

**Imposta di bollo assolta con il contrassegno telematico**

**n. 01190486687951 del 03/11/2020**

**CONVENZIONE**

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI NOTIFICAZIONE**

**TRAMITE POSTA**

**LOTTO 1 – CIG 8302883BCB**

**TRA**

**Agenzia Regionale Intercent-ER**, (di seguito nominata, per brevità, anche Agenzia), con sede legale in Bologna, Viale dei Mille n.21, in persona del Direttore e legale rappresentante, Dott.ssa Alessandra Boni;

**E**

**Poste Italiane S.p.A.**, sede legale in Roma, viale Europa n. 190, iscritta al Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. di Roma al n. 97103880585, P. IVA 01114601006, domiciliata ai fini del presente atto in Roma, viale Europa n. 190, in persona del Procuratore Ing. Massimo Pasqual, giusti poteri allo stesso conferiti da procura speciale rep. 54345 del 22/07/2020 (di seguito nominata, per brevità, anche “**Fornitore**”);

**PREMESSO**

- a)** che l’Agenzia, nel rispetto dei principi in materia di scelta del contraente, ha ravvisato la necessità di procedere, ed infatti ha proceduto, all’individuazione del Fornitore per l’affidamento del servizio, mediante procedura ad evidenza pubblica di cui al Bando di gara inviato alla G.U.U.E. il 15/05/2020;
- b)** che l’obbligo del Fornitore di prestare quanto oggetto della presente Convenzione sussiste fino alla concorrenza dell’importo massimo spendibile, nei modi e nelle forme disciplinati dalla presente Convenzione e da tutta la documentazione di gara, ai prezzi unitari, alle condizioni, alle modalità ed ai termini stabiliti;
- c)** che i singoli contratti vengono conclusi a tutti gli effetti tra le singole Amministrazioni, da una parte, ed il Fornitore, dall’altra parte, attraverso l’emissione degli Ordinativi di Fornitura (i.e. contratti);
- d)** che il Fornitore è risultato aggiudicatario della gara di cui sopra a tal fine indetta dall’Agenzia e, per l’effetto, ha manifestato espressamente la volontà di impegnarsi a fornire i servizi oggetto della presente Convenzione ed eseguire gli Ordinativi di Fornitura, alle condizioni, modalità e termini di seguito stabiliti;
- e)** che il Fornitore dichiara che quanto risulta dalla presente Convenzione, dal Bando di gara, dal Disciplinare di gara e dagli allegati, definisce in modo adeguato e completo l’oggetto delle

prestazioni da fornire e, in ogni caso, ha potuto acquisire tutti gli elementi per una idonea valutazione tecnica ed economica delle stesse e per la formulazione dell'offerta;

- f)* che il Fornitore ha presentato valida documentazione amministrativa, tecnica e l'offerta economica ai fini della stipula della presente Convenzione;
- g)* che nei confronti del Fornitore sono state esperite le verifiche concernenti le dichiarazioni presentate in sede di gara e lo stesso ha presentato quanto previsto nel Disciplinare di gara e nei suoi allegati per la stipula della Convenzione;
- h)* che il Fornitore ha in essere una polizza assicurativa per la responsabilità civile, richiesta ai fini di legge nonché per la stipula della presente Convenzione;
- i)* che il Fornitore ha presentato l'autodichiarazione circa il possesso dei requisiti di idoneità tecnica e professionale, di cui all'articolo 26 comma 1 lettera a) del Decreto Legislativo 81 del 2008 e s.m.i., nonché l'ulteriore documentazione richiesta ai fini della stipulazione della presente Convenzione;
- j)* che la presente Convenzione non è fonte di obbligazione per l'Agenzia nei confronti del Fornitore, rappresentando in ogni caso la medesima Convenzione le condizioni generali delle prestazioni che verranno concluse dalle singole Amministrazioni Contraenti con l'emissione dei relativi Ordinativi di Fornitura i quali, nei limiti ivi previsti, saranno per ciascuna delle stesse fonti di obbligazione.

*Ciò premesso, tra le parti come in epigrafe rappresentate e domiciliate*

#### **SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE**

##### **Articolo 1 - Valore delle premesse e degli allegati**

Le premesse di cui sopra, gli Atti e i documenti richiamati nelle medesime premesse e nella restante parte del presente Atto, il Capitolato Tecnico, l'elenco dei servizi aggiudicati al Fornitore, l'Offerta Tecnica e l'Offerta Economica sono fonte delle obbligazioni oggetto della presente Convenzione.

##### **Articolo 2 - Definizioni**

Nell'ambito della Convenzione si intende per:

- a) Amministrazioni:** le Amministrazioni Contraenti presso le quali il Fornitore si impegna a eseguire le i servizi richiesti;
- b) Convenzione:** il presente Atto compresi tutti i suoi allegati, nonché i documenti ivi richiamati;
- c) Fornitore:** l'Impresa, il Raggruppamento Temporaneo d'Imprese o il Consorzio o la Rete di Imprese risultata/o aggiudicataria/o e che conseguentemente sottoscrive la presente Convenzione, obbligandosi a quanto nella stessa previsto e, comunque, ad eseguire gli Ordinativi di Fornitura;
- d) Ordinativo di Fornitura (i.e. contratto):** il documento, disponibile sul Sito delle Convenzioni, con il quale le Amministrazioni Contraenti comunicano la volontà di acquisire le prestazioni oggetto della Convenzione, impegnando il Fornitore all'esecuzione della prestazione richiesta;

- e) **Sito:** spazio web sul Portale internet all'indirizzo <http://intercenter.regione.emilia-romagna.it>, dedicato e gestito dalla Agenzia, contenente un'area riservata a ciascuna Convenzione.

### **Articolo 3 - Norme regolatrici e disciplina applicabile**

1. L'erogazione dei servizi oggetto della presente Convenzione e degli Ordinativi di Fornitura è regolata in via gradata:
  - a) dalle clausole della presente Convenzione e dagli Allegati ivi richiamati, in particolare dal Capitolato Tecnico, dall'Offerta Tecnica e dall'Offerta Economica dell'Aggiudicatario, che costituiscono la manifestazione integrale di tutti gli accordi intervenuti con il Fornitore relativamente alle attività e prestazioni contrattuali;
  - b) dai regolamenti di accesso e utilizzo delle Convenzioni riportati sul Sito di cui il Fornitore dichiara di avere esatta conoscenza e che, sebbene non siano materialmente allegati, fanno parte del presente Atto;
  - c) dalle disposizioni di cui al D. Lgs. n. 50/2016 e comunque dalle norme di settore in materia di appalti pubblici;
  - d) dal Codice Civile e dalle altre disposizioni normative in vigore in materia di contratti di diritto privato.
2. In caso di difficoltà interpretative tra quanto contenuto nel Capitolato Tecnico e suoi allegati e quanto dichiarato nell'Offerta Tecnica, prevarrà quanto contenuto nei Capitolato Tecnico e suoi allegati, fatto comunque salvo il caso in cui l'Offerta Tecnica contenga, a giudizio della Agenzia, previsioni migliorative rispetto a quelle contenute nei Capitolato Tecnico e suoi allegati.
3. Le clausole della Convenzione sono sostituite, modificate o abrogate automaticamente per effetto di norme aventi carattere cogente contenute in leggi o regolamenti che entreranno in vigore successivamente, fermo restando che in ogni caso, anche ove intervengano modificazioni autoritative dei prezzi migliorative per il Fornitore, quest'ultimo rinuncia a promuovere azioni o ad opporre eccezioni rivolte a sospendere o a risolvere il rapporto contrattuale in essere.
4. L'aggiudicatario è tenuto all'esatta osservanza di tutte le leggi, regolamenti e norme vigenti in materia comprese quelle che potessero essere emanate in corso di Convenzione.

### **Articolo 4 - Oggetto**

1. La Convenzione definisce la disciplina normativa e contrattuale, comprese le modalità di conclusione ed esecuzione dei contratti per l'affidamento del servizio di notificazione tramite posta, che qui si intendono integralmente richiamati, le cui prestazioni sono dettagliatamente descritti nell'Allegato 6 Capitolato Tecnico.
2. Con la Convenzione, il Fornitore si obbliga irrevocabilmente nei confronti delle Amministrazioni a fornire i servizi del presente Atto, con le caratteristiche tecniche e di conformità nonché a prestare tutti i servizi secondo le modalità indicate nel Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica, nonché a prestare tutti i servizi connessi nella misura richiesta dalle stesse Amministrazioni

Contraenti mediante gli Ordinativi di Fornitura, il tutto nei limiti del valore della Convenzione, pari a **Euro 54.578.484,85** IVA esclusa.

3. Con l'emissione dell'Ordinativo di Fornitura le Amministrazioni danno origine ad un contratto per l'affidamento dei servizi oggetto di gara di durata pari a 36 mesi dalla data di emissione dell'Ordinativo di Fornitura. Gli Ordinativi di Fornitura possono essere prorogati di ulteriori **6 mesi** nelle more della individuazione del nuovo Fornitore da parte dell'Agenzia Regionale Intercent-ER.
4. La presente Convenzione disciplina le condizioni generali dei singoli contratti conclusi dalle Amministrazioni, e pertanto non è fonte di alcuna obbligazione per le stesse nei confronti del Fornitore, che sorge solo a seguito dell'emissione degli Ordinativi di Fornitura.
5. Le attività di cui alla Convenzione ed ai singoli Ordinativi di Fornitura non sono affidate al Fornitore in esclusiva e, pertanto, le Amministrazioni, per quanto di propria competenza e nel rispetto della normativa vigente, potranno affidare, in tutto o in parte, le stesse attività anche a soggetti terzi diversi dal Fornitore
6. L'Agenzia si riserva la facoltà di richiedere al Fornitore, nel periodo di efficacia del presente Atto, l'aumento delle prestazioni contrattuali, nei limiti in vigore per le forniture in favore della Pubblica Amministrazione, alle condizioni, corrispettivi e termini stabiliti nel presente Atto. In particolare, nel caso in cui prima del decorso del termine di durata della presente Convenzione sia esaurito l'importo massimo spendibile, al Fornitore potrà essere richiesto, alle stesse condizioni e corrispettivi, di incrementare tale importo di un quinto nei termini posti dall' art. 106 comma 12 del D.lgs. n. 50 del 2016.
7. Fermo restando quanto sopra, la Agenzia potrà altresì, nel corso dell'esecuzione, apportare variazioni secondo quanto previsto dal suddetto articolo.

#### **Articolo 5 - Utilizzo della Convenzione**

1. L'utilizzo della Convenzione comporta la registrazione al Sistema del Punto Ordinante.
2. Le Amministrazioni Contraenti utilizzano la Convenzione mediante l'emissione di Ordinativi di Fornitura sottoscritti dai Punti Ordinanti ed inviati al Fornitore.
3. È a carico del Fornitore ogni onere e rischio di controllo sulla legittimità dei soggetti che utilizzano la Convenzione; qualora il Fornitore dia esecuzione a Ordinativi di Fornitura emessi da soggetti non legittimati ad utilizzare la Convenzione, le forniture oggetto di tali Ordinativi non verranno conteggiate nell'importo massimo spendibile oggetto della Convenzione stessa.

#### **Articolo 6 - Modalità di conclusione**

1. In considerazione degli obblighi assunti dal Fornitore in forza della Convenzione, i singoli contratti con le Amministrazioni si concludono con la semplice ricezione da parte del Fornitore dei relativi Ordinativi di Fornitura inviati o trasmessi dalle Amministrazioni Contraenti stesse.
2. Gli Ordinativi di Fornitura vengono compilati dai Punti Ordinanti tramite il sistema

3. Qualora non fosse possibile eseguire la prestazione dei servizi oggetto dell'Ordinativo di Fornitura, anche solo in parte il Fornitore è tenuto a comunicare per iscritto tale impossibilità alle Amministrazioni Contraenti entro due giorni lavorativi dall'emissione dell'Ordinativo di Fornitura. In tale caso l'Amministrazione Contraente ha la facoltà di recedere in tutto o in parte dall'Ordinativo secondo le modalità previste nella presente Convenzione.

#### **Articolo 7 - Durata**

1. Fermo restando l'importo massimo spendibile di cui all'articolo 4, comma 2, eventualmente incrementato ai sensi dell'articolo 4, comma 8, la presente Convenzione ha una durata di 24 (ventiquattro) mesi a decorrere dalla sua sottoscrizione.
2. La Convenzione quadro potrà essere rinnovata fino ad ulteriori 12 mesi, su comunicazione scritta dell'Agenzia, nell'ipotesi in cui alla scadenza del termine, non sia stato esaurito l'importo massimo spendibile, previsto per ogni singolo lotto.
3. Nel caso in cui prima della scadenza del termine di durata sia stato esaurito l'importo massimo spendibile di cui al precedente articolo 4, comma 2, eventualmente incrementato dell'articolo 4, comma 8, la Convenzione verrà considerata conclusa.
4. Resta inteso che per durata della Convenzione si intende il periodo entro il quale le Amministrazioni possono aderire alla Convenzione, per emettere Ordinativi di Fornitura. La Convenzione resta comunque valida, efficace e vincolante per la regolamentazione degli OdF e per tutto il tempo di vigenza e durata dei medesimi.
5. L'emissione dell'Ordinativo di Fornitura dovrà essere preceduta dall'invio, da parte dell'Amministrazione Contraente al Fornitore, della "Richiesta preliminare di fornitura" (paragrafo 9.1 del Capitolato tecnico). Per la stesura di tale documento utile alla profilazione dell'Amministrazione Contraente nelle piattaforme utilizzate dal Fornitore per la tracciatura e la rendicontazione dei plichi presi in carico, da distribuire e consegnare, l'Amministrazione Contraente potrà avvalersi del supporto del Fornitore.
6. Il termine assegnato al Fornitore per l'espletamento delle suddette operazioni di profilazione delle singole Amministrazioni Contraenti è fissato in un massimo di 60 giorni, dall'accettazione dell'Ordinativo di Fornitura (paragrafo 9.2 del Capitolato tecnico).
7. Le singole prestazioni ed i relativi servizi richiesti dalle Amministrazioni mediante gli Ordinativi di Fornitura avranno tutti una durata massima pari a 36 mesi a partire dalla data effettiva di esecuzione del servizio, fissata nell'Atto di regolamentazione (paragrafo 9.2 del Capitolato tecnico), che potrà avvenire solo al termine delle operazioni di profilazione di cui al precedente punto 5.
8. E' escluso ogni tacito rinnovo del presente Atto.
9. Se, per qualsiasi motivo cessi l'efficacia della Convenzione o di ogni singolo Ordinativo di Fornitura, il Fornitore sarà tenuto a prestare la massima collaborazione, anche tecnica, affinché

possa essere garantita la continuità dei servizi, soprattutto nel caso in cui gli stessi vengano successivamente affidati a Ditte diverse dal medesimo Fornitore.

#### **Articolo 8 - Condizioni del servizio e limitazione di responsabilità**

1. Sono a carico del Fornitore, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale di cui oltre, tutti gli oneri, le spese ed i rischi relativi alla prestazione delle attività e dei servizi oggetto della Convenzione, nonché ad ogni attività che si rendesse necessaria per la prestazione degli stessi o, comunque, opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste, ivi comprese quelle relative ad eventuali spese di trasporto, di viaggio e di missione per il personale addetto all'esecuzione contrattuale.
2. Il Fornitore garantisce l'esecuzione di tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nella Convenzione e dagli atti e documenti in essa richiamati, pena la risoluzione di diritto della Convenzione medesima e/o dei singoli Ordinativi di Fornitura, restando espressamente inteso che ciascuna Amministrazione potrà risolvere unicamente l'Ordinativo di Fornitura da essa emesso.
3. Le prestazioni contrattuali debbono necessariamente essere conformi, salva espressa deroga, alle caratteristiche tecniche ed alle specifiche indicate nel Capitolato Tecnico ovvero nell'Offerta Tecnica, presentata dal Fornitore se migliorativa. In ogni caso, il Fornitore si obbliga ad osservare, nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, tutte le norme e tutte le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore nonché quelle che dovessero essere emanate successivamente alla stipula della Convenzione.
4. Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni di cui sopra, anche se entrate in vigore successivamente alla stipula della Convenzione, restano ad esclusivo carico del Fornitore, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale di cui oltre ed il Fornitore non può, pertanto, avanzare pretesa di compensi, a qualsiasi titolo, nei confronti delle Amministrazioni, o, comunque, della Agenzia, per quanto di propria competenza, assumendosene il medesimo Fornitore ogni relativa alea.
5. Il Fornitore si impegna espressamente a manlevare e tenere indenne la Agenzia e le Amministrazioni Contraenti da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche e di sicurezza vigenti.
6. Le attività contrattuali da svolgersi presso i locali delle Amministrazioni debbono essere eseguite senza interferire nel normale lavoro: le modalità ed i tempi debbono comunque essere concordati con le Amministrazioni. Il Fornitore prende atto che, nel corso dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, i locali delle medesime Amministrazioni continuano ad essere utilizzati per la loro destinazione istituzionale dal loro personale e/o da terzi autorizzati; il Fornitore si impegna,

pertanto, ad eseguire le predette prestazioni salvaguardando le esigenze dei suddetti soggetti, senza recare intralci, disturbi o interruzioni alla attività lavorativa in atto.

