



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 DEGLI ATTI GIUDIZIARI A
MEZZO POSTA DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI MILANO MONZA
BRIANZA LODI**

CAPITOLATO TECNICO

CIG 8891466DD9



SOMMARIO

PREMESSA.....	3
1. DEFINIZIONI.....	3
2. OGGETTO DELL'APPALTO	5
3. CONTESTO NORMATIVO DEL SERVIZIO.....	6
4. DURATA E VALORE DELL'APPALTO	6
5. CONTESTO ORGANIZZATIVO, DOCUMENTALE E UBICAZIONE STIMATA DEI DESTINATARI	7
6. CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SERVIZIO	7
6.1 Consegna e ritiro della distinta di accettazione e dei plichi da notificare	8
6.2 Esiti delle notifiche inviate.....	9
6.3 Servizio di recapito.....	9
7. SERVIZIO DI ARCHIVIAZIONE E DI RENDICONTAZIONE DEGLI ESITI	11
7.1 Servizio di rendicontazione esiti della notificazione.....	11
7.2 Informativa degli esiti di consegna	11
7.3 Archiviazione elettronica immagini ar e ar/cad e ar/can	11
7.4 Gestione fisica degli oggetti postali (ar, ar/cad, can, pmr e pcg)	11
8. SERVIZIO DI TRACKING E DI HELP DESK.....	11
9. REFERENTE UNICO DELL'AGGIUDICATARIO	12
10. CONDIZIONI DEL SERVIZIO	12
11. AVVIO DEL SERVIZIO	12
12. PIANO DI TRASFERIMENTO DEL KNOW-HOW	13
13. QUALITÀ, LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI	13
14. CARTA DEI SERVIZI	16
15. GESTIONE RECLAMI	17



PREMESSA

La Camera di Commercio di Milano Monza Brianza Lodi (di seguito “il Committente”) ha la necessità di avvalersi del servizio di notifica degli atti giudiziari a mezzo posta relativi ai settori del Registro delle imprese e della Tutela del mercato.

1. 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.

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

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/autorizzazione del Recapitista, al momento della presentazione dell’istanza di partecipazione deve essere operativa. 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 e quindi l’operatività della licenza speciale deve essere comprovata con idonea attestazione del Ministero dello Sviluppo Economico o del Ministero della Giustizia.

Raccolta (o “pick-up”): servizio, fornito dai Recapitisti, di ritiro a domicilio degli Atti giudiziari presso la Stazione Appaltante.

Presenza in carico: attività con la quale il Recapitista notificatore aggiudicatario della presente gara assume la responsabilità della consegna ai Destinatari dei plichi di atti giudiziari.

Accettazione: attività 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.

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.

2. OGGETTO DELL'APPALTO

Oggetto dell'appalto è l'affidamento del servizio di notifica degli atti giudiziari a mezzo posta della Camera di Commercio di Milano Monza Brianza Lodi in base alle norme relative a tale servizio, previste dalla Legge n. 890 del 20 novembre 1982.

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

- a) **il servizio di recapito (prestazione principale)** che si esplica nel servizio postale di recapito degli atti giudiziari e si declina nei servizi che includono la raccolta, lo smistamento, il trasporto e la distribuzione degli invii postali ai sensi dell'art. 1, comma 2, D.Lgs. 261/1999 s.m.i. Si precisa che il servizio di recapito (prestazione principale, rientrante nei servizi postali di cui all'Allegato IX al D.Lgs. n. 50/2016) consiste nella notificazione da effettuare in ambito nazionale dei predetti atti, nel rispetto della vigente normativa e di quanto stabilito dai pertinenti atti e provvedimenti dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.
- b) **servizi di rendicontazione esiti della prestazione** di cui alla precedente lett. a), sinteticamente consistenti in:
 - rendicontazione digitale e cartacea cumulativa degli esiti della notificazione con informativa degli esiti di consegna;
 - archiviazione elettronica AR, AR/CAD - AR/CAN;
 - gestione degli oggetti postali (AR, AR/CAD, AR/CAN, PMR e PCG);
 - consegna fisica dei singoli esiti di notificazione (AR) dei verbali inviati.

Nell'ambito del servizio di cui al presente Capitolato l'Appaltatore deve:

- svolgere le attività di reportistica e mettere a disposizione dell'Amministrazione un servizio di tracking e di Help Desk, secondo quanto previsto nel presente Capitolato e nell'offerta che risulterà aggiudicataria;
- rispettare la vigente normativa in materia di trattamento dei dati personali;
- svolgere quanto necessario e/o occorrente per la completa esecuzione del servizio oggetto di affidamento.



