



CAMERA DI  
COMMERCIO  
MILANO  
MONZABRIANZA  
LODI

## **Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di postalizzazione**

### **CAPITOLATO TECNICO**

Il presente capitolato ha per oggetto le modalità di esecuzione del **servizio di postalizzazione** per conto della Camera di Commercio di Milano Monza-Brianza Lodi (di seguito denominata anche “Camera”), della sua Azienda Speciale, Formaper e delle società partecipate (Parcam Srl, Promos Italia s.r.l. e Camera Arbitrale s.r.l.), nel seguito tutte denominate complessivamente la “Committente”, come di seguito descritte.

Il presente documento contiene le specifiche tecniche alle quali l’impresa aggiudicataria dovrà attenersi per lo svolgimento del servizio, fatto salvo, per gli aspetti migliorativi, quanto descritto dall’impresa nella propria offerta tecnica.

### **Servizio di LAVORAZIONE, AFFRANCATURA E RECAPITO DELLA CORRISPONDENZA**

Il servizio di postalizzazione si riferisce alla seguenti tipologie di posta:

- posta ORDINARIA non raccomandata o invii altrimenti denominati con caratteristiche analoghe e comunque non inferiori a quelle assicurate dal concessionario del Servizio Postale Universale in merito a confezionamento, formati e tempi di consegna;
- posta RACCOMANDATA o invii altrimenti denominati con caratteristiche analoghe e comunque non inferiori a quelle assicurate dal concessionario del Servizio Postale Universale in merito a confezionamento, formati e tempi di consegna;
- posta RACCOMANDATA con Avviso di Ricevimento (AR) o invii altrimenti denominati con caratteristiche analoghe e comunque non inferiori a quelle assicurate dal concessionario del Servizio Postale Universale in merito a confezionamento, formati tempi e attestazioni di consegna.
- SERVIZI ACCESSORI connessi al recapito: si tratta di invii massivi di raccomandate AR che richiedono i servizi di stampa e imbustamento, stampa di eventuale foglio aggiuntivo, scansione cartolina AR + inscatolamento + trasferimento sftp, scansione Busta (reso) + inscatolamento + trasferimento sftp, rendicontazione resi e cartoline + inscatolamento *(per maggiori informazioni si rimanda a pag. 8 del Capitolato)*

La corrispondenza da trattare è prodotta dagli uffici della Committente individuati tramite il rispettivo Centro di Costo (CDC).

La corrispondenza è indirizzata prevalentemente sul territorio italiano, secondo quanto meglio precisato al successivo punto nella sezione “*Stima dei volumi da trattare*”

In caso di invii non previsti dal presente capitolato (ad es. formati o scaglioni di peso non compresi o corrispondenza destinata all’estero), la corrispondenza dovrà essere affidata al concessionario del Servizio Postale Universale, fatturandone le “commissioni su spedizioni extra capitolato” offerte in gara nonché il costo di affrancatura.

## **MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO**

L'impresa dovrà effettuare il ritiro della corrispondenza da recapitare dal punto di raccolta individuato presso ciascuna delle seguenti sedi della Committente Camera di Commercio di Milano MonzaBrienza e Lodi:

- Ufficio Protocollo della sede di Milano – Via S. Vittore al Teatro, 14 piano terra: il ritiro va effettuato ogni giorno lavorativo da lunedì a giovedì dopo le ore 17.00 ed entro le 18.00 – il venerdì entro le ore 17.00.
- Ufficio Protocollo della sede di Monza – piazza Cambiagli, 7: il ritiro va effettuato settimanalmente nel giorno e orario da concordare con il Responsabile dell'esecuzione del contratto.
- Reception della sede di Lodi – Via Haussmann, 11/15: il ritiro va effettuato settimanalmente nel giorno e orario da concordare con il Responsabile dell'esecuzione del contratto.

L'impresa dovrà comunicare i nominativi del personale incaricato del ritiro della corrispondenza, compresi eventuali sostituti. Detto personale dovrà essere munito di idoneo strumento di identificazione (tesserino o simili) da esibire se richiesto dal personale delle portinerie.

