

Gli uffici preposti dell'Area Registro delle Imprese e Tutela del Mercato provvederanno autonomamente alla stampa dell'atto giudiziario da imbustare ed alla preparazione del plico, nel rispetto delle caratteristiche stabilite per legge, con l'utilizzo delle speciali buste e dei moduli per avvisi di ricevimento, entrambi di colore verde, le cui specifiche tecniche sono state definite dall'Agcom con le citate delibere n. 285/18/CONS e n. 155/19/CONS.

Ad ogni plico così formato verrà annesso fisicamente l'Avviso di Ricevimento. Anche esso, così come il plico, recherà l'indicazione dell'ufficio o struttura mittenti e i dati di individuazione univoca dell'atto ivi contenuto.

L'Aggiudicatario dovrà fornire alle diverse unità organizzative della Camera le credenziali per accedere on line ad apposito portale (salvo che la Committente venga abilitata ad operare come Amministratore, con la possibilità quindi di operare autonomamente sull'abilitazione degli account) per poter compilare la distinta di invio da stampare in duplice copia (su modello elettronico condiviso con l'Aggiudicatario), recante i dati completi del destinatario, il riferimento all'atto contenuto nel plico, l'unità organizzativa responsabile del plico ed ogni altro dato ritenuto eventualmente necessario dalla Committente che potrà essere concordato con l'Appaltatore. Ogni distinta, redatta per ogni singolo giorno di invio, potrà riguardare più plichi.

Si precisa che le buste, le relative cartoline di avviso di ricevimento e gli accessori a loro completamento (barcode) dovranno essere forniti a carico dell'Aggiudicatario, quindi, dovranno essere ricompresi nel prezzo offerto per la gestione del singolo atto giudiziario, senza oneri aggiuntivi.

La personalizzazione della busta fornita dall'Aggiudicatario sarà invece a carico della Committente.

Almeno 7 giorni lavorativi antecedenti all'avvio del servizio, l'Aggiudicatario dovrà garantire una fornitura di n. 2.000 buste, n. 2.000 Avvisi di Ricevimento e n. 2.000 barcode, da consegnare all'Ufficio Protocollo della Committente. Le successive forniture dovranno essere corrisposte almeno entro 7 giorni lavorativi dalla richiesta effettuata dalla Stazione Appaltante, fatti salvi eventuali termini inferiori di consegna proposti in sede di offerta tecnica.

### **Presa in carico degli atti c.d. autoprodotti cartacei**

La "presa in carico" avviene nel giorno del ritiro fisico dei plichi cartacei.

L'Aggiudicatario dovrà prendere in carico settimanalmente i plichi corredati dalla relativa distinta cartacea, presso la seguente sede della Committente e nella fascia oraria specificata:



SEDE	INDIRIZZO	GIORNO E FASCIA ORARIA DI RITIRO
MILANO	Via Meravigli 9/b - 4P c/o U.O. Protocollo e Archivio	Giovedì tra le ore 9.00 e le ore 12.00 <sup>1</sup>

All'atto del ritiro dei plichi, gli incaricati dell'Aggiudicatario (riconoscibili mediante tesserino di riconoscimento aziendale) procederanno a verificare l'esatta corrispondenza tra il materiale ritirato e i plichi indicati in ogni singola distinta; in caso di riscontro positivo, rilasceranno idonea attestazione a comprova del ritiro, sottoscrivendo la distinta.

### **Servizio di recapito atti autoprodotti cartacei**

Il servizio di recapito al domicilio dei destinatari è servizio postale ai sensi dell'art. 1, co. 2, lett. a), del D.Lgs. n. 261/1999. Esso è eseguito nel rispetto delle disposizioni di cui alla Legge del 20 novembre 1982 e ss.mm.ii. e copre le attività di raccolta, smistamento, trasporto e distribuzione dei plichi ed emissione e recapito di CAN e CAD secondo la normativa vigente. La notifica degli atti è da effettuarsi entro 15 giorni lavorativi (comprensivi del giorno di presa in carico) sull'intero territorio nazionale e deve rispettare gli obblighi di qualità minima stabiliti all'Agcom e dalla normativa di riferimento, oltre che di quanto previsto dal presente Capitolato Tecnico e dal Disciplinare di gara.

L'Appaltatore dovrà provvedere, a proprie cura e spese, alla richiesta di eventuali autorizzazioni presso gli uffici competenti per l'utilizzo di spazi con regolamentazione particolare del traffico, quali ZTL (zone a traffico limitato) o aree pedonali, nonché qualsiasi altro onere connesso alla prestazione del servizio di notifica degli atti.