7. In adempimento agli obblighi normativi derivanti dal D.Lgs. n. 81/2008 e s.m., l'Amministrazione cui deve essere eseguito l'Ordinativo di Fornitura, prima dell'inizio dell'esecuzione e sempre che abbia la disponibilità giuridica dei luoghi in cui si svolge l'appalto, si impegna ad integrare il D.U.V.R.I. predisposto dalla Agenzia, riferendolo ai rischi specifici da interferenza esistenti nell'ambiente in cui il Fornitore è destinato ad operare, nonché alle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività e quantifica gli eventuali oneri correlati. Detto documento, eventualmente integrato e/o modificato in accordo con il Fornitore, deve essere debitamente firmato per accettazione dal Fornitore medesimo, pena la nullità dell'Ordinativo di Fornitura.
8. Il Fornitore rinuncia espressamente, ora per allora, a qualsiasi pretesa o richiesta di compenso nel caso in cui l'esecuzione delle prestazioni contrattuali dovesse essere ostacolata o resa più onerosa dalle attività svolte dalle Amministrazioni Contraenti e/o da terzi autorizzati.
9. Il Fornitore si impegna ad avvalersi, per la prestazione delle attività contrattuali, di personale specializzato che può accedere nei locali delle Amministrazioni nel rispetto di tutte le relative prescrizioni e procedure di sicurezza e accesso, fermo restando che è cura ed onere del Fornitore verificare preventivamente tali prescrizioni e procedure.
10. Il Fornitore si obbliga a consentire alla Agenzia, nonché alle Amministrazioni, per quanto di rispettiva competenza, di procedere in qualsiasi momento e anche senza preavviso alle verifiche della piena e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto degli Ordinativi di Fornitura, nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.
11. Il Fornitore si obbliga, infine, a dare immediata comunicazione alle singole Amministrazioni e/o all'Agenzia, per quando di rispettiva ragione, di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione delle attività di cui alla Convenzione e ai singoli Ordinativi di Fornitura.
12. Resta espressamente inteso che l'Agenzia può essere considerata responsabile solo ed esclusivamente nei confronti del Fornitore, per l'emissione di eventuali propri Ordinativi di Fornitura e non può in nessun caso essere ritenuta responsabile nei confronti delle Amministrazioni.
13. Inoltre, ogni Amministrazione può essere considerata responsabile unicamente e limitatamente per le obbligazioni nascenti dagli Ordinativi di Fornitura da ciascuna emessi.

#### **Articolo 9 - Obbligazioni specifiche del Fornitore**

1. Il Fornitore si obbliga, oltre a quanto previsto nelle altre parti della Convenzione, a:
  - a) eseguire tutti i servizi oggetto della Convenzione, dettagliatamente descritti nel Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica, ove migliorativa, impiegando tutte le strutture ed il personale

- necessario per la loro realizzazione secondo quanto stabilito nella Convenzione e negli Atti di gara;
- b) garantire la continuità dei servizi presi in carico coordinandosi per la esecuzione delle prestazioni con eventuali Fornitori a cui è subentrato;
  - c) adottare nell'esecuzione di tutte le attività, le modalità atte a garantire la vita e l'incolumità dei propri dipendenti, dei terzi e dei dipendenti delle Amministrazioni nonché ad evitare qualsiasi danno agli impianti, a beni pubblici o privati;
  - d) erogare i servizi oggetto della Convenzione ed a prestare i servizi connessi, impiegando tutte le strutture ed il personale necessario per la loro realizzazione secondo quanto stabilito nella Convenzione e negli Atti di gara predisporre tutti gli strumenti e le metodologie, comprensivi della relativa documentazione, atti a garantire elevati livelli di servizio, ivi compresi quelli relativi alla sicurezza e riservatezza, nonché atti a consentire alla Agenzia di monitorare la conformità della prestazione dei servizi alle norme previste nella Convenzione e negli Ordinativi di Fornitura, e, in particolare, ai parametri di qualità predisposti;
  - e) dotare il personale delle divise di modello e dei dispositivi di protezione individuale previsti dalla normativa, e di tutte le attrezzature necessarie per l'espletamento del servizio;
  - f) osservare, integralmente, tutte le Leggi, Norme e Regolamenti di cui alla vigente normativa in materia di sicurezza e salute dei lavoratori sul luogo di lavoro e a verificare che anche il personale rispetti integralmente le disposizioni di cui sopra;
  - g) su richiesta scritta dell'Agenzia o delle singole Amministrazioni Contraenti, il Fornitore dovrà presentare il libro unico del lavoro e la documentazione INPS (DM 10) con certificazione di resa di conformità. Nel caso di inottemperanza agli obblighi ivi precisati accertati dalla richiedente, la medesima comunicherà, al Fornitore e se necessario all'Ispettorato del Lavoro, l'inadempienza accertata e procederà ad una detrazione del 20% sul valore del corrispettivo mensile corrisposto ovvero alla sospensione del pagamento dei successivi corrispettivi, destinando le somme accantonate a garanzia degli obblighi di cui sopra. La detrazione del 20% sarà applicata fino al momento in cui l'Ispettorato del Lavoro non abbia accertato che gli obblighi predetti siano integralmente adempiuti. Per tali detrazioni il Fornitore non può opporre eccezioni alla richiedente né ha titolo per un eventuale risarcimento del danno;
2. Il Fornitore si impegna a predisporre e trasmettere alla Agenzia in formato elettronico, tutti i dati e la documentazione di rendicontazione delle forniture secondo quanto previsto al successivo articolo 12.
3. Il Fornitore si obbliga a redigere il documento "Guida alla Convenzione: requisiti di transizione", di cui al paragrafo 7.1 del Capitolato tecnico, entro il termine di 30 giorni fissi di calendario dalla ricezione della comunicazione di aggiudicazione condizionata del servizio.

4. Il Fornitore si impegna a supportare le Amministrazioni Contraenti nella redazione della "Richiesta preliminare di fornitura", di cui al paragrafo 9.1 del Capitolato tecnico.
5. Il Fornitore si impegna a supportare le Amministrazioni contraenti nella redazione della richiesta preliminare di fornitura di cui al paragrafo 9.1 del Capitolato tecnico, a svolgere tutte le operazioni di profilazione dell'Amministrazione contraente nei propri sistemi entro il termine massimo di 60 giorni dall'accettazione dell'Ordinativo di Fornitura e della firma dell'Atto di Regolamentazione di cui al paragrafo 9.2 del Capitolato tecnico.
6. Il Fornitore si impegna a dare esecuzione al servizio per 36 mesi effettivi, vale a dire, a partire dalla data di conclusione delle operazioni di profilazione delle Amministrazioni contraenti nel proprio sistemi.

#### **Articolo 10 - Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro**

1. Il Fornitore si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, nonché la disciplina previdenziale e infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.
2. Il Fornitore si obbliga ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai Contratti Collettivi ed Integrativi di Lavoro applicabili alla data di stipula della presente Convenzione alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.
3. Il Fornitore si obbliga, altresì, a continuare ad applicare i su-indicati Contratti Collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione.
4. Gli obblighi relativi ai Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro di cui ai commi precedenti vincolano il Fornitore anche nel caso in cui non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità della presente Convenzione.
5. Il Fornitore si impegna, anche ai sensi e per gli effetti dell'art. 1381 Cod. Civ., a far rispettare gli obblighi di cui ai precedenti commi del presente articolo anche agli eventuali esecutori di parti delle attività oggetto della Convenzione.
6. Si applicano le disposizioni di cui all'art. 30 commi 5 e 6 del D.lgs. n. 50 del 2016, a salvaguardia dell'adempimento contributivo e retributivo.

#### **Articolo 11 - Modalità e termini di esecuzione del servizio**

1. Nel rispetto delle modalità di seguito stabilite e nei luoghi indicati dalle Amministrazioni, il Fornitore si obbliga a prestare le forniture/servizi dettagliatamente descritti nel Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica.
2. L'erogazione della prestazione si intende comprensiva di ogni onere e spesa, nessuno escluso.

3. Non sono ammesse prestazioni parziali, pertanto l'esecuzione di ciascuna prestazione deve avvenire secondo quanto disciplinato nel Capitolato Tecnico ovvero nell'Offerta Tecnica se migliorativa, salvo diverso accordo scritto intercorso tra il Fornitore e le singole Amministrazioni.
4. Sulla base delle disposizioni della Legge Regionale n. 11/2004 e s.m.i. e dei successivi atti attuativi, gli Enti e le Amministrazioni del Servizio Sanitario Regionale devono emettere gli ordini esclusivamente in forma elettronica.
5. Tale obbligo **decorre dal 31 gennaio 2017** per gli Enti e gli Organismi Regionali, le loro Associazioni e Consorzi, quali le Agenzie, le e gli Istituti, anche autonomi ed inoltre gli organismi di diritto pubblico e le società strumentali partecipate in misura totalitaria o maggioritaria dai suddetti soggetti o delle del Servizio Sanitario Regionale sottoposti all'applicazione degli obblighi di cui all'articolo 1 commi da 209 a 214 della legge 24 dicembre 2007 n. 244 (l'elenco di tali Enti è disponibile sul sito di Intercent-ER <http://intercenter.regione.emilia-romagna.it>).
6. Inoltre, a partire dalle decorrenze indicate, il Fornitore dovrà garantire l'invio dei documenti di trasporto elettronici a fronte degli ordini ricevuti e delle consegne effettuate. Il Fornitore dovrà, pertanto, dotarsi degli strumenti informatici idonei alla gestione dei nuovi adempimenti telematici. Per i dettagli tecnici si rinvia alla sezione dedicata al sito dell'Agenzia Intercent-ER <http://intercenter.regione.emilia-romagna.it>, che contiene tutti i riferimenti del Sistema Regionale per la dematerializzazione del Ciclo Passivo degli Acquisti (formato dei dati, modalità di colloquio, regole tecniche, ecc.), nonché al Nodo Telematico di Interscambio NoTI-ER.
7. In alternativa, le Imprese potranno utilizzare le funzionalità per la ricezione degli ordini e l'invio dei documenti di trasporto elettronici che saranno messe a disposizione sulla piattaforma di Intercent-ER all'indirizzo <https://piattaformaintercenter.regione.emilia-romagna.it/portale/> previa registrazione

### **Articolo 12 - Servizi connessi**

Oltre ai servizi oggetto della Convenzione, il Fornitore si obbliga a prestare i seguenti servizi il cui costo è compreso nel corrispettivo. Tali servizi sono:

- **Servizio di reportistica:** Il Fornitore si impegna a predisporre e trasmettere, via Web o via posta elettronica, all'Agenzia e alle Amministrazioni quanto riportato al paragrafo "13.1 "Reportistica e dati per la fatturazione per le Amministrazioni Contraenti" nei termini ivi previsti e, entro il termine perentorio di 10 giorni dalla richiesta ricevuta, quanto riportato al paragrafo 13.2 "Reportistica per l'Agenzia Intercent-ER" del Capitolato tecnico.

L'Agenzia Intercent-ER si riserva la facoltà di richiedere ai Fornitori l'elaborazione di report specifici in formato elettronico, relativi alle prestazioni contrattuali rese nell'ambito della Convenzione.

Resta inteso che Amministrazioni si riservano la facoltà di richiedere la consegna di report contenenti informazioni aggiuntive a quelle sopra elencate.

Al termine dell'Ordinativo di Fornitura il Fornitore deve consegnare alle Amministrazioni un report complessivo contenente tutte le informazioni sopra riportate

- **Numero dedicato:** il Fornitore si impegna, alla stipula della Convenzione, a mettere a disposizione un numero di telefono, un numero di fax e un indirizzo e-mail, attivo per tutto l'anno dalle ore 9.00 alle ore 17.00 per le operazioni di pronto intervento, per bonifiche ambientali da incidenti rilevanti, nonché per tutte le richieste e le esigenze anche urgenti riferite al servizio e per l'inoltro di reclami

### **Articolo 13 - Corrispettivi**

1. I corrispettivi contrattuali dovuti al Fornitore dalla singola Amministrazione/ in forza degli Ordinativi di Fornitura sono calcolati sulla base dei prezzi di cui all'offerta economica.
2. Tutti i predetti corrispettivi si riferiscono a servizi prestati a perfetta regola d'arte e nel pieno adempimento delle modalità e delle prescrizioni contrattuali e gli stessi sono dovuti unicamente al Fornitore e, pertanto, qualsiasi terzo, ivi compresi eventuali sub-fornitori o subappaltatori non possono vantare alcun diritto nei confronti delle Amministrazioni, fatto salvo quanto previsto all'articolo 105 comma 13 del Dlgs. n. 50 del 2016.
3. Tutti gli obblighi ed oneri derivanti al Fornitore dall'esecuzione della Convenzione e dei singoli Ordinativi di Fornitura e dall'osservanza di leggi e regolamenti, nonché dalle disposizioni emanate o che venissero emanate dalle competenti autorità, sono compresi nel corrispettivo contrattuale.
4. I corrispettivi contrattuali sono stati determinati a proprio rischio dal Fornitore in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, e sono, pertanto, fissi ed invariabili indipendentemente da qualsiasi imprevisto o eventualità, facendosi carico il Fornitore di ogni relativo rischio e/o alea.
5. Il Fornitore non può vantare diritto ad altri compensi, ovvero ad adeguamenti, revisioni o aumenti dei corrispettivi come sopra indicati
6. L'Agenzia non può in nessun caso essere ritenuta responsabile dei pagamenti delle singole Amministrazioni Contraenti.

### **Articolo 14 - Adeguamento dei prezzi**

1. Il prezzo dei singoli servizi rimane fisso ed immutato per i primi 12 (dodici) mesi di durata della Convenzione, decorsi i quali, su richiesta del Fornitore, l'Agenzia potrà procedere alla revisione dei prezzi, ai sensi del comma 2. Delle revisioni disposte sarà data comunicazione sul sito dell'Agenzia entro 7 (sette) giorni lavorativi. La revisione si applica a decorrere dall'avvenuta comunicazione sul sito, ai contratti non ancora stipulati.

2. Resta inteso che eventuali richieste di revisione in aumento o in diminuzione saranno valutate in contraddittorio tra l'Agenzia ed il Fornitore, procedendo, pertanto, di norma, ad un'istruttoria condotta sulla base dei costi standard ove definiti.
3. In caso di mancanza di pubblicazione dei costi standard, il parametro di riferimento sarà la variazione media dell'indice ISTAT generale dei prezzi al consumo per famiglie di operai ed impiegati in Italia, al netto tabacchi (indice F.O.I).

#### **Articolo 15 - Fatturazione e pagamenti**

1. Il Fornitore si obbliga ad effettuare la fatturazione secondo le modalità e nel rispetto dei tempi sotto previsti.
2. Il pagamento dei corrispettivi di cui al precedente articolo è effettuato delle Amministrazioni in favore del Fornitore, sulla base delle fatture emesse da queste ultime conformemente alle modalità previste dalla normativa, anche secondaria, vigente in materia, nonché dal presente Atto.
3. I pagamenti saranno effettuati ai sensi di legge.
4. L'importo delle predette fatture è bonificato sul conto corrente n. 41028663, dedicato alle commesse pubbliche di cui all'art. 3 della L. 136/2010, intestato al Fornitore, presso Poste Italiane SPA – Amministrazione – Servizi Centrali Fatturati, e con le seguenti coordinate bancarie IBAN IT59N0760103200000041028663.
5. Il Fornitore, sotto la propria esclusiva responsabilità, rende tempestivamente note le variazioni circa le modalità di accredito di cui sopra; in difetto di tale comunicazione, anche se le variazioni vengono pubblicate nei modi di legge, il Fornitore non può sollevare eccezioni in ordine ad eventuali ritardi dei pagamenti, né in ordine ai pagamenti già effettuati.
6. Resta tuttavia espressamente inteso che in nessun caso, ivi compreso il caso di ritardi nei pagamenti dei corrispettivi dovuti, il Fornitore può sospendere il servizio, comunque, lo svolgimento delle attività previste nella Convenzione e nei singoli Ordinativi di Fornitura. Qualora il Fornitore si renda inadempiente a tale obbligo, l'Ordinativo di Fornitura e/o la Convenzione si possono risolvere di diritto mediante semplice ed unilaterale dichiarazione da comunicarsi con nelle modalità previste dalla vigente normativa, rispettivamente dalle Amministrazioni e/o dall'Agenzia.

#### **Articolo 16 - Tracciabilità dei flussi finanziari e clausola risolutiva espressa**

1. Il Fornitore si assume l'obbligo della tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 13 agosto 2010, n. 136 e s.m., pena la nullità assoluta della presente Convenzione e degli Ordinativi di Fornitura.
2. Il conto corrente di cui al comma 7 dell'art. 16 è dedicato, anche in via non esclusiva alle commesse pubbliche di cui all'art. 3 della L. 136/2010 e s.m.