L'Appaltatore impiega tutte le strutture e il personale, in possesso di adeguata specializzazione, necessari per l'erogazione del servizio oggetto di affidamento, fermo restando il rispetto dei requisiti minimi indicati nella Delibera Agcom n. 77/18/CONS per il dimensionamento del personale dipendente impiegato dall'operatore postale titolare di licenza individuale speciale.

3. CONTESTO NORMATIVO DEL SERVIZIO

I servizi, il dimensionamento, le modalità di esecuzione e tutte le indicazioni espresse nel presente Capitolato Tecnico e relativi allegati descrivono le informazioni necessarie per l'erogazione del servizio e, pertanto, le prescrizioni ivi contenute ne rappresentano i requisiti minimi che devono essere tutti garantiti. Le condizioni e le modalità di esecuzione delle prestazioni contrattuali sono quelle indicate nelle successive sezioni del presente documento e nel Disciplinare e nei suoi allegati (la documentazione di gara). Per quanto non previsto nel presente Capitolato Tecnico e nella documentazione di gara si rinvia alle disposizioni di Legge e regolamentari vigenti in materia.

In particolare, fermo restando il necessario rispetto di tutta la normativa applicabile, si riportano nel seguito i riferimenti di rilievo:

- 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;
- 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 ess.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. DURATA E VALORE DELL'APPALTO

L'appalto da affidarsi avrà durata di mesi 12 (dodici) con decorrenza dalla data di sottoscrizione del Contratto. La durata dell'affidamento potrà essere eventualmente estesa per ulteriori mesi 12 (dodici), agli stessi patti e condizioni, sulla base di un'opzione espressamente attribuita all'Amministrazione ed esercitabile a insindacabile giudizio di



quest'ultima, dandone comunicazione all'Appaltatore con un preavviso di almeno 2 mesi.

Alla scadenza del Contratto, anche a seguito di esercizio dell'opzione di estensione temporale di cui al precedente periodo, l'Amministrazione si riserva la possibilità di prorogare la durata del Contratto limitatamente al tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure finalizzate all'individuazione del nuovo prestatore del servizio, ai sensi dell'art. 106, co. 11, del D.Lgs. n. 50/2016; per tale ipotesi, l'Appaltatore si impegna a prestare il servizio agli stessi prezzi, patti e condizioni di cui alla documentazione di gara e all'offerta risultata aggiudicataria o a prezzi, patti e condizioni più favorevoli per l'Amministrazione.

Per quanto riguarda il valore complessivo del presente appalto, si rimanda a quanto specificato nel disciplinare di gara.

5. CONTESTO ORGANIZZATIVO, DOCUMENTALE E UBICAZIONE STIMATA DEI DESTINATARI

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 nell'ambito della tenuta del Registro Imprese e di ordinanze ingiunzione e di sanzioni a seguito di accertamenti connessi con l'attività di regolazione del mercato di cui la Camera è competente per legge.

Il Committente, nel suo complesso, invia ogni anno in media circa **11.400** comunicazioni cartacee che necessitano di notifica ai sensi della L. 890/1982.

Sulla base dei flussi storici relativi agli anni 2018 e 2020, le località di destinazione degli atti giudiziari spediti dal Committente sono suddivise in base alle seguenti percentuali:

- Entro il confine della regione Lombardia: 82%
- Entro il confine nazionale: 18%

Tali valori non possono essere in alcun modo considerati vincolanti per il presente appalto.

Le quantità indicate non sono impegnative per il Committente, in quanto il consumo complessivo è subordinato al fabbisogno effettivo e ad altre cause e circostanze variabili, anche per l'eventuale introduzione di nuove norme relative alla notificazione, pertanto l'Appaltatore non potrà pretendere compensi e/o indennizzi di sorta nel caso in cui si verificassero differenze negative rispetto alla stima sopra riportata.

6. CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SERVIZIO

Nell'ambito del presente servizio il Committente metterà a disposizione dell'Appaltatore gli atti giudiziari già "autoprodotti", cioè già stampati e imbustati dagli uffici del Committente e resi disponibili all'Appaltatore per la consegna.



Il Committente, infatti, provvederà autonomamente alla stampa in proprio 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.

Gli uffici del Committente imbusteranno ed indirizzeranno i propri atti che intendono notificare. 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.

Inoltre, i vari uffici o strutture compileranno una propria distinta - su modello condiviso con l'Appaltatore, recante i dati completi del destinatario, il riferimento all'atto contenuto nel plico, l'ufficio responsabile del plico ed ogni altro dato necessario.