In caso di temporanea assenza del destinatario e di rifiuto delle persone abilitate a ricevere il plico in luogo del destinatario, l'Appaltatore procederà secondo le disposizioni vigenti e, in particolare, a norma di quanto previsto agli artt. 7 e 8 della L. 890/1982 e ss.mm.ii. e provvederà quindi a:

- **lasciare una comunicazione cartacea** che contenga gli elementi previsti dalla legge, che illustri le modalità del ritiro dell'invio (ad es. modalità per fissare l'appuntamento per il ritiro e/o il luogo presso cui ritirare l'invio postale, l'indicazione degli orari per il ritiro, il limite massimo temporale per il ritiro, ecc.);
- **garantire il ritiro presso i punti di giacenza.** Questi ultimi devono essere agevolmente raggiungibili e aperti al pubblico in un lasso di tempo minimo di 5 ore giornaliere (in una fascia oraria compresa fra le ore 9.00 e le 19.00), dal lunedì al venerdì e, inoltre, almeno 2 pomeriggi alla settimana (dalle 15.30 alle 19.00) e nella

---

<sup>1</sup> In caso in cui il giorno di ritiro coincida con un giorno festivo, il ritiro avverrà il primo giorno utile lavorativo.



mattinata del sabato e dei pre-festivi;

- **individuare modalità alternative di recapito** che abbia dichiarato di offrire in sede di offerta tecnica per la consegna degli invii inesitati, conformi a quanto disposto all'Allegato 2 tabella "Modalità alternative" allegata alla delibera AGCOM n.77/18/CONS (Regolamento), come successivamente modificata dalla delibera AGCOM n. 155/19/CONS e ss.mm.ii., che dispone che:
  - i passaggi multipli sono da realizzare entro due giorni lavorativi in cui avviene il primo tentativo di recapito. Dopo l'ultimo tentativo di recapito, al termine della giornata lavorativa il plico contenente l'atto viene depositato dall'agente postale nel punto di giacenza;
  - 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 (recapito su appuntamento).

L'Appaltatore che abbia dichiarato di gestire le notifiche inesitate tramite propri punti di giacenza dovrà utilizzare punti di giacenza con le caratteristiche previste dalla normativa vigente; in particolare la delibera Agcom n. 77/2018/CONS prevede che i punti di giacenza debbano:

1. essere in regola con la disciplina in materia di edilizia, di sanità pubblica, di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro;
2. garantire la massima accessibilità a tutte le fasce di destinatari degli invii di corrispondenza (persone anziane, persone non automunite, ecc.) ad esempio, privilegiando l'ubicazione in aree adeguatamente servite dal trasporto pubblico locale;
3. essere facilmente identificabili al pubblico, dovranno essere contraddistinti da un'insegna o altro dispositivo identificativo di adeguate dimensioni, dal quale si evinca il nominativo dell'Appaltatore.
4. garantire la sicurezza e la riservatezza della corrispondenza, anche in relazione agli accessi ai locali in cui questa viene conservata, nonché il controllo degli accessi ai medesimi.

L'Aggiudicatario deve garantire, ai fini dell'esecuzione contrattuale, la disponibilità di Punti di Giacenza distribuiti sul territorio Lombardo (ed insistenti su CAP diversi) nel rispetto dei requisiti minimi riportati nell'Allegato 4 della Delibera 77/18/CONS inserito tra la documentazione di gara.

Il servizio di gestione delle giacenze è interamente ricompreso nel corrispettivo contrattuale risultante dall'offerta aggiudicataria, e pertanto non dovrà essere previsto alcun ulteriore onere a carico della Stazione Appaltante.-



## **5.2 Procedura di gestione degli atti digitali**

Per la gestione degli atti digitali dovranno essere garantite le seguenti attività:

- presa in carico digitale degli atti da notificare;
- recapito ai sensi della L. 890/92;
- rendicontazione on line e cartacea degli esiti;
- archiviazione elettronica.

Ai fini della presa in carico degli atti da notificare da parte dell'Aggiudicatario, gli uffici della Committente provvederanno a predisporre i documenti in formato elettronico attraverso la creazione di file per ciascuna spedizione, contenente i dati necessari per la notifica degli atti che dovranno essere stampati e imbustati a cura dell'Aggiudicatario.