3. Il Fornitore si obbliga a comunicare all'Agenzia e alle Amministrazioni Contraenti le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare sul predetto conto corrente, nonché ogni successiva modifica ai dati trasmessi, nei termini di cui all'art. 3, comma 7, L. 136/2010 e s.m.
4. Qualora le transazioni relative agli Ordinativi di Fornitura inerenti la presente Convenzione siano eseguite senza avvalersi del bonifico bancario o postale ovvero di altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità, la presente Convenzione e gli Ordinativi stessi sono risolti di diritto, secondo quanto previsto dall'art. 3, comma 9 bis, della L. 136/2010 e s.m.
5. Il Fornitore si obbliga altresì ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o i subcontraenti, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.
6. Il Fornitore, il subappaltatore o subcontraente, che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria, ne dà immediata comunicazione alla Amministrazione Contraente e alla Prefettura-Ufficio territoriale del Governo della provincia ove ha sede l'Amministrazione Contraente stessa; copia di tale comunicazione deve essere inviata per conoscenza anche alla Agenzia.
7. L' Agenzia verificherà che nei contratti di subappalto, sia inserita, a pena di nullità assoluta del contratto, un'apposita clausola con la quale il subappaltatore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 136/2010 e s.m.
8. Con riferimento ai subcontratti, il Fornitore si obbliga a trasmettere alla Agenzia ed alla Amministrazione Contraente, oltre alle informazioni di cui all'art. 105, comma 2 del D.Lgs. n 50 del 2016, anche apposita dichiarazione resa ai sensi del D.P.R. n. 445/2000, attestante che nel relativo subcontratto è stata inserita, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale il subcontraente assume gli obblighi di tracciabilità di cui alla Legge sopracitata. E' facoltà della Agenzia e della Amministrazione Contraente richiedere copia del contratto tra il Fornitore ed il subcontraente al fine di verificare la veridicità di quanto dichiarato.
9. Per tutto quanto non espressamente previsto, restano ferme le disposizioni di cui all'art. 3 della L. 13/08/2010 n. 136 e s.m.

#### **Articolo 17 - Trasparenza**

1. Il Fornitore espressamente ed irrevocabilmente:
  - a) dichiara che non vi è stata mediazione o altra opera di terzi per la conclusione della presente Convenzione;
  - b) dichiara di non aver corrisposto né promesso di corrispondere ad alcuno, direttamente o attraverso terzi, ivi comprese le imprese collegate o controllate, somme di denaro o altra

utilità a titolo di intermediazione o simili, comunque volte a facilitare la conclusione della Convenzione stessa;

- c) si obbliga a non versare ad alcuno, a nessun titolo, somme di danaro o altra utilità finalizzate a facilitare e/o a rendere meno onerosa l'esecuzione e/o la gestione della presente Convenzione rispetto agli obblighi con essa assunti, né a compiere azioni comunque volte agli stessi fini.
2. Qualora non risulti conforme al vero anche una sola delle dichiarazioni rese ai sensi del precedente comma, ovvero il Fornitore non rispetti gli impegni e gli obblighi ivi assunti per tutta la durata della presente Convenzione, la stessa si intende risolta di diritto ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 Cod. Civ., per fatto e colpa del Fornitore, che è conseguentemente tenuto al risarcimento di tutti i danni derivanti dalla risoluzione.

#### **Articolo 18 - Penali**

1. Intercent-ER e le Amministrazioni Contraenti hanno la facoltà di effettuare tutti gli accertamenti e controlli che ritengano opportuni, con qualsiasi modalità ed in ogni momento, durante l'efficacia degli Ordinativi di Fornitura, per assicurare che da parte del Fornitore siano scrupolosamente osservate tutte le pattuizioni contrattuali. Altresì, si riservano di controllare la validità delle prestazioni eseguite, portando tempestivamente a conoscenza del Fornitore gli inadempimenti relativi all'applicazione delle penali.
2. Ove si verificano inadempienze da parte del Fornitore nell'esecuzione delle obbligazioni previste nella Convenzione e nel Capitolato Tecnico, non imputabili all'Amministrazione Contraente ovvero a forza maggiore o caso fortuito, regolarmente contestate, Intercent-ER e le Amministrazioni Contraenti, si riservano di applicare le penali di cui al presente articolo.
3. Le penali applicate ulteriori rispetto a quelle previste ai paragrafi 8, 8.1 e 8.8 del Capitolato tecnico, saranno stabilite in misura giornaliera compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare mensile dell'Ordinativo di Fornitura relativo al mese in cui si è verificata la fattispecie da cui si genera l'applicazione della penale, comunque complessivamente non superiore al dieci per cento, da determinare in relazione all'entità delle conseguenze derivanti dall'inadempimento.
4. Le penali minime che Intercent-ER e le Amministrazioni Contraenti si riservano di applicare sono le seguenti:

##### **Penali di competenza delle Amministrazioni Contraenti:**

- Si rinvia al paragrafo 8. "Livelli minimi di servizio e penali" del Capitolato tecnico e ss. (paragrafi 8.1 e 8.2 del Capitolato tecnico).

##### **Penali di competenza dell'Agenzia Intercent-ER**

- a) per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine per l'invio all'Agenzia della "Guida alla Convenzione: requisiti di transizione" di cui al paragrafo 7.1 del Capitolato tecnico (termine fissato in 30 giorni dalla data di stipula della Convenzione), l'Agenzia applicherà una penale pari a Euro 10,00 per ogni giorno di ritardo al 9° giorno di ritardo; se il ritardo dovesse superare i 10 giorni e fino al e fino al 19° giorno di ritardo, la penale sarà elevata a Euro 200,00; se il ritardo dovesse superare i 20 giorni, e fino al 29° giorno di ritardo e fino al 29° giorno di ritardo, la penale sarà elevata a Euro 500,00; se il ritardo dovesse superare i 30 giorni, l'Agenzia potrà applicare una penale fino allo 0,3 per mille dell'importo della Convenzione;
  - b) per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine stabilito per la consegna della reportistica di cui all'articolo 12 della Convenzione, l'Agenzia applicherà una penale pari a Euro 250,00 fino alla trasmissione della reportistica.
5. Deve considerarsi ritardo anche il caso in cui il Fornitore esegua le prestazioni contrattuali in modo anche solo parzialmente difforme dalle prescrizioni contenute nella presente Convenzione e nella documentazione nella stessa richiamata; in tali casi le Amministrazioni Contraenti, ovvero la Agenzia, applicano al Fornitore le penali di cui ai precedenti commi sino al momento in cui il servizio inizia ad essere prestato in modo effettivamente conforme alle disposizioni contrattuali, fatto salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno.
  6. Intercent-ER, in caso di reiterati inadempimenti del Fornitore, segnalati dalle Amministrazioni Contraenti, potrà applicare penali dallo 0,3 per mille al 1 per mille del valore della Convenzione, rivalendosi sulla cauzione, salvo il diritto alla risoluzione della Convenzione,
  7. Il ritardo nell'adempimento che determini un importo massimo della penale superiore agli importi di cui al comma precedente comporterà la risoluzione di diritto dell'Ordinativo di Fornitura e/o della Convenzione per grave ritardo. In tal caso l'Agenzia e/o le Amministrazioni Contraenti avranno la facoltà di ritenere definitivamente la cauzione e/o di applicare una penale equivalente, nonché di procedere nei confronti del Fornitore per il risarcimento del danno.
  8. Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali di cui ai precedenti commi, verranno contestati per iscritto al Fornitore dall'Amministrazione Contraente o dall'Agenzia; il Fornitore dovrà comunicare per iscritto in ogni caso le proprie deduzioni nel termine massimo di giorni 6 (sei) lavorativi dalla stessa contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili a insindacabile giudizio delle Amministrazioni Contraenti, che avranno richiesto l'applicazione delle penali di cui si tratta, ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, saranno applicate al Fornitore le penali come sopra indicate a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

9. La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso il Fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.
10. Le Amministrazioni contraenti potranno applicare al fornitore penali sino a concorrenza della misura massima del 10% (dieci per cento) del valore del proprio Ordinativo di Fornitura; il Fornitore prende atto, in ogni caso, che l'applicazione delle penali non preclude il diritto delle singole Amministrazioni contraenti a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.
11. L'Agenzia in caso di reiterati inadempimenti del Fornitore, segnalati alla stessa dalle Amministrazioni contraenti, salvo il diritto di risoluzione della Convenzione in relazione alla gravità ravvisata negli stessi, può applicare penali rivalendosi sulla cauzione.
12. L'Agenzia, per quanto di sua competenza, può applicare al Fornitore penali sino a concorrenza della misura massima del 10% (dieci per cento) dell'importo massimo complessivo della Convenzione, resta fermo il risarcimento degli eventuali maggiori danni.
13. Il ritardo nell'adempimento che determini un importo massimo della penale superiore all'importo sopra previsto comporta la risoluzione di diritto dell'Ordinativo di Fornitura e/o della Convenzione per grave ritardo. In tal caso l'Agenzia ha facoltà di ritenere definitivamente la cauzione, e/o di applicare una penale equivalente, nonché di procedere nei confronti del Fornitore per il risarcimento del danno.

#### **Articolo 19 - Cauzione definitiva**

1. Con la stipula della Convenzione ed a garanzia degli obblighi assunti con il perfezionamento di ogni singolo rapporto di servizio, il Fornitore costituisce una cauzione definitiva in favore della Agenzia di importo pari a Euro 5.457.848,49, eventualmente incrementata ai sensi del D.Lgs. 50 n. 2016 art. 103 (al netto degli oneri fiscali).
2. Alla garanzia di cui al presente articolo si applicano le riduzioni previste dall'articolo 93, comma 7, per la garanzia provvisoria.
3. La cauzione deve essere vincolata per tutta la durata della Convenzione e comunque di tutti i contratti da essa derivanti. In caso di risoluzione, la cauzione definitiva viene ripartita in modo proporzionale sulla base degli Ordinativi di Fornitura in corso emessi dalle singole Amministrazioni Contraenti.
4. La cauzione definitiva si intende estesa a tutti gli accessori del debito principale ed è prestata a garanzia dell'esatto e corretto adempimento di tutte le obbligazioni del Fornitore, anche future ai sensi e per gli effetti dell'art. 1938 Cod. Civ., nascenti dall'esecuzione dei singoli Ordinativi di Fornitura ricevuti.
5. In particolare, la cauzione rilasciata garantisce tutti gli obblighi specifici assunti dal Fornitore, anche quelli a fronte dei quali è prevista l'applicazione di penali e, pertanto, resta espressamente

inteso che le Amministrazioni Contraenti/l'Agenzia, fermo restando quanto previsto nel precedente articolo "Penali", hanno diritto di rivalersi direttamente sulla cauzione.

6. La garanzia opera per tutta la durata dei singoli Ordinativi di Fornitura, e, comunque, sino alla completa ed esatta esecuzione delle obbligazioni nascenti dai predetti Ordinativi e dalla Convenzione; pertanto, la garanzia sarà svincolata, previa deduzione di eventuali crediti delle Amministrazioni Contraenti/Agenzia, per quanto di ragione, verso il Fornitore, a seguito della piena ed esatta esecuzione delle obbligazioni contrattuali.
7. La cauzione può essere progressivamente e proporzionalmente svincolata, sulla base dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo del 80%. A tal fine le Amministrazioni Contraenti trasmettono all'Agenzia i documenti attestanti l'avvenuta regolare esecuzione delle prestazioni, di norma semestralmente, e comunque inviano, a seguito della completa ed esatta esecuzione dell'Ordinativo di Fornitura emesso, apposita comunicazione da cui risulti la completa e regolare esecuzione delle prestazioni contrattuali
8. Qualora l'ammontare della cauzione definitiva si riduca per effetto dell'applicazione di penali, o per qualsiasi altra causa, il Fornitore deve provvedere al reintegro entro il termine di 30 (trenta) giorni dal ricevimento della relativa richiesta effettuata da parte dell'Agenzia.
9. In caso di inadempimento delle obbligazioni previste nel presente articolo le singole Amministrazioni Contraenti e/o l'Agenzia hanno facoltà di dichiarare risolto rispettivamente l'Ordinativo di Fornitura e/o la Convenzione.

#### **Articolo 20 - Riservatezza**

1. Il Fornitore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione della Convenzione.
2. L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione della Convenzione.
3. L'obbligo di cui al comma 1 non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.
4. Il Fornitore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché di subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza anzidetti.
5. In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, la Agenzia, nonché le Amministrazioni Contraenti, hanno facoltà di dichiarare risolti di diritto, rispettivamente, la Convenzione ed i singoli Ordinativi di Fornitura, fermo restando che il Fornitore è tenuto a risarcire tutti i danni che ne dovessero derivare.

6. Il Fornitore può citare i termini essenziali della Convenzione nei casi in cui sia condizione necessaria per la partecipazione del Fornitore stesso a gare e appalti, previa comunicazione all'Agenzia delle modalità e dei contenuti di detta citazione.
7. Il Fornitore si impegna, altresì, a rispettare quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 e del D.Lgs. n. 51/2018 e in materia di riservatezza.

#### **Articolo 21 - Risoluzione**

1. A prescindere dalle cause generali di risoluzione dei contratti di fornitura / servizio e della presente Convenzione, le Amministrazioni Contraenti potranno risolvere ai sensi dell'art. 1456 Cod. Civ., previa dichiarazione da comunicarsi al Fornitore con le modalità previste dalla vigente normativa nel caso di mancato adempimento delle prestazioni contrattuali a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nella Convenzione e negli atti e documenti in essa richiamati.
2. In caso di inadempimento del Fornitore anche a uno solo degli obblighi assunti con la stipula della Convenzione che si protragga oltre il termine, non inferiore comunque a 20 (venti) giorni lavorativi, che verrà assegnato, a mezzo comunicazione effettuata con le modalità previste dalla vigente normativa, dall'Amministrazione Contraente e/o dalla Agenzia, per quanto di propria competenza, per porre fine all'inadempimento, la medesima Amministrazione Contraente e/o la Agenzia hanno la facoltà di considerare, per quanto di rispettiva competenza, risolti di diritto il relativo Ordinativo di Fornitura e/o la Convenzione e di ritenere definitivamente la cauzione, e/o di applicare una penale equivalente, nonché di procedere nei confronti del Fornitore per il risarcimento del danno.
3. In ogni caso, ferme le ulteriori ipotesi di risoluzione previste dall' art. 108 del D.Lgs. n. 50/16 e s.m., l'Amministrazione Contraente può risolvere di diritto ai sensi dell'art. 1456 Cod. Civ., previa dichiarazione da comunicarsi al Fornitore nel rispetto delle modalità previste dalla vigente normativa, senza necessità di assegnare alcun termine per l'adempimento, i singoli Ordinativi di Fornitura nei seguenti casi:
  - a) reiterati e aggravati inadempimenti imputabili al Fornitore, comprovati da almeno 5 (tr3) documenti di contestazione ufficiale, al di fuori dei casi di cui all'articolo 108 del D.lgs. n. 50 del 2016;
  - b) violazione delle norme in materia di cessione del contratto e dei crediti;
  - c) mancata reintegrazione della cauzione eventualmente escussa entro il termine di cui all'articolo "Cauzione definitiva";
  - d) mancata copertura dei rischi durante tutta la vigenza di ogni singolo Ordinativo di Fornitura, ai sensi dell' articolo "Danni, responsabilità civile e polizza assicurativa";

- e) azioni giudiziarie per violazioni di diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui, intentate contro le Amministrazioni Contraenti, ai sensi dell'articolo "Brevetti industriali e diritti d'autore";
- f) mancata rispondenza tra i servizi erogati e quelli offerti in gara;
- g) nei casi previsti dall'articolo "Tracciabilità dei flussi finanziari e clausola risolutiva espressa";
- h) nei casi di cui all'articolo "Riservatezza";
- i) nei casi di cui all'articolo "Subappalto";
- j) nei casi di cui all'articolo "Trasparenza";

In ogni caso, ferme le ulteriori ipotesi di risoluzione previste dall' art. 108 del D.Lgs. n. 50/16 e s.m., l'Agenzia, può risolvere di diritto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, previa dichiarazione da comunicarsi al Fornitore nelle modalità previste dalla vigente normativa, senza necessità di assegnare alcun termine per l'adempimento, la Convenzione nei seguenti casi:

- a) Nel caso in cui almeno 3 (o numero diverso se del caso) Amministrazioni Contraenti abbiano risolto il proprio ordinativo di Fornitura ai sensi dei precedenti commi 1 e 2.
  - b) mancata reintegrazione della cauzione eventualmente escussa entro il termine di cui all'articolo "Cauzione definitiva";
  - c) mancata copertura dei rischi durante tutta la vigenza della Convenzione, ai sensi dell'articolo "Danni, responsabilità civile e polizza assicurativa";
  - d) azioni giudiziarie per violazioni di diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui, intentate contro le Amministrazioni Contraenti, ai sensi dell'articolo "Brevetti industriali e diritti d'autore";
  - e) mancata rispondenza tra i servizi erogati e quelli offerti in gara;
  - f) nei casi previsti dall'articolo "Tracciabilità dei flussi finanziari e clausola risolutiva espressa";
  - g) nei casi di cui all'articolo "Riservatezza";
  - h) nei casi di cui all'articolo "Subappalto";
  - i) nei casi di cui all'articolo "Trasparenza";
  - j) qualora disposizioni legislative, regolamentari ed autorizzative non ne consentano la prosecuzione in tutto o in parte.
4. La risoluzione della Convenzione legittima la risoluzione dei singoli Ordinativi di Fornitura a partire dalla data in cui si verifica la risoluzione della Convenzione stessa. In tal caso il Fornitore si impegna comunque a porre in essere ogni attività necessaria per assicurare la continuità del servizio in favore delle Amministrazioni Contraenti.
5. In tutti i casi di risoluzione della Convenzione e/o del/degli Ordinativo/i di Fornitura, l'Agenzia e/o le Amministrazioni Contraenti hanno diritto di escutere la cauzione prestata rispettivamente per l'intero importo della stessa o per la parte percentualmente proporzionale all'importo del/degli Ordinativo/i di Fornitura risolto/i.