La corrispondenza verrà consegnata all'incaricato dell'impresa suddivisa per tipologia di spedizione (non per scaglione di peso) e per CDC mittente.

La corrispondenza verrà consegnata in buste già chiuse con l'indicazione del destinatario a stampa (finestrella o etichetta) o scritto a mano in stampatello, con l'indirizzo completo.

Ogni ritiro giornaliero sarà accompagnato da una distinta in duplice copia per ciascun CDC che riporterà tipologie e quantitativi di invii affidati. L'impresa dovrà, previa verifica, controfirmare per accettazione la copia della distinta che rimarrà alla Committente.

L'impresa effettuerà tutte le ulteriori attività necessarie di accettazione per l'inoltro della corrispondenza quali ad esempio:

- suddivisione per destinazione;
- apposizione di codici a barre e predisposizione di distinte accompagnatorie;
- compilazione di ricevute di ritorno (per le raccomandate AR) su cui riportare anche il CDC dell'ufficio Mittente.

L'impresa dovrà assicurare l'espletamento di queste attività di accettazione per tutta la corrispondenza ritirata entro il giorno successivo al ritiro assicurando il recapito al destinatario nei seguenti tempi:

- posta non raccomandata: entro **cinque giorni lavorativi dal giorno successivo al ritiro** per la consegna in Milano e in tutte le destinazioni AM e CP della Lombardia; entro **sette giorni lavorativi dal giorno successivo al ritiro** in caso di altra destinazione;

- posta raccomandata e raccomandata AR: entro **tre giorni lavorativi dal giorno successivo al ritiro** per la consegna in Milano; entro **cinque giorni lavorativi dal giorno successivo al ritiro** in caso di altra destinazione.

In caso di temporanea assenza del destinatario o di eventuale delegato al ritiro di posta raccomandata l'impresa dovrà lasciare idoneo avviso di giacenza che riporti i seguenti dati minimi:

- il luogo ove ritirare il plico,
- l'indicazione degli orari per il ritiro,
- il limite massimo temporale per il ritiro.

L'impresa dovrà assicurare la possibilità per il destinatario di procedere al ritiro della corrispondenza in giacenza per un tempo **non inferiore a 30 giorni**:

- presso un ufficio agevolmente raggiungibile dall'indirizzo di consegna o presso una delle sedi dislocate sul territorio come meglio specificato nel disciplinare di gara;
- senza necessità di appuntamento e con disponibilità di orario per il ritiro di almeno 6 ore giornaliere in tutti i giorni non festivi da lunedì a venerdì;
- gratuitamente, ovvero senza alcun onere né a carico del destinatario né a carico della Committente.

Nell'eventualità in cui il plico, **dopo 30 giorni naturali e consecutivi**, non venga ritirato dal destinatario della comunicazione o da soggetto delegato presso le strutture deputate alla giacenza, la corrispondenza dovrà essere restituita alla Committente **entro 10 giorni** dal termine della giacenza.

In caso di posta raccomandata l'impresa dovrà inoltre mettere a disposizione della Committente un servizio di tracciabilità accessibile via web senza ulteriori costi.

Eventuali **mancati recapiti** dovranno essere restituiti **entro 10 giorni** dalla data di presa in carico, o di scadenza dei termini di deposito, con l'indicazione espressa del motivo del mancato recapito (a titolo esemplificativo: "sconosciuto all'indirizzo"; "trasferito"; "compiuta giacenza")

Per l'espletamento del servizio richiesto l'impresa si avvarrà di personale e mezzi propri, fatti salvi i casi previsti di subappalto, organizzati in modo autonomo per l'esecuzione ottimale del servizio.

## **FATTURAZIONE**

L'affidatario dovrà effettuare la fatturazione, a seguito dell'espletamento del servizio richiesto, unicamente alla Camera di Commercio di Milano Monza-Brianza Lodi che provvederà poi al riaddebito dei costi di competenza alle Aziende Speciali e società partecipate; la fatturazione dovrà avvenire esclusivamente in modalità elettronica. Solo nel caso in cui, di comune accordo fra le parti una delle aziende speciali o partecipate stipuli un

contratto proprio con il fornitore, alle condizioni della gara affidata e tenendo conto dell'importo complessivo di affidamento il fornitore dovrà provvedere alla fatturazione diretta a tale azienda.