L'attività a carico dell'Aggiudicatario comprende anche l'apposizione dei codici utili all'identificazione e al trattamento del singolo atto generato (es. QR code, codice a barre, altre tipologie di signature).

## **5.3 Gestione e consegna degli oggetti postali**

Il servizio prevede l'archiviazione fisica e restituzione, nel più breve tempo possibile, all'Amministrazione degli oggetti postali (AR, CAN, CAD, PMR, PGC) e dei plichi inesitati.

Il termine massimo per la restituzione degli oggetti postali di cui al presente paragrafo è quello previsto dalla normativa vigente.

## **5.4 Rendicontazione degli esiti della notificazione degli atti**

Sia per gli atti trasmessi con modalità cartacea che per quelli trasmessi digitalmente, l'Aggiudicatario deve rendere disponibili sul proprio sistema informatico gli esiti di notifica che dovranno essere sempre scaricabili da parte della Committente in formato excel (se trattasi di report) o in formato pdf (se trattasi di singolo esito di notifica).

La rendicontazione elettronica degli esiti deve contenere tutte le informazioni necessarie alla tracciatura degli invii e, a titolo esemplificativo: data di spedizione, numero raccomandata dell'AG, ufficio responsabile della pratica, denominazione e data atto notificato e data di acquisizione delle comunicazioni non recapitate e causa del mancato recapito. Il sistema informatico dell'Aggiudicatario dovrà consentire di effettuare una ricerca mirata filtrando i dati attraverso ciascuno dei parametri sopra elencati.

I flussi della rendicontazione degli esiti devono essere disponibili entro 20 gg. dalla data di notifica (salvo eventuali condizioni migliorative previste in sede di offerta tecnica) e comunque non oltre 60 gg. dalla presa in carico.

Le notifiche non andate a buon fine dovranno essere rese all'Ufficio Protocollo Gestione documentale e archivi, regolarmente compilate e sottoscritte dall'incaricato notificatore ai

sensi della L. 890/1982.

### **5.5 Archiviazione elettronica immagini AR e AR/CAD e AR/CAN**

Il servizio prevede:

- la scansione elettronica delle cartoline AR e AR/CAD e AR/CAN;
- la visualizzazione on line delle cartoline AR e AR/CAD e AR/CAN: tutte le immagini devono essere consultabili e stampabili;
- la conservazione degli avvisi AR così digitalizzati per almeno 5 anni.

### **5.6 Servizio di reportistica**

Come predetto, l'Aggiudicatario dovrà, a propria cura e spese, mettere a disposizione della Committente un applicativo informatico/portale/sito con accesso riservato agli uffici camerali autorizzati che consenta la visibilità degli esiti delle notifiche effettuate. In sede di offerta tecnica l'Aggiudicatario dovrà fornire apposita descrizione del sistema informativo che intende offrire e rendere disponibile una demo che consenta di verificare le sue funzionalità e la fruibilità e accessibilità dello stesso. Dovrà inoltre indicare il termine entro il quale il portale risulterà pienamente fruibile da parte degli uffici e quindi sarà conclusa la formazione del personale della Committente e il rilascio delle credenziali.

Le caratteristiche e i tempi di attivazione degli account per accedere al sistema informativo saranno oggetto di valutazione tecnica con le modalità stabilite nel Disciplinare di gara.

### **5.7 Servizio di tracking e di help desk**

L'Aggiudicatario dovrà erogare alla Committente un servizio di assistenza rivolto alla:

- gestione di un servizio di tracking per la ricerca degli atti giudiziari che verranno inviati durante la durata del contratto;
- presa in carico di eventuali disservizi/reclami.
- assistenza tecnica.

Il servizio dovrà essere attivo nelle seguenti fasce orarie minime: dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 17:00, con un nucleo di operatori opportunamente dimensionato per la gestione del servizio.

## **6. PUNTI DI GIACENZA**

L'Aggiudicatario deve garantire, ai fini dell'esecuzione contrattuale, la disponibilità di Punti di Giacenza distribuiti sul territorio Lombardo (ed insistenti su CAP diversi) nel rispetto dei requisiti minimi riportati nell'Allegato 4 della Delibera 77/18/CONS.



L'Aggiudicatario dovrà, fornire l'elenco dei punti di giacenza previsti, aggiornandolo con periodicità almeno annuale per segnalare eventuali variazioni, nel rispetto dei requisiti minimi riportati nell'Allegato 4 della Delibera 77/18/CONS.