6. Ove non sia possibile escutere la cauzione, sarà applicata una penale di equivalente importo, che sarà comunicata al Fornitore con le modalità previste dalla vigente normativa. In ogni caso, resta fermo il diritto della medesima Amministrazione Contraente e/o della Agenzia al risarcimento dell'ulteriore danno.
7. Si precisa che, le cause di risoluzione di cui sopra possono riguardare la Convenzione e/o l'Ordinativo di Fornitura. In tal caso l'Agenzia e/o le Amministrazioni Contraenti, per le parti di loro rispettiva competenza, possono risolvere la Convenzione e/o l'Ordinativo di Fornitura.
8. Nel caso di risoluzione degli Ordinativi di fornitura, il Fornitore ha diritto soltanto al pagamento delle prestazioni relative ai servizi regolarmente eseguiti, decurtato degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento dell'Ordinativo di fornitura.

#### **Articolo 22 - Recesso**

1. Fermo restando quanto previsto dagli articoli 88, comma 4-ter, e 92, comma 4, del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159, le Amministrazioni Contraenti e/o l'Agenzia, per quanto di proprio interesse, hanno diritto, nei casi di giusta causa, di recedere unilateralmente dai singoli Ordinativi di Fornitura e/o dalla Convenzione, in tutto o in parte, in qualsiasi momento, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari, da comunicarsi al Fornitore con lettera raccomandata a/r.
2. Si conviene che per giusta causa si intende, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo:
  - i) qualora sia stato depositato contro il Fornitore un ricorso ai sensi della legge fallimentare o di altra legge applicabile in materia di procedure concorsuali, che proponga lo scioglimento, la liquidazione, la composizione amichevole, la ristrutturazione dell'indebitamento o il concordato con i creditori, ovvero nel caso in cui venga designato un liquidatore, curatore, custode o soggetto avente simili funzioni, il quale entri in possesso dei beni o venga incaricato della gestione degli affari del Fornitore;
  - ii) qualora il Fornitore perda i requisiti minimi richiesti per l'affidamento di forniture ed appalti di servizi pubblici e, comunque, quelli previsti dal Bando di gara e dal Disciplinare di gara relativi alla procedura attraverso la quale è stato scelto il Fornitore medesimo;
  - iii) qualora taluno dei componenti l'Organo dell'Amministrazione o l'Amministratore Delegato o il Direttore Generale o il Responsabile tecnico del Fornitore siano condannati, con sentenza passata in giudicato, per delitti contro la Pubblica Amministrazione, l'ordine pubblico, la fede pubblica o il patrimonio, ovvero siano assoggettati alle misure previste dalla normativa antimafia.
  - iv) L'Amministrazione, in caso di mutamenti di carattere organizzativo interessanti la stessa Amministrazione, che abbiano incidenza sull'esecuzione della prestazione dei servizi, può altresì recedere unilateralmente, in tutto o in parte, dall'Ordinativo di Fornitura, con un

- preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari, da comunicarsi al Fornitore con lettera raccomandata a/r.
- v) Nei casi di cui ai commi precedenti il Fornitore ha diritto al pagamento delle prestazioni eseguite, purché correttamente ed a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni contrattuali rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa, anche di natura risarcitoria, ed a ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese, anche in deroga a quanto previsto dall'articolo 1671 Cod. Civ.
- vi) L'Amministrazione Contraente può altresì recedere, per motivi diversi da quelli elencati, da ciascun singolo Ordinativo di Fornitura, in tutto o in parte, avvalendosi della facoltà consentita dall'articolo 1671 c.c. con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari, da comunicarsi al Fornitore con lettera raccomandata a/r, purché tenga indenne lo stesso Fornitore delle spese sostenute, delle prestazioni rese e del mancato guadagno.
- vii) In ogni caso, dalla data di efficacia del recesso, il Fornitore deve cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno per le Amministrazioni Contraenti.

#### **Articolo 23 - Danni, responsabilità civile e polizza assicurativa**

1. Il Fornitore assume in proprio ogni responsabilità per infortunio o danni eventualmente subiti da parte di persone o di beni, tanto del Fornitore stesso quanto delle Amministrazioni Contraenti e/o di terzi, in virtù dei servizi oggetto della Convenzione e degli Ordinativi di Fornitura, ovvero in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze relative all'esecuzione delle prestazioni contrattuali ad esso riferibili, anche se eseguite da parte di terzi.
2. Il Fornitore, inoltre, dichiara di aver stipulato o comunque di essere in possesso di un'adeguata polizza assicurativa a beneficio anche delle Amministrazioni Contraenti e dei terzi, per l'intera durata della presente Convenzione e di ogni Ordinativo di Fornitura, a copertura del rischio da responsabilità civile del medesimo Fornitore in ordine allo svolgimento di tutte le attività di cui alla Convenzione ed ai singoli Ordinativi di Fornitura. In particolare detta polizza tiene indenne le Amministrazioni Contraenti, ivi compresi i loro dipendenti e collaboratori, nonché i terzi per qualsiasi danno il Fornitore possa arrecare alle Amministrazioni Contraenti ai loro dipendenti e collaboratori, nonché ai terzi nell'esecuzione di tutte le attività di cui alla Convenzione ed ai singoli Ordinativi di Fornitura. Resta inteso che l'esistenza e, quindi, la validità ed efficacia della polizza assicurativa di cui al presente articolo è condizione essenziale, per le Amministrazioni Contraenti e, pertanto, qualora il Fornitore non sia in grado di provare in qualsiasi momento la copertura assicurativa di cui si tratta la Convenzione ed ogni singolo Ordinativo di Fornitura si risolve di diritto con conseguente ritenzione della cauzione prestata a titolo di penale e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito.

#### **Articolo 24 - Subappalto**

1. Non essendo stato richiesto in sede di gara, è fatto divieto al Fornitore di subappaltare le prestazioni oggetto della presente Convenzione.

#### **Articolo 25 - Divieto di cessione del contratto e dei crediti**

1. È fatto assoluto divieto al Fornitore di cedere, a qualsiasi titolo, la Convenzione e i singoli Ordinativi di Fornitura, a pena di nullità delle cessioni stesse, salvo quanto previsto dall'art. 106 comma 1 lett.d) n. 2 del D.Lgs 50/2016.
2. E' fatto assoluto divieto al Fornitore di cedere a terzi i crediti del servizio senza specifica autorizzazione da parte dell'Amministrazione Contraente debitrice, salvo quanto previsto dall'art. 106 comma 13 del D.Lgs 50/2016.
3. Anche la cessione di credito soggiace alle norme sulla tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 136/2010 e s.m..
4. In caso di inadempimento da parte del Fornitore degli obblighi di cui ai precedenti commi, le Amministrazioni Contraenti hanno facoltà di dichiarare risolti di diritto i singoli Ordinativi di Fornitura, per quanto di rispettiva ragione.

#### **Articolo 26 - Brevetti industriali e diritti d'autore**

1. Il Fornitore assume ogni responsabilità conseguente all'uso di dispositivi o all'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui.
2. Qualora venga promossa nei confronti delle Amministrazioni Contraenti un'azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti su beni acquistati, il Fornitore si obbliga a manlevare e tenere indenne le Amministrazioni Contraenti, assumendo a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, inclusi i danni verso terzi, le spese giudiziali e legali a carico delle medesime Amministrazioni Contraenti.
3. Le Amministrazioni Contraenti si impegnano ad informare prontamente il Fornitore delle iniziative giudiziarie di cui al precedente comma; in caso di difesa congiunta, il Fornitore riconosce alle medesime Amministrazioni Contraenti la facoltà di nominare un proprio legale di fiducia da affiancare al difensore scelto dal Fornitore.
4. Nell'ipotesi di azione giudiziaria per le violazioni di cui al comma precedente tentata nei confronti delle Amministrazioni Contraenti, queste ultime, fermo restando il diritto al risarcimento del danno nel caso in cui la pretesa azionata sia fondata, hanno facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto degli Ordinativi di Fornitura, per quanto di rispettiva ragione, recuperando e/o ripetendo il corrispettivo versato, detratto un equo compenso per i servizi erogati.

### **Articolo 27 - Responsabile del Servizio e Referente del Fornitore**

1. Con la stipula del presente atto il Fornitore individua nel Sig. Luigi Montemurro il Responsabile del Servizio, con capacità di rappresentare ad ogni effetto il Fornitore, il quale è Referente nei confronti della Agenzia.
2. I dati di contatto del Responsabile del Servizio sono: numero telefonico 3771601173, numero di fax 06 98684064, indirizzo e-mail luigi.montemurro@posteitaliane.it.
3. Il Fornitore deve inoltre comunicare alle Amministrazioni Contraenti il nominativo del Responsabile dell'esecuzione del contratto che svolgerà il ruolo di interfaccia con l'Amministrazione Contraente per tutte le attività ed eventuali problematiche inerenti il servizio.

### **Articolo 28 - Foro competente**

1. Per tutte le questioni relative ai rapporti tra il Fornitore e la Agenzia, è competente in via esclusiva il Foro di Bologna.
2. Per tutte le controversie relative ai rapporti tra il Fornitore e le Amministrazioni Contraenti, la competenza è determinata in base alla normativa vigente.

### **Articolo 29 - Trattamento dei dati, consenso al trattamento**

1. Con la sottoscrizione della presente Convenzione, le parti, in relazione ai trattamenti di dati personali effettuati in esecuzione della Convenzione medesima, dichiarano di essersi reciprocamente comunicate tutte le informazioni previste dal Regolamento UE 2016/679 (GDPR), ivi comprese quelle relative alle modalità di esercizio dei diritti dell'interessato.  
In particolare, il Fornitore dichiara di aver ricevuto, prima della sottoscrizione della presente Convenzione, le informazioni di cui all'art. 13 del Regolamento UE/2016/679 circa la raccolta ed il trattamento dei dati personali conferiti per la sottoscrizione e l'esecuzione della Convenzione stessa e degli Ordinativi di Fornitura, nonché di essere pienamente a conoscenza dei diritti riconosciuti ai sensi della predetta normativa.  
L'informativa è contenuta al paragrafo 28 del Disciplinare di Gara che deve intendersi integralmente trascritto in questa sede.
2. L'Agenzia, oltre ai trattamenti effettuati in ottemperanza ad obblighi di legge, esegue i trattamenti dei dati necessari alla esecuzione della Convenzione e dei singoli Ordinativi di Fornitura, in particolare per finalità legate al monitoraggio dei consumi ed al controllo della spesa delle Amministrazioni Contraenti, nonché per l'analisi degli ulteriori risparmi di spesa ottenibili.
3. Con la sottoscrizione della Convenzione il rappresentante legale del Fornitore acconsente espressamente al trattamento dei dati personali e si impegna ad adempiere agli obblighi di rilascio dell'informativa e di richiesta del consenso, ove necessario, nei confronti delle persone fisiche interessate di cui sono forniti dati personali nell'ambito dell'esecuzione della Convenzione e dei contratti attuativi, per le finalità descritte nel Disciplinare di gara in precedenza richiamate.

4. In ogni caso le Amministrazioni Contraenti, aderendo alla Convenzione con l'emissione dell'Ordinativo di Fornitura, dichiarano espressamente di acconsentire al trattamento ed alla trasmissione all'Agenzia, da parte del Fornitore, anche per via telefonica e/o telematica, dei dati relativi alla fatturazione, rendicontazione e monitoraggio, per le finalità connesse all'esecuzione della Convenzione e dei singoli Ordinativi di Fornitura ed ai fini del monitoraggio dei consumi e del controllo della spesa totale, nonché dell'analisi degli ulteriori risparmi di spesa ottenibili.
5. I trattamenti dei dati sono improntati, in particolare, ai principi di correttezza, liceità e trasparenza ed avvengono nel rispetto delle misure di sicurezza previste dall' art 32 Regolamento UE 2016/679. Ai fini della suddetta normativa, le parti dichiarano che i dati personali forniti con il presente atto sono esatti e corrispondono al vero, esonerandosi reciprocamente da qualsivoglia responsabilità per errori materiali di compilazione ovvero per errori derivanti da una inesatta imputazione dei dati stessi negli archivi elettronici e cartacei, fermi restando i diritti dell'interessato di cui agli artt. 7 e da 15 a 22 del Regolamento UE 2016/679.
6. Qualora, in relazione all'esecuzione della presente Convenzione, vengano affidati al Fornitore trattamenti di dati personali di cui l'Agenzia risulta titolare, il Fornitore stesso è da ritenersi designato quale Responsabile del trattamento ai sensi e per gli effetti dell'art. 28, Regolamento UE 2016/679 (GDPR). In coerenza con quanto previsto dalla normativa richiamata, il Fornitore si impegna ad improntare il trattamento dei dati ai principi di correttezza, liceità e trasparenza nel pieno rispetto di quanto disposto dall'art. 5 del Regolamento UE 2016/679 e dalle ulteriori norme regolamentari in materia, limitandosi ad eseguire i soli trattamenti funzionali, necessari e pertinenti all'esecuzione delle prestazioni contrattuali e, in qualsiasi caso, non incompatibili con le finalità per cui i dati sono stati raccolti.
7. Il Fornitore qualora venga nominato "Responsabile del trattamento" si impegna inoltre a:
  - a) adempiere all'incarico attribuito adottando idonee e preventive misure di sicurezza, con particolare riferimento a quanto stabilito dall'art. 32 Regolamento UE 2016/679;
  - b) tenere un registro del trattamento conforme a quanto previsto dall'art. 30 del Regolamento UE/2016/679 ed a renderlo tempestivamente consultabile dal Titolare del trattamento. Il Fornitore dovrà consentire alle Amministrazioni contraenti di eseguire, anche tramite terzi incaricati, le verifiche sulla corretta applicazione delle norme in materia di trattamento dei dati personali;
  - c) predisporre, qualora l'incarico comprenda la raccolta di dati personali, l'informativa di cui all'art 13 del Regolamento UE 2016/679 e verificare che siano adottate le modalità operative necessarie affinché la stessa sia effettivamente portata a conoscenza degli interessati;
  - d) dare direttamente riscontro orale, anche tramite propri incaricati, alle richieste verbali dell'interessato;

- e) trasmettere all'Agenzia, con la massima tempestività, le istanze dell'interessato per l'esercizio dei diritti di cui agli artt. 7 e da 15 a 23 del Regolamento UE 2016/679 che necessitano di riscontro scritto, in modo da consentire all'Agenzia stessa di dare riscontro all'interessato nei termini; nel fornire altresì all'Agenzia tutta l'assistenza necessaria, nell'ambito dell'incarico affidato, per soddisfare le predette richieste;
  - f) individuare gli incaricati del trattamento dei dati personali, impartendo agli stessi le istruzioni necessarie per il corretto trattamento dei dati, sovrintendendo e vigilando sull'attuazione delle istruzioni impartite;
  - g) consentire all'Agenzia, in quanto Titolare del trattamento, l'effettuazione di verifiche periodiche circa il rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, fornendo alla stessa piena collaborazione.
8. Ove applicabile, in ragione dell'oggetto della Convenzione, ove il Fornitore sia chiamato ad eseguire attività di trattamento dei dati personali, il medesimo potrà essere nominato Responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE; in tal caso, il Fornitore si impegna ad accettare la designazione a Responsabile del trattamento da parte dell'Amministrazione Contraente relativamente ai dati personali di cui la stessa è titolare e che potranno essere trattati dal Fornitore nell'ambito di erogazione dei servizi contrattualmente previsti. In tal caso, il Fornitore si obbliga ad adottare le misure di natura fisica, logica, tecnica e organizzativa idonee a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, ivi comprese quelle specificate nell' Ordinativo di Fornitura, unitamente ai suoi allegati.
9. Il Fornitore si impegna ad adottare le misure di sicurezza di natura fisica, tecnica e organizzativa necessarie a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, nonché ad osservare le vigenti disposizioni in materia di sicurezza e privacy ed a farle osservare ai propri dipendenti e collaboratori, opportunamente autorizzati al trattamento dei dati personali.

#### **Articolo 30 - Oneri fiscali e spese contrattuali**

- 1. La presente Convenzione viene stipulata nella forma della scrittura privata con firma digitale.
- 2. Sono a carico del Fornitore tutti gli oneri anche tributari e le spese contrattuali relative alla Convenzione ed agli Ordinativi di Fornitura ivi incluse, a titolo esemplificativo e non esaustivo, quelle notarili, bolli, carte bollate, tasse di registrazione, ecc. ad eccezione di quelle che fanno carico alle Amministrazioni Contraenti per legge.