### **SERVIZI ACCESSORI CONNESSI AL RECAPITO**

La Committente ha necessità di procedere periodicamente a invii massivi di corrispondenza RACCOMANDATA AR per i quali può essere richiesta la fornitura dei seguenti servizi accessori:

- Stampa e imbustamento su carta 80/gr formato A4 fronte/retro, colore
- Stampa di eventuale foglio aggiuntivo
- Scansione cartolina AR + inscatolamento + trasferimento sftp
- Scansione Busta (reso) + inscatolamento + trasferimento sftp
- Rendicontazione resi e cartoline + inscatolamento

### **SERVIZIO DI SUPPORTO E ASSISTENZA (TICKETING)**

L'impresa aggiudicataria si impegna a mettere a disposizione della committente un servizio di supporto accessibile con modalità telematica (portale web o canale email) per assicurare la segnalazione e la risoluzione di problematiche legate a specifiche spedizioni.

In caso di richiesta di assistenza da parte della Committente (apertura ticket), l'impresa aggiudicataria dovrà garantire la presa in carico del ticket (risposta) entro 24 ore dalla segnalazione e la risoluzione entro 48 dalla presa in carico.

### **STIMA DEI VOLUMI DA TRATTARE**

La stima qui riportata deve intendersi unicamente come riferimento indicativo per la stima del valore economico del contratto e non obbliga la Committente a procedere all'effettiva spedizione dei quantitativi annuali previsti.

Le stime sono state effettuate sulla base dei volumi degli anni precedenti e secondo le seguenti tipologie di destinazioni definite dal Servizio postale universale:

- AM: Area Metropolitana – area di destinazione della corrispondenza individuata dall'insieme dei CAP con terza cifra 1 o 9, appartenenti ai Comuni di: Torino, Milano, Venezia, Genova, Bologna, Firenze, Roma, Bari, Napoli;
- CP: Capoluogo di Provincia – area di destinazione della corrispondenza individuata dall'insieme dei CAP con terza cifra 1 o 9, diversi da quelli ricadenti nelle AM;
- EU: Area Extra Urbana – area di destinazione della corrispondenza individuata dall'insieme dei CAP con terza cifra 0, 5 oppure 8.

	AREA METROPOLITANA AM	CAPOLUOGO DI PROVINCIA CP	AREA EXTRA URBANA EU
<b>Stima distribuzione destinazioni</b>	30%	25%	45%

Si stima comunque che le destinazioni EU siano relative per non meno dell'80% alla circoscrizione di competenza della Camera di commercio di Milano Monza Brianza a Lodi.

Il numero di invii **annuali non massivi** oggetto del presente appalto è stimato come segue:

	Fino a 20 grammi	21 – 50 grammi	51 – 100 grammi	101 – 250 grammi	Oltre 250 grammi	Totale
<b>Posta non raccomandata</b>	1.550	700	85	115	50	2.500
<b>Raccomandata</b>	580	180	100	80	60	1000
<b>Raccomandata AR</b>	2.900	1.220	600	190	90	5000

Gli **invii massivi** richiesti al precedente punto SERVIZI ACCESSORI riguarda per il 90% destinazioni delle circoscrizioni facenti capo al territorio di competenza della Camera di commercio di Milano Monza Brianza a Lodi. Si tratta di RACCOMANDATE AR di peso inferiore a 20 grammi con una previsione dei seguenti volumi annuali:

	ANNO 2019	ANNO 2020	ANNO 2021	ANNO 2022
<b>RACCOMANDATE AR MASSIVE</b>	30.000	15.000	10.000	10.000

L'impresa dovrà individuare e comunicare alla Committente/i un referente unico del contratto che si interfacerà con il Responsabile dell'esecuzione del contratto della Committente, sia per l'avvio del servizio che per tutte le successive problematiche operative e contrattuali relative al presente appalto.