Quindi ogni distinta del singolo ufficio o struttura - redatta per ogni singolo giorno di invio - potrà riguardare più plichi.

In accordo con l'Appaltatore, la distinta **potrà** eventualmente rendersi in formato elettronico. Il Committente non dovrà provvedere alla suddivisione per ubicazione o luogo di destinazione, né all'apposizione di codice a barre e non potranno essere aggiunte nuove o ulteriori incombenze a carico del Committente.

6.1 CONSEGNA E RITIRO DELLA DISTINTA DI ACCETTAZIONE E DEI PlicHI DA NOTIFICARE

L'Appaltatore dovrà ritirare settimanalmente i plichi presso la seguente sede del Committente, nell'orario specificato:

SEDE	INDIRIZZO	GIORNO E FASCIA ORARIA DI RITIRO
MILANO	via Meravigli 9/A 4P c/o Servizio Protocollo e Archivio	Tra le h 9.00 e le h 12.00 del <u>giovedì</u>

Il personale dell'Appaltatore dovrà essere riconoscibile per il possesso di un tesserino di riconoscimento aziendale, nome e cognome. Il Committente si riserva la facoltà di comunicare un diverso indirizzo di accesso al Palazzo camerale.

Le notifiche non andate a buon fine dovranno essere rese alla stessa sede mittente/ufficio, accompagnate dall'esitazione notifica-Avviso di Ricevimento regolarmente compilata e sottoscritta dall'incaricato notificatore ai sensi della L. 890/1982.

Le attività oggetto del servizio devono avvenire nel rispetto degli obblighi in materia di trattamento dei dati personali stabiliti dalla vigente normativa.

6.2 ESITI DELLE NOTIFICHE INVIATE

L'Appaltatore deve mettere a disposizione del Committente un sistema informativo che permetta la visibilità immediata dei dati disponibili sugli esiti tramite il quale gli utenti interni autorizzati possano monitorare l'esito delle notifiche inviate.

6.3 SERVIZIO DI RECAPITO

Il servizio di recapito a 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 vigente normativa.

La notifica degli atti e di tutti gli oggetti postali è effettuata sull'intero territorio nazionale e deve rispettare gli obblighi di qualità minima stabiliti all'Agcom e dalla pertinente normativa.

L'Aggiudicatario deve garantire il recapito diretto su tutto il territorio nazionale.

L'Appaltatore provvede alla notifica degli atti ai destinatari nel rispetto dei tempi previsti dalla vigente normativa di settore, e nel rispetto di quanto previsto dal presente Capitolato Tecnico e dal Disciplinare di gara. In particolare la notifica dovrà essere garantita **entro 15 giorni lavorativi** comprensivi del giorno di presa in carico.

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 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**. In questo caso, gli uffici presso cui effettuare il ritiro 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 mattinata del sabato e dei pre-festivi



- oppure dovrà mettere in atto le **modalità alternative di recapito** che abbia dichiarato di offrire per la consegna degli invii inesitati, conformi a quanto disposto alla 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 siano 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;
 - 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.

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 e, in particolare, dalla delibera Agcom n. 77/2018/CONS e ss.mm.ii. I punti e quindi:

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, vale a dire, che dovranno essere contraddistinti da un’insegna o altro dispositivo identificativo di adeguate dimensioni, dal quale si evinca il nominativo dell’Appaltatore, presso il quale il destinatario dovrà recarsi a ritirare l’invio;
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.

Il servizio di gestione delle giacenze è interamente remunerato tramite il corrispettivo contrattuale risultante dall’offerta aggiudicataria, e pertanto non comprende alcun onere né per l’Amministrazione né per il destinatario.



7. SERVIZIO DI ARCHIVIAZIONE E DI RENDICONTAZIONE DEGLI ESITI

7.1 SERVIZIO DI RENDICONTAZIONE ESITI DELLA NOTIFICAZIONE

La rendicontazione 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; data di acquisizione delle comunicazioni non recapitate e causa del mancato recapito.

7.2 INFORMATIVA DEGLI ESITI DI CONSEGNA

L'appaltatore deve predisporre un archivio con i codici di raccomandata associati ai dati del destinatario (indirizzo, data invio, ecc.) che deve essere aggiornato con l'esito del processo di notifica in corso ("consegnato", "rinviato al mittente", "giacente", ecc.). Le informazioni così raccolte vanno inserite in un file che deve essere reso disponibile al committente attraverso lo scarico dal portale dell'appaltatore.