#### **Articolo 31 - Verifiche sull'esecuzione della Convenzione**

- 1. Anche ai sensi degli artt. 101 e 103 del D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm., il Fornitore si obbliga a consentire alle Amministrazioni Contraenti ed all'Agenzia, per quanto di propria competenza, di procedere, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, alle verifiche della piena e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto degli Ordinativi di fornitura, nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

2. Le Amministrazioni Contraenti nominano da uno a tre componenti, di norma in contraddittorio con il Referente del Fornitore, in qualsiasi momento e senza preavviso, di effettuare controlli sulle modalità operative e sulle attrezzature utilizzate per lo svolgimento del servizio, in tutte le sue fasi.
3. Al termine delle verifiche è redatto un verbale, firmato dai presenti e consegnato in copia alla Ditta, che si impegna a risolvere le eventuali non conformità riscontrate e, su richiesta dei Referenti delle Amministrazioni, a comunicare quali azioni correttive intende porre in atto per evitare il ripetersi delle non conformità dallo stesso giudicate gravi.
4. Nel caso siano contestate al Fornitore non conformità nell'esecuzione del servizio, le stesse devono essere risolte in via bonaria tra le parti, mantenendo comunque le Amministrazioni Contraenti la facoltà di richiedere la ripetizione delle attività non correttamente svolte e la sostituzione dei prodotti non conformi senza ulteriori addebiti economici. In attesa della risoluzione della non conformità, la fattura riferita al prodotto o servizio contestato non deve essere emessa e, se già emessa non sarà liquidata. Qualora le contestazioni non vengano risolte in via bonaria, le Amministrazioni Contraenti procedono ad applicare le penalità previste al precedente Articolo.
5. Il Fornitore, in ogni caso, si obbliga a rispettare tutte le indicazioni relative alla buona e corretta esecuzione contrattuale che dovessero essere impartite dalle Amministrazioni Contraenti.

**Articolo 32 - Procedura di affidamento in caso di fallimento del Fornitore o in caso di risoluzione per inadempimento**

In caso di fallimento del Fornitore o di risoluzione della Convenzione e/o degli Ordinativi di Fornitura per inadempimento del medesimo, si procede ai sensi dell'art. 110 del D.Lgs. n. 50/16.

**Articolo 33 - Sciopero del personale**

1. In caso di sciopero il Fornitore deve porre in atto tutte le misure dirette a consentire l'erogazione delle prestazioni indispensabili per garantire la continuità dei servizi oggetto della Convenzione e comunque deve essere assicurato un servizio di emergenza.
2. In caso di inottemperanza le Amministrazioni Contraenti potranno procedere all'esecuzione d'ufficio degli interventi mancanti a causa dello sciopero, addebitando al Fornitore l'eventuale maggior costo sostenuto, il cui importo sarà detratto dalla prima fattura utile.
3. Ogni sciopero deve essere comunicato dal Fornitore alle Amministrazioni Contraenti con un anticipo di almeno 7 gg.
4. Le fatture relative al mese nel quale la/le giornate di sciopero sono state svolte, saranno decurtate di 1/26 del canone mensile per ciascuna delle giornate stesse.

**Articolo 34 - Clausola finale**

1. Il presente atto costituisce manifestazione integrale della volontà negoziale delle parti che hanno altresì preso piena conoscenza di tutte le relative clausole, avendone negoziato il contenuto, che

dichiarano quindi di approvare specificamente singolarmente nonché nel loro insieme e, comunque, qualunque modifica al presente Atto non può aver luogo e non può essere provata che mediante Atto scritto; inoltre, l'eventuale invalidità o l'inefficacia di una delle clausole della Convenzione e/o dei singoli Ordinativi di Fornitura non comporta l'invalidità o inefficacia dei medesimi atti nel loro complesso.

2. Qualsiasi omissione o ritardo nella richiesta di adempimento della Convenzione o dei singoli Ordinativi di Fornitura (o di parte di essi) da parte delle Amministrazioni Contraenti non costituisce in nessun caso rinuncia ai diritti loro spettanti che le medesime parti si riservano comunque di far valere nei limiti della prescrizione.
3. Con il presente Atto si intendono regolati tutti i termini generali del rapporto tra le parti; in conseguenza esso non viene sostituito o superato dagli eventuali accordi operativi attuativi o integrativi, quale ad esempio gli Ordinativi di Fornitura, e sopravvive ai detti accordi continuando, con essi, a regolare la materia tra le parti; in caso di contrasti le previsioni del presente Atto prevalgono su quelle degli Atti di sua esecuzione, salvo diversa espressa volontà derogatoria delle parti manifestata per iscritto.

AGENZIA\*

Alessandra Boni

IL FORNITORE\*

Massimo Pasqual

\*Sottoscritto con firma digitale ai sensi del D. Lgs. 82/05 e s.m.i.



**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL  
SERVIZIO DI NOTIFICAZIONE TRAMITE POSTA**

**ALLEGATO 6**

**CAPITOLATO TECNICO – Versione rettificata**

## SOMMARIO

<b>Premessa</b> .....	<b>4</b>
<b>1 DEFINIZIONI E ACRONIMI</b> .....	<b>4</b>
<b>2 OGGETTO DELL'APPALTO, DURATA DELLA CONVENZIONE E DEGLI ORDINATIVI DI FORNITURA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Lotti d'appalto.....	8
2.2 Durata della Convenzione, durata degli Ordinativi di Fornitura e durata dell'esecuzione del servizio.....	9
2.3 Comunità di destinatari.....	10
<b>3 LOTTO 1 - SERVIZIO DI NOTIFICAZIONE DI VIOLAZIONI AL CODICE DELLA STRADA PROVENIENTI DA FLUSSO DI STAMPA</b> .....	<b>10</b>
3.1 Servizi richiesti a titolo del lotto 1.....	10
3.2 Servizi accessori lotto 1: notifica di plichi autoprodotti.....	11
<b>4 LOTTO 2 - SERVIZI DI NOTIFICAZIONE DIVERSI DA QUELLI RELATIVI ALLE VIOLAZIONI AL CODICE DELLA STRADA PROVENIENTI DA FLUSSO DI STAMPA</b> .....	<b>11</b>
4.1 Servizi richiesti a titolo del lotto 2.....	11
4.2 Servizi accessori a titolo del lotto 2.....	12
4.2.1 Servizio di posta ibrida (flussi documentali dematerializzati).....	12
4.2.2 Sistema ad accesso web.....	12
4.2.3 Interoperabilità con il sistema in uso presso l'Amministrazione Contraente.....	13
4.2.4 Recapito di raccomandate giudiziarie (da eseguire se offerto in sede di gara).....	14
<b>5 LOTTI 1 E 2 - ULTERIORI SPECIFICHE RELATIVE AI SERVIZI RICHIESTI A TITOLO DI ENTRAMBI I LOTTI</b> .....	<b>14</b>
5.1 Servizio di notifica.....	14
5.1.1 Copertura territoriale minima.....	14
5.1.2 Notifica tramite FSU in aree di recapito non coperte dal Fornitore.....	15
5.2 Servizi correlati alla notifica a mezzo posta di invii provenienti da flusso di stampa.....	15
5.2.1 Sedi per il conferimento e l'accettazione degli invii provenienti da flusso di stampa.....	15
5.2.2 Accettazione degli invii provenienti da flusso di stampa.....	15
5.2.3 Distinte a corredo del conferimento degli invii provenienti da flusso di stampa.....	17
5.2.4 Confezionamento del prodotto, allestimento degli invii provenienti da flusso di stampa e affrancatura.....	18
5.2.5 Regime dei picchi produttivi: differimento dei termini per la notifica.....	19
5.2.6 Tracciatura e rendicontazione degli esiti relativi a notifiche provenienti da flusso di stampa.....	19
5.2.7 Conferimento al FSU delle notifiche provenienti da flusso di stampa indirizzate a destinatari ubicati al di fuori delle aree CAP coperte dal Fornitore.....	20
5.3 Presa in carico, predisposizione e accettazione degli invii c.d. "autoprodotti".....	20
5.3.1 Predisposizione delle notifiche c.d. "autoprodotte".....	20
5.3.2 Raccolta mediante Pick-Up delle notifiche c.d. "autoprodotte".....	21
5.3.3 Raccolta delle notifiche c.d. "autoprodotte" presso i punti di accettazione / "corner" dedicati del Fornitore.....	23
5.3.4 Accettazione degli invii c.d. "autoprodotti".....	24
5.3.5 Regime dei picchi produttivi: differimento dei termini per la notifica.....	24
5.3.6 Tracciatura e rendicontazione degli esiti relativi a notifiche c.d. autoprodotte.....	25
5.3.7 Conferimento al FSU delle notifiche c.d. "autoprodotte" indirizzate a destinatari ubicati al di fuori delle aree CAP coperte dal Fornitore.....	25

*Procedura aperta per l'affidamento del servizio di notificazione tramite posta.*

5.4	Mancata consegna e servizio di giacenza .....	26
5.4.1	Mancata notifica in caso di temporanea assenza del destinatario .....	26
5.4.2	Mancata notifica e restituzione dei plichi non notificati.....	27
5.4.3	Ulteriori precisazioni inerenti ai punti di giacenza.....	27
5.4.4	Articolo soppresso .....	28
5.5	Restituzione dell'avviso di ricevimento .....	28
5.6	Archiviazione elettronica delle cartoline AR .....	28
<b>6</b>	<b>LOTTE 1 E 2 - CORRISPETTIVI PER LA REMUNERAZIONE DEI SERVIZI ESEGUITI .....</b>	<b>28</b>
6.1	Lotto 1 - Corrispettivi per la remunerazione dei servizi .....	28
6.2	Lotto 2 - Corrispettivi per la remunerazione dei servizi .....	29
6.3	Lotti 1 e 2: spedizione di plichi mediante ricorso al FSU.....	30
<b>7</b>	<b>OBBLIGHI DEGLI AGGIUDICATARI PRIMA DELLA STIPULA DELLA CONVENZIONE E DELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO.....</b>	<b>30</b>
7.1	Stesura del documento "Guida alla Convenzione: requisiti di transizione".....	30
7.2	Termini per l'avvio dell'esecuzione del servizio, per l'accettazione degli Ordinativi di Fornitura emessi dalle Amministrazioni Contraenti.....	32
<b>8</b>	<b>LOTTE 1 E 2 - LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO E PENALI .....</b>	<b>32</b>
8.1	Livelli minimi di servizio e penali relative ai Lotti 1 e 2 .....	33
8.2	Lotti 1 e 2: ulteriori penali applicabili .....	45
<b>9</b>	<b>LOTTE 1 E 2 - RICHIESTA PRELIMINARE DI FORNITURA E ATTO DI REGOLAMENTAZIONE DEL SERVIZIO.....</b>	<b>47</b>
9.1	Richiesta preliminare di fornitura .....	47
9.2	Atto di regolamentazione del servizio .....	47
<b>10</b>	<b>LOTTE 1 E 2 - CARTA DEI SERVIZI E GESTIONE RECLAMI .....</b>	<b>48</b>
10.1.1	Carta dei servizi .....	48
10.1.2	Gestione reclami da parte dei destinatari degli invii .....	49
<b>11</b>	<b>LOTTE 1 E 2 - CALL CENTER.....</b>	<b>49</b>
<b>12</b>	<b>LOTTE 1 E 2 - MISURE ORGANIZZATIVE .....</b>	<b>49</b>
12.1	Referente di zona.....	49
12.2	Referente per la fatturazione e la gestione contabile dei contratti.....	50
12.3	Strumenti informativi.....	50
<b>13</b>	<b>LOTTE 1 E 2 - REPORTISTICA E DATI PER LA FATTURAZIONE.....</b>	<b>50</b>
13.1	Reportistica e dati per la fatturazione per le Amministrazioni Contraenti .....	50
13.2	Reportistica per l'Agenzia Intercent-ER .....	51

## Premessa

Il presente Capitolato Tecnico descrive le condizioni minime che i Fornitori (Operatori Postali) dovranno rispettare per l'esecuzione del servizio di notificazione di atti giudiziari e comunicazioni connesse (Legge 20 novembre 1982, N. 890) e di violazioni del Codice della strada (art. 201 del D.Lgs. 30 aprile, 1992 n. 285 e s.m.i.) a mezzo del servizio postale, per le Amministrazioni Contraenti che ne faranno richiesta mediante l'emissione di Ordinativi di Fornitura.

## 1 DEFINIZIONI E ACRONIMI

Di seguito vengono fornite le definizioni dei termini e degli acronimi utilizzati nel corpo del presente Capitolato tecnico.

- **“Accettazione”**: attività con la quale l'Operatore Postale in possesso di Licenza Individuale Speciale, *se non lo ha già fatto all'atto della presa in carico*, verifica che la Corrispondenza conferitagli presso un punto di Accettazione nella propria disponibilità (anche tramite un soggetto terzo, ad es., un Consolidatore) o oggetto di Pick-Up sia allestita e confezionata secondo gli standard che ne permettono la successiva immissione nella propria rete di distribuzione;
- **“Affrancatura”**: si intende la modalità di pagamento del corrispettivo per il recapito di un invio postale tramite, ad es., apposizione di francobolli, impronta di macchine affrancatrici o apposizione di un codice identificativo dello specifico rapporto contrattuale;
- **“AM”**: Area Metropolitana di recapito della corrispondenza, come definita all'art. 1 comma 3 del decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 19 giugno 2009 e s.m.i.;
- **“Amministrazione/i Contraente/i”**: le Pubbliche Amministrazioni presenti sul territorio regionale in favore delle quali il Fornitore si impegna a prestare i servizi richiesti;
- **“Area di destinazione della corrispondenza/ Area di recapito”**: 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.;
- **“AR”**: si intende l'avviso di ricevimento, costituito dal Mod. 23L relativo all'Atto Giudiziario e il modello 23I/RAG relativo alla raccomandata giudiziaria. Tali avvisi possono essere restituiti al mittente in forma cartacea e/o in forma digitale;
- **“AR/CAD”**: si intende l'avviso di ricevimento relativo alla Comunicazione di Avvenuto Deposito;
- **“Atto di Regolamentazione del Servizio”**: l'atto di cui al successivo paragrafo 9.2, che recepisce la Richiesta di preliminare di fornitura inviata dall'Amministrazione Contraente,

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di notificazione tramite posta.

previa verifica di tutti i suoi contenuti da parte del Fornitore che la sottoscrive, una volta ricevuto e accettato l'Ordinativo di Fornitura (OdF);

- **“CAD”**: si intende la Comunicazione di Avvenuto Deposito, ovvero la comunicazione in busta chiusa a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento emessa ai sensi dell'art. 8 della legge 890/1982 e s.m.i., inviata dall'operatore postale al destinatario in caso di temporanea assenza del destinatario medesimo o di mancanza/inidoneità/assenza delle persone abilitate a ricevere l'Atto Giudiziario oppure in caso di rifiuto da parte delle stesse a ricevere l'Atto notificato. Tramite la CAD l'operatore postale, dovendo procedere al deposito dell'atto presso l'ufficio postale / “corner dedicato” per la giacenza prevista, dà contestuale notizia al destinatario dell'avvenuto deposito presso l'ufficio in cui può essere effettuato il ritiro;
- **“CAN”**: si intende la Comunicazione di Avvenuta Notifica, ed è una raccomandata emessa ai sensi dell'art. 7 della legge 890/1982 e s.m.i. che l'operatore postale invia al destinatario dell'Atto da notificare, nel caso in cui l'Atto Giudiziario non venga consegnato personalmente al destinatario ma a persona legittimata a ricevere l'atto. Tramite la CAN l'operatore postale dà notizia al destinatario medesimo dell'avvenuta notificazione dell'atto;
- **“CAP”**: si intende il codice di avviamento postale in uso per il recapito;
- **“Consolidatore”**: si intende, come definito dall'art. 1, comma 1, lettera b), della delibera n. 728/13/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) il “*soggetto titolare di autorizzazione generale che realizza prodotti postali, pre - lavora la corrispondenza per l'invio multiplo e la consegna ai punti di accettazione di un operatore postale ai fini del recapito*”;
- **“Corner dedicato”**: si intende il locale nella disponibilità del Fornitore di cui all'art. 10 e all'allegato 3 del Regolamento, approvato con Delibera n. 77/2018/Cons. di AGCom e s.m.i.;
- **“Corrispondenza”**: si intendono i plichi da recapitare al Destinatario presso la sede di destinazione;
- **“CP”**: si intende l'area dei Capoluoghi di Provincia per il recapito della corrispondenza, come definita all'art. 1 comma 3 del decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 19 giugno 2009 e s.m.i.;
- **“Destinatario”**: si intende il soggetto (persona fisica o giuridica) cui è destinato un invio postale, indicato dal mittente con un indirizzo, che può essere scritto sulla busta di spedizione o nell'intestazione di una lettera;
- **“Delivery”**: consegna all'Amministrazione Contraente delle comunicazioni di avvenuta notifica, degli avvisi cartacei di ricevimento e dei plichi non consegnati;

*Procedura aperta per l'affidamento del servizio di notificazione tramite posta.*