## **7. REFERENTE UNICO DELL'AGGIUDICATARIO**

L'Aggiudicatario dovrà identificare una figura professionale all'interno della propria organizzazione, e comunicarne i riferimenti alla Committente.

Tale figura professionale, di seguito definita "Referente del progetto" farà da interfaccia con il "Direttore Esecuzione del Contratto (D.E.C.)" nominato dalla Committente con riferimento ai servizi oggetto del Contratto e per l'intera durata dello stesso.

La comunicazione del nominativo prescelto dovrà essere effettuata dall'Aggiudicatario contestualmente alla stipula del contratto.

Il Referente dovrà essere raggiungibile 5 giorni alla settimana (con esclusione del sabato, domenica e festivi), nella fascia oraria dalle 9.00 alle 17.00.

In particolare, al Referente faranno capo gli adempimenti di seguito indicati:

- le relazioni con la Stazione appaltante;
- il rilascio nei tempi previsti di tutta la documentazione richiesta;
- la messa in disponibilità delle risorse e del personale specializzato per le attività di notificazione;
- il coordinamento di tutte le comunicazioni previste per l'esecuzione del servizio;
- il monitoraggio delle scadenze sulla base delle pianificazioni concordate;
- la rappresentanza dell'Appaltatore nelle riunioni di avanzamento e di coordinamento nelle fasi di realizzazione e di esercizio;
- la gestione di eventuali reclami.

Qualora il referente non rispettasse gli adempimenti sopra indicati sarà facoltà della Committente richiederne la sostituzione.

In caso di sostituzione, assenza o impedimento del Referente di progetto, l'Appaltatore dovrà comunicare il nominativo e i recapiti di un sostituto.

## **8. CONDIZIONI DEL SERVIZIO**

L'Appaltatore eroga il servizio secondo quanto previsto dalla vigente normativa, dal Capitolato Tecnico e dalla restante documentazione di gara, oltre che da quanto indicato in termini migliorativi nell'offerta tecnica dell'Aggiudicatario.

## **9. AVVIO DEL SERVIZIO**

L'Appaltatore garantisce la piena erogazione dei servizi oggetto di affidamento entro e non oltre 20 giorni naturali e consecutivi dalla sottoscrizione del Contratto. Prima dell'avvio del servizio, devono essere realizzate tutte le attività propedeutiche ad una corretta generazione digitale

degli atti da notificare digitalmente.

In particolare, entro il suddetto termine di 20 giorni sarà necessario definire e condividere dei template e dei tracciati dei flussi, oltre che le relative prove di stampa su un campione significativo (es. i testi delle lettere accompagnatorie e/o degli atti da notificare dovranno essere definiti e verificati graficamente).

## **10. PIANO DI TRASFERIMENTO DEL KNOW-HOW**

Al termine del Contratto ed in tutti i casi di anticipata risoluzione dello stesso, l'Appaltatore si impegna a prestare alla Committente, e/o a terzi dalla stessa indicati, il massimo supporto e collaborazione per consentirne il subentro nella gestione dei servizi.

Sempre durante tale fase finale, in particolare l'Appaltatore si impegna a garantire la prosecuzione del servizio senza causare agli utenti dell'Amministrazione interruzioni o riduzioni dei livelli di servizio.

Tutte le attività che saranno svolte dall'Appaltatore in questa fase non comporteranno oneri aggiuntivi per l'Amministrazione e non dovranno in alcun modo gravare sull'operatività delle risorse umane e tecnologiche impiegate.

Il flusso dei dati trattati dal Fornitore dovrà essere reso disponibile al termine del contratto per un periodo di almeno 5 anni.

## **11. QUALITÀ, LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI**

Fermi restando gli obblighi previsti dalla vigente normativa, con particolare riferimento a quelli stabiliti dalle delibere adottate dall'Agcom in materia e relativi allegati, di seguito sono riportati i livelli minimi di servizio (SLA target), per le prestazioni di cui al presente Capitolato Tecnico e le penali previste per i casi di mancato rispetto dei livelli stessi.

Ulteriori casi di inadempimento contrattuale sono indicati nello schema di Contratto.

Tutti i parametri sono misurati all'interno della seguente finestra temporale di erogazione:

- Lunedì-Venerdì, festivi esclusi, in orario 08.00 – 18.00 -

La finestra temporale di erogazione sarà utilizzata anche per il calcolo delle eventuali penali.