7.3 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 online;
- la conservazione degli avvisi AR così digitalizzati per per 5 anni.

7.4 GESTIONE FISICA DEGLI OGGETTI POSTALI (AR, AR/CAD, CAN, PMR E PCG)

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 di 30 giorni.

8. SERVIZIO DI TRACKING E DI HELP DESK

L'Aggiudicatario dovrà erogare al Committente un servizio di Help Desk, realizzato tramite un Contact Center 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.

L'Help Desk 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.



9. REFERENTE UNICO DELL'AGGIUDICATARIO

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

Tale figura professionale, di seguito definita "Referente del progetto" farà da interfaccia con il "Direttore Esecuzione del Contratto (D.E.C.)" nominato dal 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. Qualora il Committente, in vigenza del Contratto, riscontrasse una non corrispondenza delle competenze del Referente del progetto, l'Aggiudicatario si impegna ora per allora a provvedere alla sua pronta sostituzione.

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 l'Amministrazione;
- 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 dal Contratto;
- il controllo 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.

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

10. CONDIZIONI DEL SERVIZIO

L'Appaltatore eroga il servizio secondo quanto previsto dalla vigente normativa, dal presente Capitolato Tecnico, dalla restante documentazione di gara e dall'offerta risultata aggiudicataria.

11. AVVIO DEL SERVIZIO



L'Appaltatore garantisce la piena erogazione dei servizi oggetto di affidamento entro e non oltre 30 giorni solari dalla sottoscrizione del Contratto o dalla comunicazione di esecuzione d'urgenza di cui all'art. 32, co. 8, del d.lgs. n. 50/2016.

12. 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 al 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.

13. 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, ad esempio, mediante invio di "pliche campione" o contatto telefonico di un campione



di destinatari.

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

SERVIZIO	LIVELLO DI SERVIZIO	AZIONE IN CASO DI INADEMPIENZA
Tempistiche di presa in carico dei plichi	In linea con l'orario di ritiro settimanale sopra indicato.	Si applica una penale di € 10,00 per ciascun giorno di ritardo rispetto al giorno di ritiro settimanale sopra indicato e per ogni atto.
Consegna al destinatario dei plichi	La consegna al destinatario deve avvenire in 15 giorni lavorativi successivi alla data di accettazione.	Per i plichi consegnati oltre tale termine, la penale si applica nelle seguenti misure: <ul style="list-style-type: none">• 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.



SERVIZIO	LIVELLO DI SERVIZIO	AZIONE IN CASO DI INADEMPIENZA
Disponibilità delle immagini degli avvisi di ricevimento e degli AG, 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 penale di € 10,00 per ciascun giorno di ritardo e per ogni atto.
Tempistiche di restituzione/consegna fisica del materiale degli oggetti postali, all'esito della notifica	Entro 30 giorni dall'esito della notifica.	In ciascuna di tali ipotesi, è applicata una penale pari a: <ul style="list-style-type: none">• € 1,00 per ogni ritardo fino al 10° giorno incluso oltre il termine dei 30 giorni PER CIASCUN MANCATO O ERRATO ESITO (questa condizione vale per tutti i casi di seguito descritti);• € 2,00 per ogni ritardo compreso tra l'11° e il 30° giorno incluso oltre il termine;• € 3,00 per ogni ritardo eccedente il 30° giorno oltre il termine.
Avvio del servizio	Avvio del servizio entro il termine di 30 giorni solari 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.
Mancata disponibilità dei punti di deposito indicati in offerta.	Punti di deposito indicati in offerta presenti e attivi al momento dell'avvio del contratto.	Qualora gli eventuali punti di deposito indicati in offerta non saranno attivati e resi disponibili entro il termine previsto, sarà



SERVIZIO	LIVELLO DI SERVIZIO	AZIONE IN CASO DI INADEMPIENZA
		applicata la penale di 150 euro per ogni giorno di ritardo nell'apertura della struttura di giacenza, fatta salva la possibilità di recesso da parte del Committente.

Il Committente procederà con contestazione per iscritto 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 al Committente eventuali proprie deduzioni, supportate da una chiara ed esauriente documentazione, nel termine massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi dalla ricezione della predetta notifica.

Qualora le predette deduzioni non pervengano al Committente nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee, a giudizio dello stesso Committente, a giustificare l'inadempienza, potranno essere applicate all'Aggiudicatario le penali stabilite a decorrere dall'inizio dell'inadempimento. Il 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 del 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.

14. 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.

15. 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 reputa 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.