---

- **“EU”**: si intende l'Area Extra Urbana di recapito della corrispondenza, come definita all'art. 1 comma 3 del decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 19 giugno 2009 e s.m.i.;
- **“Fornitore”**: ciascuno dei soggetti aggiudicatari dei Lotti 1 e 2, con i quali verranno stipulate le Convenzioni per l'esecuzione dei servizi descritti al presente Capitolato tecnico;
- **“FSU”**: si intende il **Fornitore del Servizio Universale**, vale a dire, il soggetto individuato con disposizione di legge (art. 23 del D.Lgs. 261/99 e s.m.i.), ossia Poste Italiane S.p.A.;
- **“Intercent-ER”**: si intende l'Agenzia Regionale deputata all'acquisto di beni e servizi per le Pubbliche Amministrazioni della regione Emilia-Romagna;
- **“Invii provenienti da flusso di stampa”**: si intendono invii postali caratterizzati da elevata standardizzazione in termini di caratteristiche del materiale carta, struttura e posizionamento dell'indirizzo, del codice a barre, del contenuto dell'invio, confezionamento dei plichi e allestimento dei lotti di invio, ecc., che vengono generati da parte del Mittente (Amministrazione Contraente), o da parte di soggetto terzo (ad es., un Consolidatore) incaricato dal Mittente dell'esecuzione di servizi a monte del recapito (stampa, imbustamento, confezionamento, conferimento all'Operatore Postale incaricato del recapito a mezzo posta, ecc.). Gli invii da flusso confezionati dall'Amministrazione Contraente o da soggetto terzo sono consegnati al Fornitore in forma di plichi cartacei, confezionati ed allestiti in modo da garantirne la rapida immissione nella rete di smistamento e recapito e sono corredati da distinte cartacee o elettroniche;
- **“Invii postali”**: si intendono gli invii di corrispondenza nella loro forma definitiva;
- **“Lista di copertura diretta”**: elenco di tutti i CAP (AM, CP, EU) coperti direttamente dai Fornitori aggiudicatari di ciascuno dei singoli Lotti 1 o 2, in cui siano distinti i CAP coperti direttamente dal Fornitore aggiudicatario del Lotto da quelli per i quali l'Amministrazione Contraente dovrà fare ricorso al FSU. Alla corrispondenza destinata ad aree geografiche (CAP) appartenenti alla Lista di copertura diretta, per ciascun lotto, saranno applicati i prezzi di aggiudicazione. Tali prezzi, potranno essere riconosciuti anche per invii indirizzati a CAP al di fuori del lotto di aggiudicazione, per i quali il Fornitore presenti l'elenco dei CAP coperti.
- **“Mittente”**: la persona fisica o giuridica che è all'origine degli invii postali;
- **“Operatore”**: si intende qualsiasi persona operante in nome e per conto dei Fornitori aggiudicatari, vale a dire, un'unità di personale preposta all'erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato tecnico;
- **“Operatore Postale”**: ai sensi del presente Capitolato, soggetto titolare di licenza individuale speciale (o equivalente) e di autorizzazione generale (o equivalente) che dispone di una rete postale in grado di fornire servizi di notifica a mezzo posta di atti giudiziari e di verbali

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di notificazione tramite posta.

conseguenti a violazioni al Codice della strada. Nell'ambito del presente Capitolato il termine identifica i Fornitori aggiudicatari dei Lotti 1 e 2;

- **“Ordinativo di Fornitura/ OdF (i.e. contratto)”**: il documento, disponibile sul sito delle Convenzioni con il quale le Amministrazioni Contraenti comunicano la volontà di acquisire i beni oggetto della Convenzione, impegnando il Fornitore all'esecuzione della prestazione richiesta;
- **“Pick-Up”**: servizio di ritiro a domicilio della Corrispondenza presso la sede dell'Amministrazione Contraente, individuata ai fini del conferimento dal relativo indirizzo. Alcune Amministrazioni Contraenti dispongono di più sedi presso le quali occorre che venga eseguito il Pick-Up;
- **“Plico”**: insieme di carte ripiegate o non, riposte in una busta;
- **“Plichi mancato recapito”**: si intendono gli invii che vengono restituiti al mittente in quanto non è stato possibile effettuare la notifica/recapito per una delle seguenti motivazioni: destinatario sconosciuto, trasferito (nel caso di destinatario trasferito in altro Comune), irreperibile, deceduto, indirizzo inesatto, indirizzo insufficiente, indirizzo inesistente;
- **“Posta ibrida tradizionale”** (da elettronica a fisica o *hybrid mail*): si intende un servizio che permette al Mittente (Amministrazione Contraente) di mandare un messaggio elettronico all'Operatore Postale il quale lo recapita fisicamente (in forma di lettera) al Destinatario;
- **“Posta registrata”**: corrispondenza accettata e sottoscritta dal destinatario;
- **“Punto Ordinante”**: gli uffici e le persone fisiche delle Amministrazioni Contraenti autorizzati a impegnare la spesa e quindi abilitati a effettuare gli Ordinativi di Fornitura;
- **“Raccolta”**: l'operazione di raccolta degli invii postali da parte di un Fornitore di servizi postali;
- **“Raccomandata giudiziaria”**: comunicazione connessa alla notifica degli atti giudiziari (raccomandate ex artt. 139, 140, 660 c.p.c. e 157 e 161 c.p.p.);
- **“Referente dell'Amministrazione”**: la persona designata dall'Amministrazione Contraente come responsabile dei rapporti con i Fornitori aggiudicatari dei servizi di cui al presente Capitolato Tecnico. Al Referente dell'Amministrazione è demandato il compito verifica dell'esecuzione del contratto nelle sue diverse fasi di monitoraggio e controllo della corretta e puntuale esecuzione degli stati di avanzamento e fatturazione dei servizi commissionati;
- **“Referente di zona”**: per la definizione si rinvia al successivo paragrafo 12.1;
- **“Referente per la fatturazione e la gestione contabile dei contratti”**: per la definizione si rinvia al successivo paragrafo 12.2;
- **“Responsabile Tecnico dell'Amministrazione”**: si intende la figura tecnica individuata

dall'Amministrazione Contraente per presidiare alla corretta e puntuale esecuzione dei servizi oggetto del contratto, sotto il profilo tecnico-operativo;

- **“Servizio Universale”**: ai sensi dell’art. 3, D.Lgs. 261/1999 lettera a) comprende la raccolta, il trasporto, lo smistamento, la distribuzione e il recapito di invii postali fino a 2 kg. Nell’ambito del presente Capitolato tecnico, tale servizio dovrà essere utilizzato dalle Amministrazioni Contraenti per la spedizione di invii destinate ad aree di recapito (CAP) eventualmente non coperti dai Fornitori (aggiudicatari dei Lotti 1 e 2). Il Servizio Universale garantisce a tutti i cittadini la possibilità di fruire di un servizio di pubblica utilità, indipendentemente dalla collocazione geografica. In Italia il servizio universale postale è affidato a Poste Italiane fino al 2026.

## **2 OGGETTO DELL’APPALTO, DURATA DELLA CONVENZIONE E DEGLI ORDINATIVI DI FORNITURA**

Oggetto dell’appalto è l’affidamento di servizi di notifica a mezzo del servizio postale di violazioni al Codice della Strada (ex D.Lgs. 285/1992 e s.m.i.) e di atti di cui alla L. 890/82. Il servizio postale oggetto dell’affidamento copre le attività di raccolta, trasporto, smistamento, distribuzione e recapito della corrispondenza, per le Amministrazioni di cui all’art. 19 comma 5 della Legge Regionale n. 11 del 24 maggio 2004.

Con riferimento agli invii di corrispondenza, si precisa che i Fornitori (gli Operatori postali in possesso di licenza speciale che risulteranno aggiudicatari) saranno gli unici responsabili nei confronti delle Amministrazioni Contraenti della corrispondenza conferitagli e da questi accettata, pertanto dovranno prendere tutte le precauzioni necessarie per evitare che i plichi e i diversi documenti a questi connessi nel corso dell’espletamento della lavorazioni di competenza, subiscano smarrimenti, deterioramenti, manomissioni o furti, nonché ritardi nella consegna ai destinatari e nella restituzione al mittente della comunicazioni di ritorno.

### **2.1 Lotti d’appalto**

L’appalto è diviso nei seguenti lotti:

- **Lotto 1**: Servizio di notificazione di violazioni al Codice della Strada (ex D.Lgs. 285/1992 e s.m.i.) provenienti da flusso di stampa.
- **Lotto 2** Servizi di notificazione diversi da quelli relativi a violazioni al Codice della Strada (ex D.Lgs. 285/1992 e s.m.i.) provenienti da flusso di stampa.

## **2.2 Durata della Convenzione, durata degli Ordinativi di Fornitura e durata dell'esecuzione del servizio**

L'Agenzia Intercent-ER (in seguito: Agenzia) affida al Fornitore il servizio di notifica tramite servizio postale, mediante la stipula di una **Convenzione quadro** ai sensi dell'art. 21 della Legge Regionale dell'Emilia-Romagna 24 maggio 2004 n. 11, che avrà una durata di 24 mesi (ventiquattro mesi) decorrenti dalla data della sua stipulazione. La Convenzione quadro potrà essere rinnovata fino ad ulteriori 12 mesi, su comunicazione scritta dell'Agenzia, nell'ipotesi in cui alla scadenza del termine, non sia stato esaurito l'importo massimo spendibile, previsto per ogni singolo lotto. Entro tale periodo, le Amministrazioni Contraenti aderendo alla Convenzione emetteranno i propri **Ordinativi di Fornitura**, ossia stipuleranno i propri contratti, la cui durata sarà di 36 mesi (trentasei mesi), a decorrere dalla data di emissione dell'OdF.

Le Aziende sanitarie, la Regione Emilia-Romagna e gli Enti ad essa afferenti, di cui alla L. n. 11/2004 e s.m., sottoposti all'applicazione degli obblighi di cui all'articolo 1, commi da 209 a 214, della Legge 24 dicembre 2007, n. 244 (l'elenco di tali Enti è disponibile sul sito <http://intercenter.regione.emilia-romagna.it/>), emettono gli ordini/ricieste di consegna esclusivamente in forma elettronica.

La **fase di esecuzione del servizio** avrà parimenti durata pari a 36 mesi, a partire dalla data fissata nell'Atto di regolamentazione del servizio (paragrafo 9.2 del Capitolato tecnico allegato al Disciplinare di gara); tale Atto di regolamentazione recepisce la "Richiesta di preliminare di fornitura" (paragrafo 9. del Capitolato tecnico allegato al Disciplinare di gara) inoltrato dall'Amministrazione Contraente con l'Ordinativo di Fornitura. Il differimento della data di inizio esecuzione del servizio rispetto alla data fissata nell'Ordinativo di Fornitura, tiene conto di due vincoli: a) l'impossibilità per l'Amministrazione Contraente e per il Fornitore di formalizzare il differimento dell'inizio e della fine dell'esecuzione del servizio rispetto alla data di inizio e di fine dell'Ordinativo di Fornitura emesso tramite piattaforma SATER; b) la necessità da parte del Fornitore di profilare l'Amministrazione Contraente nei propri sistemi di gestione delle notifiche, successivamente al ricevimento dell'Ordinativo di Fornitura e preliminarmente all'esecuzione del servizio di notificazione tramite posta, per garantire che i plichi spediti dall'Amministrazione Contraente vengano tracciati e gli esiti della consegna rendicontati (tramite i sistemi in-formativi del Fornitore), in capo ad essa. **Per adempiere alla profilazione preliminare, il Fornitore ha a disposizione fino ad un massimo di 60 giorni**, come precisato al successivo par. 7 "*Obblighi degli aggiudicatari preliminari alla stipula della Convenzione e all'esecuzione del servizio*".

### **2.3 Comunità di destinatari**

I servizi descritti nel presente Capitolato Tecnico sono i servizi tradizionalmente utilizzati dalle Amministrazioni Pubbliche della regione per la notificazione di violazioni al Codice della Strada a mezzo del servizio postale e degli atti in materia civile, amministrativa e penale indirizzati a destinatari ubicati nel territorio nazionale.

Per quanto riguarda l'ubicazione dei destinatari delle sanzioni amministrative previste dal Codice della Strada da notificare mediante servizio postale, si stima che il 64% sia indirizzato entro il confine del territorio della regione Emilia-Romagna mentre il restante 36% dei plichi si stima che sia da notificare a destinatari ubicati in altre regioni. Il % delle notifiche indirizzate fuori dalla regione Emilia-Romagna risulta destinata a 60 aree CAP totale, il restante 70% di plichi da consegnare fuori regione è "disperso" verso 5.000 diversi CAP.

Per quanto riguarda le ulteriori tipologie di notificazioni di atti tramite servizio postale connesse, ad es., alla riscossione coattiva dei tributi (come da normativa vigente fino al 31/12/2019), la percentuale dei destinatari all'interno del territorio della regione Emilia-Romagna sale al 95% mentre il restante 5% è indirizzata a destinatari ubicati in altre regioni.

## **3 LOTTO 1 - SERVIZIO DI NOTIFICAZIONE DI VIOLAZIONI AL CODICE DELLA STRADA PROVENIENTI DA FLUSSO DI STAMPA**

### **3.1 Servizi richiesti a titolo del lotto 1**

Il lotto 1 ha per oggetto il servizio di notificazione di violazioni al Codice della Strada (ex D.Lgs. 285/1992 e s.m.i.) provenienti da flusso di stampa, a mezzo del servizio postale da eseguirsi prevalentemente sul territorio di competenza delle singole Amministrazioni Contrenti e per le restanti quote sul territorio regionale e nazionale. Gli invii postali che si richiedono di notificare saranno caratterizzati da elevata standardizzazione in termini di caratteristiche del materiale carta, struttura e posizionamento dell'indirizzo, del codice a barre, del contenuto dell'invio, del confezionamento dei plichi e allestimento dei lotti di invio, ecc., secondo le specifiche previste dalla normativa vigente e quelle ulteriori che potranno essere definite dal Fornitore al fine di garantire l'immissione nella propria rete di distribuzione e la notifica di grandi volumi di invii, utilizzando sistemi ad elevata automazione. Gli invii che si chiede di notificare a titolo del presente Lotto saranno in via prevalente generati da parte di soggetto terzo (ad es., un Consolidatore) incaricato dal Mittente dell'esecuzione di servizi a monte del recapito (data entry, stampa unione, ecc.). Gli invii saranno consegnati al

*Procedura aperta per l'affidamento del servizio di notificazione tramite posta.*

---

Fornitore in forma di plichi cartacei, presso la sede di conferimento e di accettazione indicata dal Fornitore medesimo.

### **3.2 Servizi accessori lotto 1: notifica di plichi autoprodotti**

L'Amministrazione Contraente che emetterà l'Ordinativo di Fornitura a titolo del presente lotto potrà richiedere al Fornitore di eseguire – in via residuale - anche la notifica di sanzioni amministrative al Codice della Strada autoprodotte (ad es., dal Comando di Polizia Municipale o altro soggetto terzo da questi incaricato). Fatta salva la disponibilità del Fornitore ad accettare quantitativi superiori, Le sanzioni amministrative al Codice della Strada “autoprodotte” che le Amministrazioni Contraenti potranno richiedere di notificare in fase di esecuzione del contratto non potranno superare l'1% del volume di plichi che complessivamente l'Amministrazione Contraente prevede di spedire nel corso della durata di esecuzione del servizio (36 mesi).

## **4 LOTTO 2 - SERVIZI DI NOTIFICAZIONE DIVERSI DA QUELLI RELATIVI ALLE VIOLAZIONI AL CODICE DELLA STRADA PROVENIENTI DA FLUSSO DI STAMPA**

### **4.1 Servizi richiesti a titolo del lotto 2**

Il lotto 2 ha per oggetto i servizi di notificazione di atti in materia civile, amministrativa e penale (ex L. 890/1982 e s.m.i.) a mezzo del servizio postale sia provenienti da flusso di stampa, che autoprodotti connessi, in via esemplificativa, alle tipologie di procedimenti di seguito elencati a titolo esemplificativo e non esaustivo:

Notifiche conferite di norma dai Comuni quali, ad es.:

- 1) riscossione coattiva dei tributi da parte dei Comuni (normativa in vigore fino al 31/12/2019 e «relative code»), conferiti in forma di invii cartacei provenienti da flusso di stampa o autoprodotti;
- 2) notifiche dei verbali relativi al Codice della Strada conferite esclusivamente in forma di plichi autoprodotti (l'adesione alla Convenzione che verrà stipulata con il Fornitore aggiudicatario del lotto 2 è riservata ai Comuni i cui plichi non vengono confezionati al termine di un processo di standardizzazione, vale a dire, plichi che non derivano da flusso di stampa prodotto da un Consolidatore o simili);
- 3) ulteriori atti di norma autoprodotti ma anche provenienti da flusso di stampa (con esclusione delle notifiche provenienti da flusso di stampa oggetto del Lotto 1);

Notifiche per sanzioni amministrative conferite dalle Aziende Unità Sanitarie Locali, ad es.:

- 4) ex art. 23 “*Obbligo di disdetta delle prenotazioni di prestazioni specialistiche ambulatoriali*” della L.R. Legge regionale 3 marzo 2016, n. 2;
- 5) ex D.L. 7 giugno 2017, n. 73, (Convertito con modificazioni con L. 31 luglio 2017, n. 119) “*Disposizioni urgenti in materia di prevenzione vaccinale, di malattie infettive e di controversie relative alla somministrazione di farmaci*”;
- 6) verbali di contestazione di violazioni amministrative inerenti alla sicurezza sul lavoro inviati dai Dipartimenti di Sanità Pubblica delle Aziende Unità Sanitarie Locali;
- 7) verbali di contestazione di illeciti amministrativi a seguito di attività ispettiva inviati dalle Direzioni Farmaceutiche delle Aziende Unità Sanitarie Locali;

Notifiche conferite da parte di Aziende di trasporto pubblico locale:

- 8) per sanzioni amministrative e raccomandate giudiziarie ai trasgressori delle "Regole del viaggio» (di norma, conferiti in forma di invii cartacei provenienti da flusso di stampa).