Le penali relative a ritardi nell'esecuzione delle prestazioni rispetto ai termini fissati dal Capitolato Tecnico si intendono applicabili nei casi in cui i ritardi non siano imputabili all'Amministrazione, né a causa di forza maggiore.

L'Amministrazione ha la facoltà di verificare, in ogni momento nel corso dell'esecuzione contrattuale, anche mediante terzi appositamente incaricati, il rispetto di tutti i livelli di servizio previsti dal presente Capitolato Tecnico.

Laddove non diversamente specificato, i giorni di seguito indicati si intendono come lavorativi.

Per il servizio di notifica, dalla spedizione alla restituzione dell'avviso di ricevimento si rimanda all'Allegato 1, Tabelle standard di qualità di cui alla delibera 77/18/CONS come modificata dalla Delibera n. 155/19/CONS e s.m.i.



**ALLEGATO 1**

**TABELLA: STANDARD DI QUALITA' DEL SINGOLO INVIO**

Piego contenente l'atto	J+5 giorni lavorativi dove J è il giorno della accettazione	90%	J+7 giorni lavorativi dove J è il giorno della accettazione	98%
Avviso di ricevimento	5 giorni lavorativi	90%	7 giorni lavorativi	98%
CAD Comunicazione di avvenuto deposito	5 giorni lavorativi	90%	7 giorni lavorativi	98%
CAN Comunicazione di avvenuta notifica	5 giorni lavorativi	90%	7 giorni lavorativi	98%



**TABELLA: STANDARD DI QUALITA' DELL'INTERO PROCESSO DI NOTIFICA  
DALLA SPEDIZIONE DEL PIEGO ALLA RESTITUZIONE DELL'AVVISO DI RICEVIMENTO**

		CAN				CAD	
A	Giorni *	B	Giorni *			C	Giorni *
Primo tentativo di recapito del piego contenente l'atto dal giorno di spedizione	J+5	Primo tentativo di recapito del piego contenente l'atto dal giorno di spedizione	J+5			Primo tentativo di recapito del piego contenente l'atto dal giorno di spedizione	J+5
Notifica effettuata nelle mani del destinatario		Notifica effettuata nelle mani di altra persona abilitata				Notifica NON effettuata	
		Predisposizione della CAN	1			Predisposizione della CAD	2
Lavorazione interna	1	Lavorazione interna	1	Lavorazione interna	1	Giorno di consegna dell'atto o fine giacenza	tra 1 e 10 **
Primo tentativo di recapito/restituzione dell'avviso di ricevimento	5	Primo tentativo di recapito/restituzione dell'avviso di ricevimento	5			Lavorazione interna	tra 1 e 2
			Primo tentativo di recapito della CAN	5	Primo tentativo di recapito della CAD	Primo tentativo di recapito/restituzione dell'avviso di ricevimento	5
							5

\* Per giorni si intendono "giorni lavorativi".  
\*\* In caso di giacenza si tratta di "giorni solari".

Di seguito si riportano gli ulteriori livelli minimi di servizio (SLA target), per le prestazioni di cui al presente Capitolato Tecnico:

SERVIZIO	LIVELLO DI SERVIZIO	AZIONE IN CASO DI INADEMPIENZA
Tempistiche di presa in carico dei plichi cartacei (autoprodotti)	In linea con l'orario di ritiro settimanale sopra indicato, previsto per la giornata di giovedì dalle 9:00 alle 12:00.	Si applica una penale di € 10,00 per ciascun giorno di ritardo rispetto al giorno di ritiro settimanale.



SERVIZIO	LIVELLO DI SERVIZIO	AZIONE IN CASO DI INADEMPIENZA
Consegna al destinatario dei plichi	La consegna al destinatario deve avvenire in 15 giorni lavorativi successivi alla data di accettazione, fatto salvo il caso di area remota ( <i>con aree remote si intendono le eventuali aree del territorio nazionale in cui l'operatore economico non è in grado di garantire la consegna entro il termine</i> ).	Per i plichi consegnati oltre tale termine, la penale si applica nelle seguenti misure: ai plichi consegnati oltre il 15° giorno lavorativo successivo all'accettazione: la penale è pari al costo del servizio di recapito; ai plichi consegnati oltre il 30° giorno lavorativo successivo all'accettazione: la penale è pari a tre volte il costo del servizio di recapito.
Furto, mancato recapito, smarrimento, manomissione o danneggiamento prima della notificazione al destinatario.	Non devono avvenire furti, mancati recapiti, smarrimenti, manomissioni o danneggiamenti.	La penale è pari a 5 volte il costo del servizio di recapito. Il costo del servizio di recapito è quello unitario esposto dall'Appaltatore nell'offerta economica risultata aggiudicataria.
Disponibilità sul portale del dato elettronico relativo allo stato di consegna oppure della giacenza/compiuta giacenza dell'atto entro 48 ore, a partire dalla data di avvenuto/a deposito o notifica.	Entro 48 ore, a partire dalla data di avvenuto/a deposito o notifica.	Si applica una a penale di € 10,00 per ciascun giorno di ritardo e per ogni atto.
Avvio del servizio	Avvio del servizio entro il termine di 20 giorni naturali e consecutivi dalla sottoscrizione del Contratto o dalla comunicazione di esecuzione d'urgenza.	Si applica una penale pari a € 200,00 per ogni giorno di ritardo, salvo che l'Appaltatore dimostri che il ritardo non dipenda da propria responsabilità.