## **4.2 Servizi accessori a titolo del lotto 2**

### **4.2.1 Servizio di posta ibrida (flussi documentali dematerializzati)**

Il servizio di posta ibrida nella forma tradizionale, vale a dire, plichi spediti dall'Amministrazione Contraente in forma elettronica e da recapitare al destinatario in forma cartacea, dovranno essere eseguiti dall'Operatore Postale ai prezzi di lavorazione (stampa e imbustamento) offerti in sede di gara, per il servizio tramite sistema ad accesso web di cui al successivo paragrafo 4.2.2..

Nel caso in cui, in fase di esecuzione del servizio, il Fornitore sia in grado di ricevere i plichi da materializzare tramite interoperabilità fra sistemi, di cui al successivo paragrafo 4.2.3, per tale servizio il Fornitore potrà richiedere un prezzo fino al doppio di quello offerto in sede di gara. per la materializzazione degli invii ricevuti tramite il sistema di cui al precedente paragrafo 4.2.2.. Qualora l'Amministrazione Contraente utilizzi il servizio di posta ibrida, dovrà individuare un “Referente Tecnico dell'Amministrazione” (cfr. par. 1 “Definizioni e acronimi”) cui il Fornitore possa rivolgersi per fornire le istruzioni per l'utilizzo del sistema.

### **4.2.2 Sistema ad accesso web**

Un sistema che tramite accesso via web (senza l'utilizzo di collegamento VPN o simili) consenta

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di notificazione tramite posta.

---

agli utenti autorizzati di inoltrare all'Operatore Postale gli invii in formato elettronico garantendo, a titolo esemplificativo, le seguenti funzioni:

- a. definizione del *workflow* di gestione delle stampe, anche con funzioni di autorizzazione;
- b. tracciatura delle fasi del processo di elaborazione, stampa e spedizione;
- c. generazione di reportistica ad uso delle Amministrazioni Contraenti, relativa agli invii trasmessi per la lavorazione.

Il sistema informatico messo a disposizione dall'Operatore Postale dovrà consentire all'Amministrazione Contraente di verificare le informazioni relative alla presa in carico dei lotti di lavorazione da parte dell'Operatore Postale fino alla spedizione.

A titolo esemplificativo, il procedimento di creazione e trasmissione degli invii da spedire dovrà consentire all'utente dell'Amministrazione Contraente di comporre un documento tipo, in base a un proprio progetto grafico, in formato: .doc, .docx, .pdf, ecc. di dimensione almeno fino a 3 MB in modalità offline - con strumenti privati - oppure online con strumenti messi a disposizione dal sito web medesimo.

A titolo esemplificativo, la piattaforma con accesso *web-based* messa a disposizione dall'Operatore Postale dovrà prevedere:

- a) la visualizzazione degli invii inseriti per la spedizione;
- b) la creazione di .pdf per l'archiviazione e consultazione tramite chiavi di ricerca;
- c) la possibilità di stampa degli invii in formato stesso pdf;
- d) la possibilità di creazione, modifica e cancellazione utenti.

#### **4.2.3 Interoperabilità con il sistema in uso presso l'Amministrazione Contraente**

Nel caso in cui l'Amministrazione Contraente sia dotata di uno specifico sistema informatico per la creazione e il trattamento della posta in uscita in forma digitale - eventualmente collegato al sistema di protocollo - in grado di operare in modalità automatizzata con il sistema utilizzato dal Fornitore per la gestione della posta ibrida, le parti potranno valutare se adottare tutti gli interventi tecnicamente necessari per consentire la gestione automatizzata della posta ibrida tramite interoperabilità fra i due sistemi.

Spetta alle singole Amministrazioni Contraenti valutare la convenienza di sostenere o meno gli eventuali costi per l'integrazione tecnologica fra i due sistemi (cooperazione applicativa), diversi in relazione al sistema di gestione documentale in uso e all'impegno richiesto al proprio partner tecnologico per l'esecuzione della manutenzione evolutiva, quando necessaria.

La verifica di fattibilità dell'intervento volto a garantire l'interoperabilità fra sistemi e la sua messa a punto, potrà essere richiesta al Fornitore mediante la Richiesta preliminare di fornitura di cui al

successivo par. 9.1 o anche successivamente all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura stesso.

#### **4.2.4 Recapito di raccomandate giudiziarie (da eseguire se offerto in sede di gara)**

Qualora offerto in sede di gara, il Fornitore eseguirà il recapito di raccomandate giudiziarie (ex artt. 139, 140, 660 c.p.c. e 157 e 161 c.p.p.).

## **5 LOTTI 1 E 2 - ULTERIORI SPECIFICHE RELATIVE AI SERVIZI RICHIESTI A TITOLO DI ENTRAMBI I LOTTI**

### **5.1 Servizio di notifica**

#### **5.1.1 Copertura territoriale minima**

Il Fornitore in fase di esecuzione del servizio dovrà garantire tramite la propria organizzazione una copertura di almeno l'80% del territorio della regione Emilia- Romagna calcolato utilizzando l'apposito file allegato al Disciplinare di gara, "Allegato\_2\_Elenco CAP coperti\_Lotto1\_Lotto2" con **pesatura dei CAP parametrizzata** nel seguente modo (per il dettaglio dei CAP si rinvia al Disciplinare di gara e ai suoi allegati):

- **per il lotto 1**, sul numero stimato dei plichi in relazione ai CAP di destinazione sul territorio della regione Emilia-Romagna;
- **per il lotto 2**, sulla distribuzione della popolazione residente nel solo territorio regionale.

Inoltre, **nel caso del lotto 1**, il Fornitore dovrà garantire anche la copertura degli ulteriori CAP offerti in sede di presentazione dell'offerta economica (Allegato\_8\_Offerta\_Economica\_Lotto\_1, foglio di lavoro "Lotto\_1\_Elenco\_CAP". Tale lista consiste in un totale di 60 CAP extra regione Emilia-Romagna (cfr. precedente paragrafo 2.3 "Comunità di destinatari").

Il Fornitore pertanto, si obbliga a notificare i plichi consegnatigli dalle Amministrazioni contraenti nelle aree geografiche (CAP) appartenenti all'elenco presentato in fase di partecipazione alla procedura di selezione del contraente, eventualmente aggiornato in fase di esecuzione degli Ordinativi di Fornitura. Durante l'esecuzione contrattuale il Fornitore può aggiornare tale elenco con ulteriori CAP nel perimetro geografico del relativo lotto di aggiudicazione, purché la percentuale di copertura risultante – nell'ambito del lotto di aggiudicazione - non risulti inferiore alla percentuale di

*Procedura aperta per l'affidamento del servizio di notificazione tramite posta.*

---

copertura dichiarata ed offerta in gara, pena la risoluzione degli Ordinativi di Fornitura da parte delle Amministrazioni Contraenti.

Il suddetto elenco, eventualmente aggiornato, rappresenta la lista di copertura diretta, ossia il dettaglio delle aree geografiche (CAP) che il Fornitore si impegna a servire direttamente per tutta la durata degli Ordinativi di Fornitura nell'ambito del lotto di aggiudicazione.

Il Fornitore si obbliga a comunicare all'Agenzia Intercent-ER e alle Amministrazioni Contraenti tutte le eventuali variazioni della lista di copertura diretta del relativo lotto, mediante trasmissione di un documento in formato elettronico facilmente importabile (es. xls, csv, txt), con indicazione delle aree di recapito (AM, CP, EU) nel quale si distinguano i CAP coperti direttamente da quelli che necessitano di copertura mediante ricorso al FSU.

L'aggiornamento della lista di copertura diretta può riguardare anche la copertura di CAP aggiuntivi serviti dal Fornitore sia nel territorio regionale che nel complesso del territorio nazionale.

### **5.1.2 Notifica tramite FSU in aree di recapito non coperte dal Fornitore**

I plichi da notificare a destinatari ubicati in aree di recapito (CAP) non ricomprese nella lista di copertura diretta del Fornitore dovranno essere postalizzati dall'Amministrazione Contraente mediante ricorso al FSU e senza intermediazione alcuna del Fornitore.

## **5.2 Servizi correlati alla notifica a mezzo posta di invii provenienti da flusso di stampa**

### **5.2.1 Sedi per il conferimento e l'accettazione degli invii provenienti da flusso di stampa**

Per il conferimento degli invii provenienti da flusso di stampa conferiti di norma da soggetto terzo incaricato da parte dell'Amministrazione Contraente di lavorazioni a monte del recapito, il Fornitore metterà a disposizione almeno una sede sul territorio regionale dell'Emilia-Romagna, ubicata in prossimità delle vie di maggiore comunicazione e accessibile da parte di mezzi furgonati e camion e tutte le ulteriori sedi eventualmente offerte in sede di gara sia nel territorio della regione Emilia-Romagna che in altre regioni. Le sedi dovranno essere attrezzate in modo da consentire l'operazione di scarico da parte dell'Amministrazione Contraente o da parte del soggetto terzo da questi incaricato "a piano strada". Le sedi di conferimento dovranno essere accessibili almeno dal lunedì al venerdì (festivi esclusi) e garantire l'apertura nei giorni e negli orari eventualmente da concordare tramite prenotazione / appuntamento per il conferimento.

### **5.2.2 Accettazione degli invii provenienti da flusso di stampa**

La fase di accettazione potrà essere preceduta dall'invio di una **distinta di prenotazione** da inviare

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di notificazione tramite posta.

anticipatamente al conferimento degli invii presso la sede del Fornitore. Le distinte elaborate ai fini dell'accettazione di norma dovranno riguardare un singolo prodotto, conferito dalla singola Amministrazione Contraente. In caso di distinte elaborate da parte di soggetti terzi (società di servizio) in possesso di contratti plurimi, questi dovranno elaborare singole distinte di prenotazione per ciascuna delle singole Amministrazioni Contraenti. Al termine del processo di accettazione il Fornitore potrà comunicarne l'esito in formato digitale, tramite invio di un file (ad es., in formato .CSV o mediante portale web) e comunque nelle modalità offerte in sede di gara. I file e/o le informazioni accessibili mediante web dovranno contenere i dati riferiti ai soli invii conferiti da parte della singola Amministrazione Contraente, anche se conferiti per il tramite di soggetto terzo da questa incaricato della stampa e del conferimento degli invii (cfr. successivo paragrafo 5.2.6 Tracciatura e rendicontazione degli esiti).

Al fine di verificare la conformità dei plichi e del loro allestimento, in fase di accettazione il Fornitore potrà operare controlli - anche a campione - sul complesso degli invii di volta in volta conferitigli.

I controlli preliminari all'accettazione potranno riguardare i seguenti aspetti relativi all'accesso, alle pre-lavorazioni e all'allestimento:

- verifiche di conformità delle caratteristiche di prodotto in termini di rispetto dei formati: dimensione, confezionamento, materiale, colore delle buste e degli avvisi (mod. 23L), ecc.;
- verifica di conformità del layout: posizionamento indirizzi, aree affrancatura, codice a barre, requisiti indirizzo (struttura), ecc.;
- verifica delle dimensioni delle buste e delle caratteristiche dei plichi consegnati;
- verifica dei quantitativi consegnati rispetto a quanto dichiarato in distinta (ad es., distinta analitica);
- verifiche di tipo amministrativo;
- verifiche di corretto allestimento dei plichi da recapitare;
- verifiche di conformità delle spedizioni alle norme e requisiti in vigore.

Dopo avere preso in carico gli invii, il Fornitore provvede a verificare che la corrispondenza oggetto del conferimento sia esattamente rispondente con quanto riportato nella/e distinta/e sottoscritta dal soggetto conferente (Amministrazione Contraente o soggetto terzo da questa incaricato).

Nel caso in cui il Fornitore riscontri anomalie su quanto preso in carico, dovrà segnalarle al soggetto conferente, evidenziando la corrispondenza non lavorabile.

Fatto salvo quanto previsto al successivo par. 5.2.5 "Regime dei picchi produttivi: differimento dei termini per la notifica", il Fornitore invia al soggetto conferente - e all'Amministrazioni Contraente, se richiesto e se diversa dal soggetto conferente - copia della/e distinta/e di accettazione da cui risultino le eventuali anomalie/non conformità riscontrate entro il termine di quattro giorni lavorativi. Entro lo

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di notificazione tramite posta.

stesso termine di quattro giorni lavorativi il Fornitore deve segnalare all'Amministrazione Contraente o al soggetto terzo da questa incaricato del conferimento, eventuali anomalie riscontrate nell'allestimento e/o confezionamento dei plichi conferiti (cfr. successivo par. 8.1). I documenti che saranno rilasciati dal Fornitore dovranno consentire in modo incontrovertibile la verifica del rispetto dei tempi di immissione nella rete di distribuzione e recapito e pertanto dovranno contenere tutti gli elementi informativi necessari a consentire tali verifiche da parte dell'Amministrazione Contraente, anche quando non coincida con il soggetto conferente. L'esito di questa fase dovrà essere comunicato in formato elettronico ad es., tramite portale web messo a disposizione dal Fornitore o tramite file di tracciatura e rendicontazione accessibili su cartelle tramite protocollo SFTP/ FTPS, secondo quanto offerto dal Fornitore in sede di gara.

### **5.2.3 Distinte a corredo del conferimento degli invii provenienti da flusso di stampa**

Al fine di garantire la corretta e puntuale accettazione del prodotto sul sistema contabile e logistico del Fornitore e la successiva tracciatura e rendicontazione degli invii spediti, il Fornitore comunicherà all'Amministrazione Contraente il dettaglio dei documenti, il loro contenuto/tracciato e la modalità di consegna. A titolo esemplificativo - e salvo non venga disposto diversamente dal Fornitore - oltre alla distinta di prenotazione di cui al precedente paragrafo, gli invii oggetto di conferimento potranno essere corredati da una o più distinte di spedizione compilate da parte dell'Amministrazione Contraente o da parte del soggetto terzo da questa incaricato del conferimento. A titolo esemplificativo, le distinte potranno essere del tipo di seguito descritto:

- Distinta analitica di prenotazione, da produrre in formato elettronico;
- Distinta riepilogativa di spedizione.

Le informazioni contenute nelle distinte potranno essere di tipo sia numerico che alfanumerico e della tipologia di seguito riportata, e restituite all'Amministrazione Contraente nella forma di seguito descritta o altra similare modalità offerta dal Fornitore in sede di gara:

- **Distinta analitica di prenotazione, in formato elettronico:** ID prenotazione, centro di accettazione, data di spedizione, cliente, n° plichi spediti, n° di spedizione, destinatario, indirizzo destinatario, causale (ad es., atto giudiziario), *barcode* utilizzati per la spedizione sia dell'invio che della cartolina AR, codice AR, porto di peso, data presunta di consegna al destinatario, ecc.. Questa distinta potrà essere in formato .CSV da inviare tramite canale SFTP oppure FTPS, previa compilazione di un file con tracciato pre-definito da parte del Fornitore. Il file potrà avere denominazione univoca e coerente con gli standard

*Procedura aperta per l'affidamento del servizio di notificazione tramite posta.*

---

eventualmente definiti dal Fornitore. Se reso disponibile dal Fornitore, le informazioni sopra elencate potranno essere caricate su di un portale web. Le modalità di invio delle informazioni prescelte dal Fornitore non potranno includere l'utilizzo di collegamento VPN o simili. Se richiesto dal Fornitore, la distinta analitica di prenotazione dovrà essere consegnata anche in forma cartacea unitamente agli invii conferiti per la notifica/recapito;

- **Distinta riepilogativa di spedizione:** contenente tutte le informazioni relative alla spedizione, ad es., quantità invii conferiti, peso, ecc..

Le distinte e le informazioni sopra descritte costituiscono un elenco esemplificativo e non esaustivo dei documenti e delle informazioni da porre a corredo degli invii conferiti di volta in volta al Fornitore, in quanto il numero esatto delle distinte ed il loro tracciato record, i tempi di ottenimento di eventuali identificativi di registrazione su piattaforma web eventualmente messa a disposizione dal Fornitore in sede di offerta, ecc. saranno comunicati dal Fornitore medesimo all'Amministrazione Contraente, preliminarmente alla stesura del preliminare di fornitura e dell'Atto di regolamentazione di cui ai successivi paragrafi 9.1 "Richiesta preliminare di fornitura" e 9.2 "Atto di regolamentazione del servizio".

#### ***5.2.4 Confezionamento del prodotto, allestimento degli invii provenienti da flusso di stampa e affrancatura***

Le specifiche tecniche cui devono essere uniformate le buste, i moduli e gli avvisi di ricevimento (Modello 23L) da adottare per la notificazione di violazioni al Codice della strada a mezzo posta è definita in specifiche norme: L.890/1982 e s.m.i., Delibera AGCom n. 285/18/CONS, come modificata dalla Delibera AGCom 155/19/CONS e s.m.i..