SERVIZIO	LIVELLO DI SERVIZIO	AZIONE IN CASO DI INADEMPIENZA
Fornitura del materiale per la notifica (buste, cartoline, barcode)	Almeno 7 giorni lavorativi antecedenti all'avvio del servizio	Si applica una penale pari a € 50,00 per ogni giorno di ritardo

La Committente procederà con contestazione per iscritto via PEC all'Aggiudicatario per gli eventuali inadempimenti contrattuali (superamento degli SLA target) rilevati che daranno luogo all'applicazione delle penali indicate.

A seguito della notifica di contestazione dell'inadempimento, l'Aggiudicatario dovrà comunicare per iscritto alla Committente eventuali proprie deduzioni, supportate da una chiara ed esauriente documentazione, nel termine massimo di 15 giorni lavorativi dalla ricezione della predetta comunicazione.

Qualora le predette deduzioni non pervengano alla Committente nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee, a giudizio della stessa Committente, a giustificare l'inadempienza, potranno essere applicate all'Aggiudicatario le penali stabilite a decorrere dall'inizio dell'inadempimento. La Committente si riserva il diritto di:

- compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui sopra con quanto dovuto all'Aggiudicatario a qualsiasi titolo, quindi anche con i corrispettivi maturati, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario;
- applicare all'Aggiudicatario penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10% (dieci per cento) del valore del Contratto;
- l'Aggiudicatario prende atto, in ogni caso, che l'applicazione delle penali previste non preclude il diritto della Committente a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

Si precisa infine che la richiesta e/o il pagamento delle penali non esonera in nessun caso l'Aggiudicatario dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

## 12. CARTA DEI SERVIZI

A tutela dei destinatari degli invii di corrispondenza, per eventuali disservizi imputabili a violazione di obblighi posti a proprio carico e conformemente a quanto previsto dalla normativa vigente, l'Appaltatore deve adottare procedure trasparenti, semplici e poco onerose finalizzate:

- alla tempestiva gestione dei reclami da parte dei destinatari degli invii, in particolare per i casi di smarrimento, furto, danneggiamento o mancato rispetto delle norme di qualità del servizio;
- all'individuazione delle responsabilità;
- a permettere la conciliazione in sede locale.

L'operatore postale che esegue il servizio di notificazione dovrà mettere a disposizione dei destinatari degli invii di corrispondenza la propria Carta dei servizi, affinché gli utenti finali possano ricevere le indicazioni utili per l'esercizio dei loro diritti nel caso di riscontrato disservizio postale, compreso il sistema di rimborso o compensazione nel caso in cui l'Appaltatore sia chiamato a rispondere del disservizio lamentato.

### **13. GESTIONE RECLAMI**

L'operatore postale che esegue il servizio di notificazione, in ottemperanza alle norme vigenti in materia di servizio postale, dovrà adottare procedure per la gestione dei reclami, in particolare per i casi di smarrimento, furto, danneggiamento o mancato rispetto delle norme di qualità del servizio, nonché procedure conciliative in sede locale uniformate ai principi comunitari. Qualora a seguito di presentazione del reclamo e di avvio di procedura di conciliazione davanti all'operatore postale, l'Amministrazione non si reputi soddisfatta si riserva la facoltà di rivolgersi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom), per attivare la procedura di definizione della controversia con il fornitore di servizi postali.

La descrizione delle modalità di gestione del reclamo prodotta in offerta tecnica sarà oggetto di valutazione con le modalità stabilite nel Disciplinare di gara.