Preliminarmente all'inizio dell'esecuzione del servizio, il Fornitore dovrà fornire all'Amministrazione Contraente tutte le specifiche tecniche utili alla stampa in proprio del plico (Busta e modello 23L) e le informazioni per procedere all'eventuale omologazione del prodotto, vale a dire, il processo di verifica della conformità dei prodotti stampati per garantire la corretta immissione nella rete di distribuzione e di recapito.

Le specifiche del Fornitore potranno riguardare anche specifiche modalità di confezionamento e di allestimento degli invii, ad es., in scatole in cui gli invii siano da aggregare secondo criteri predefiniti (ad es., per porto di peso, per CAP, ecc.).

L'affrancatura dei plichi da recapitare dovrà essere del tipo Senza Materiale Affrancatura, fatto salvo che le parti non concordino diversamente preliminarmente all'inizio dell'esecuzione del servizio.

Nel caso di mancato rispetto da parte dell'Amministrazione Contraente o del soggetto terzo conferente gli invii delle specifiche di cui all'art. 2 della Legge 890/1982 e s.m.i., il Fornitore può richiedere una nuova compilazione dell'avviso o il ri-confezionamento del plico/dei plichi. Nel caso in cui il soggetto conferente (Amministrazione Contraente o soggetto terzo da questa incaricato) non provveda a regolarizzare i plichi, il Fornitore, in applicazione di quanto disposto dall'art. 3 della medesima Legge 890/1982 e s.m.i., potrà rifiutare l'esecuzione del servizio.

#### ***5.2.5 Regime dei picchi produttivi: differimento dei termini per la notifica***

In sede di offerta il Fornitore deve definire le modalità di gestione del c.d. "Regime dei picchi", vale a dire, i livelli quantitativi massimi accettati di notifiche provenienti da flusso di stampa da recapitare nell'arco di una settimana lavorativa, per singolo cliente (sia per invii conferiti direttamente che per il tramite di soggetti terzi), in relazione alle diverse destinazioni di recapito (AM, CP, EU) e deve inoltre precisare le modalità di ri-pianificazione della consegna e i tempi di consegna garantiti, in caso di conferimento di quantitativi superiori a quelli accettati nell'arco di una settimana lavorativa.

I plichi accettati in "Regime dei picchi produttivi" dovranno essere comunque consegnati entro 30 giorni lavorativi (cfr. successivo par. 8 "Livelli minimo di servizio e penali", par. 8.1 e 8.2).

#### ***5.2.6 Tracciatura e rendicontazione degli esiti relativi a notifiche provenienti da flusso di stampa***

Il Fornitore dovrà garantire la tracciatura e la restituzione degli esiti delle notifiche e delle comunicazioni ad esse connesse, compresi i plichi che non è stato possibile recapitare e i plichi in compiuta giacenza, nei tempi riportati all'offerta tecnica presentata in sede di gara.

Il servizio di rendicontazione degli esiti dovrà essere svolto preferibilmente in modalità elettronica tramite sistema gestionale accessibile via web cui accedere tramite login o password o analoga modalità offerta dal Fornitore in sede di offerta che consenta la verifica degli esiti del recapito.

La tracciatura dovrà riguardare i seguenti oggetti:

- cartoline AR;
- cartoline AR/CAD;
- CAD non ritirate;
- plichi mancata notifica;
- plichi compiuta giacenza.

Qualora offerto in sede di gara, il Fornitore provvederà al rendiconto elettronico dell'esito di notifica contenere a titolo esemplificativo le seguenti informazioni, nonché la loro eventuale storicizzazione:

- data spedizione;
- numero associato all'invio;
- data del recapito/notifica;
- data acquisizione comunicazioni non recapitate e causale di mancata notifica.

Le eventuali operazioni poste a carico dell'Amministrazione Contraente (o del soggetto terzo incaricato delle lavorazioni a monte del recapito delle notifiche), per garantire lo svolgimento di questa fase dell'esecuzione del servizio da parte del Fornitore, sono comunicate da quest'ultimo all'Amministrazione Contraente stessa, in quanto connesse alla specificità dei diversi processi produttivi adottati.

### ***5.2.7 Conferimento al FSU delle notifiche provenienti da flusso di stampa indirizzate a destinatari ubicati al di fuori delle aree CAP coperte dal Fornitore***

E' onere dell'Amministrazione Contraente - o del soggetto terzo da questa eventualmente incaricato dell'esecuzione dei servizi a monte del recapito - procedere al conferimento al FSU (Poste Italiane S.p.A.) delle notifiche indirizzate verso aree CAP non coperte dal Fornitore, previa stipula di specifico contratto.

## **5.3 Presa in carico, predisposizione e accettazione degli invii c.d. "autoprodotti"**

### ***5.3.1 Predisposizione delle notifiche c.d. "autoprodotte"***

L'Amministrazione Contraente, con riferimento agli invii cartacei c.d. "autoprodotti" e da conferire ai Fornitori di entrambi i Lotti 1 e 2, provvede all'imbustamento e al confezionamento degli invii in uscita, nonché alla compilazione della modulistica necessaria ai fini della presa in carico e della successiva accettazione degli invii da parte del Fornitore.

L'Amministrazione Contraente predispone la corrispondenza cartacea c.d. "autoprodotta" da conferire al Fornitore secondo gli standard di allestimento e di confezionamento definiti dal Fornitore medesimo.

In particolare, l'Amministrazione Contraente dovrà provvedere a:

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di notificazione tramite posta.

---

- predisporre la corrispondenza per il recapito in busta chiusa, con evidenza degli indirizzi completi e dei nominativi del destinatario e del mittente;
- compilare la modulistica eventualmente prevista (es. ricevute per le raccomandate, cartoline per Avviso di ricevimento);
- predisporre la distinta di accompagnamento della corrispondenza (in forma cartacea o elettronica, secondo le specifiche comunicategli dal Fornitore) per il successivo conferimento al Fornitore;
- nel caso degli invii c.d. “autoprodotti”, il Fornitore di entrambi i Lotti 1 e 2 mette a disposizione, senza oneri aggiuntivi per le Amministrazioni Contraenti, la modulistica necessaria (es. distinte), le buste e le cartoline per Avviso di ricevimento, necessari alla spedizione delle notifiche c.d. autoprodotte.

Le distinte di accompagnamento degli invii di cui al presente paragrafo, salvo diverso accordo tra le parti, contengono almeno:

- l'intestazione con la data di raccolta della corrispondenza, il numero di invii postali eventualmente dettagliato per porto di peso;
- l'elenco di dettaglio della corrispondenza conferita, con indicazione delle informazioni relative a: destinatario, indirizzo di recapito, mittente, indirizzo del mittente.

Qualora il Fornitore lo richieda, le distinte potranno essere in formato esclusivamente elettronico oppure compilate tramite accesso ad apposito sito web messo a disposizione da parte del Fornitore.

Nel caso degli invii c.d. “autoprodotti” l'Amministrazione Contraente non provvederà né all'affrancatura della corrispondenza né ad alcuna attività di suddivisione (*sorting*) della corrispondenza per CAP di destinazione, tali attività sono pertanto a carico del Fornitore.

### **5.3.2 Raccolta mediante Pick-Up delle notifiche c.d. “autoprodotte”**

L'Amministrazione Contraente può consegnare gli invii autoprodotti tramite servizio di Pick-Up, che il Fornitore svolgerà secondo due modalità:

1. **“Pick-Up con modalità su chiamata”**. Questa modalità può essere utilizzata in alternativa o in aggiunta alla modalità “programmata”. Al fine di usufruire di questa modalità, l'Amministrazione Contraente dovrà inoltrare all'Operatore Postale la richiesta di Pick-Up “su chiamata” con un preavviso di almeno 2 giorni lavorativi rispetto alla data prevista per il *Pick-*

Up (modalità valida sia nel caso del Lotto 1 che nel caso del Lotto 2):

2. **“Pick-Up con modalità programmata”**. Questa modalità prevede che l’Amministrazione Contraente conferente comunichi all’Operatore Postale il/i giorno/i lavorativo/i della settimana, vale a dire i giorni programmati nei quali l’Operatore Postale dovrà eseguire il Pick-Up della corrispondenza, nell’arco dell’intera durata del servizio (modalità valida solo nel caso del Lotto 2).

Nella richiesta preliminare di fornitura di cui al successivo paragrafo 9.1, l’Amministrazione Contraente preciserà:

1. il numero e l’ubicazione degli uffici dei punti di spedizione presso cui richiede all’Operatore Postale di ritirare la posta in uscita;
2. e, in caso di “Pick-Up programmato”, quale debba essere la frequenza settimanale del ritiro. Le frequenze settimanali indicate dall’Amministrazione Contraente saranno sempre da intendersi con esclusione del sabato, della domenica e dei giorni festivi.

Il Fornitore provvederà al ritiro della posta in uscita presso la sede/le sedi indicata/e dall’Amministrazione Contraente in una fascia oraria di norma compresa fra le 8.00 e le 16.00, in base alla frequenza settimanale indicata dall’Amministrazione Contraente.

La posta in uscita sarà accompagnata da apposita distinta compilata e sottoscritta da parte del personale dell’Amministrazione Contraente.

In caso di difformità, riscontrate contestualmente al Pick-Up, tra quanto riportato nella distinta di accompagnamento precompilata dall’Amministrazione Contraente e gli invii oggetto del Pick-Up, il Fornitore prende comunque in carico gli invii disponibili, segnalando le anomalie riscontrate e riportando le stesse sulla distinta di accompagnamento.

Le eventuali anomalie riscontrate successivamente alla presa in carico degli invii in uscita (ad es. mancata corrispondenza fra il numero di invii rinvenuti in bolgetta e il numero di invii riportati nella distinta riepilogativa) dovranno essere segnalate dall’Operatore Postale al Direttore esecuzione contratto (DEC) dell’Amministrazione Contraente o altro addetto dell’Amministrazione Contraente da questi indicato, entro il termine di quattro giorni lavorativi da intendersi al netto del sabato, della domenica e dei giorni festivi.

Entro quattro giorni lavorativi, successivi al ritiro della posta in uscita, dovrà essere restituita al predetto ufficio dell’Amministrazione Contraente, la sopra menzionata distinta riepilogativa di tutti gli invii di corrispondenza, che dovrà attestare l’avvenuta affrancatura – nei casi in cui questa si renda necessaria -, la spedizione della corrispondenza e le eventuali anomalie riscontrate. Nel caso

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di notificazione tramite posta.

---

in cui il servizio di raccolta della posta in uscita avvenga solo a chiamata, la distinta riepilogativa potrà essere restituita nel primo giorno in cui viene effettuato il successivo prelievo oppure con altra modalità (ad es. restituzione in forma digitale/scansione/file) concordata fra l'Amministrazione Contraente e il Fornitore.

In caso di omessa comunicazione o di ritardata comunicazione delle anomalie da parte del Fornitore, tutti gli invii oggetto del conferimento si considerano accettati.

La fornitura di eventuali bollette o altri tipi di contenitore che si renderà necessario utilizzare al fine del prelievo della corrispondenza in uscita è da intendersi a carico del Fornitore. Al termine dell'esecuzione del contratto, l'Amministrazione Contraente dovrà provvedere alla restituzione delle bollette e di ogni altro tipo di contenitore fornitogli o alla corresponsione del relativo prezzo in caso di danneggiamento o smarrimento.

E' fatto obbligo al Fornitore di adottare tutte le misure necessarie per consentire all'Amministrazione Contraente di avere la tempestiva, puntuale e incontrovertibile conoscenza di quali invii ritirati vengano immessi nella rete di smistamento, distribuzione e recapito al destinatario, anche al fine della contestazione di eventuali disservizi che si dovessero verificare successivamente al ritiro degli invii e al fine dell'applicazione delle relative penali.

### **5.3.3 Raccolta delle notifiche c.d. "autoprodotte" presso i punti di accettazione / "corner" dedicati del Fornitore**

L'Amministrazione Contraente, qualora il Fornitore Postale disponga di Punti di Accettazione nel proprio CAP di residenza o comunque in prossimità della propria sede, ha facoltà di usufruire anche dei servizi di raccolta della corrispondenza c.d. autoprodotta presso tale Punto di Accettazione.

All'atto della consegna della corrispondenza, il Fornitore controfirmerà la distinta di accompagnamento della corrispondenza precedentemente compilata in copia cartacea e/o in forma elettronica (ad es., tramite file inviato via e-mail, tramite sito web del Fornitore, ecc.) da parte dell'Amministrazione Contraente, quale documento di presa in carico della corrispondenza conferita. Una copia cartacea della distinta di accompagnamento controfirmata dall'Operatore Postale rimane quindi all'Amministrazione Contraente.

Il servizio di raccolta presso i Punti di Accettazione del Fornitore sarà da questi erogato a titolo gratuito.

I Punti di Accettazione messi a disposizione devono rispondere ai requisiti previsti dalla normativa vigente in materia di sicurezza di protezione e sicurezza dei dati e a quanto disposto all'Allegato 3 "Corner", dell'allegato A alla Del. 77/18/Cons. emanata da AGCom e s.m.i..

Il Fornitore provvede a verificare puntualmente che la corrispondenza presa in carico tramite Pick-Up o presso il proprio Punto di Accettazione sia esattamente rispondente con quanto riportato nella distinta di accompagnamento sottoscritta dall'Amministrazione Contraente conferente.

Nel caso in cui il Fornitore riscontri anomalie su quanto preso in carico, dovrà segnalare all'Amministrazione Contraente conferente le anomalie riscontrate e restituire l'eventuale corrispondenza non lavorabile.

È onere del Fornitore effettuare il *sorting* della corrispondenza "autoprodotta" presa in carico per CAP di destinazione, ai fini della successiva postalizzazione.

#### **5.3.4 Accettazione degli invii c.d. "autoprodotti"**

Il Fornitore provvede a verificare puntualmente che la corrispondenza presa in carico tramite Pick-Up o presso il proprio Punto di Accettazione sia esattamente rispondente con quanto riportato nella distinta di accompagnamento sottoscritta dall'Amministrazione Contraente conferente.

Nel caso in cui il Fornitore riscontri anomalie su quanto preso in carico, dovrà segnalare all'Amministrazione Contraente conferente le anomalie riscontrate e restituire l'eventuale corrispondenza non lavorabile.

Fatto salvo quanto previsto in sede di offerta dal Fornitore in relazione al c.d. "Regime dei picchi produttivi", in relazione ai livelli quantitativi massimi accettati, nell'arco di una settimana lavorativa, per singolo cliente (sia per invii conferiti direttamente che per il tramite di soggetti terzi), in relazione alle diverse destinazioni di recapito (AM, CP, EU) e in relazione alle modalità di ri-pianificazione della consegna e ai tempi di consegna garantiti l'accettazione della corrispondenza da postalizzare mediante copertura diretta - sia nel territorio della regione Emilia-Romagna che in altre regioni - dovrà avvenire entro il primo giorno lavorativo successivo alla data di presa in carico della corrispondenza. Eventuali anomalie in ordine a quanto consegnato (pliche confezionate in modo non conforme, ecc.) dovranno essere comunicate all'Amministrazione Contraente entro il termine di 2 giorni lavorativi (cfr. successivo par. 8.1)

#### **5.3.5 Regime dei picchi produttivi: differimento dei termini per la notifica**

In sede di offerta il Fornitore deve definire le modalità di gestione del c.d. "Regime dei picchi", vale a dire, i livelli quantitativi massimi accettati di notifiche autoprodotte da recapitare nell'arco di una settimana lavorativa, per singolo cliente (sia per invii conferiti direttamente che per il tramite di soggetti terzi), in relazione alle diverse destinazioni di recapito (AM, CP, EU) e deve inoltre precisare

*Procedura aperta per l'affidamento del servizio di notificazione tramite posta.*

---

le modalità di ri-pianificazione della consegna e i tempi di consegna garantiti, in caso di conferimento di quantitativi superiori a quelli accettati nell'arco di una settimana lavorativa.

I plichi accettati in "Regime dei picchi" dovranno essere comunque consegnati entro 30 giorni lavorativi (cfr. successivo par. 8.1

### ***5.3.6 Tracciatura e rendicontazione degli esiti relativi a notifiche c.d. autoprodotte***

Il Fornitore dovrà garantire la tracciatura dell'esito delle notifiche e delle comunicazioni ad esse connesse, compresi i plichi che non è stato possibile recapitare e i plichi in compiuta giacenza, nei tempi riportati all'offerta tecnica presentata in sede di gara.

La rendicontazione dovrà riguardare i seguenti oggetti:

- cartoline AR;
- cartoline AR/CAD;
- CAD non ritirate;
- plichi mancata notifica;
- plichi compiuta giacenza.

Qualora offerto in sede di gara, il Fornitore provvederà al rendiconto elettronico dell'esito di notifica contenere a titolo esemplificativo le seguenti informazioni, nonché la loro eventuale storicizzazione:

- data spedizione;
- numero associato all'invio;
- data del recapito/notifica;
- data acquisizione comunicazioni non recapitate e causale di mancato recapito.

Le eventuali operazioni poste a carico dell'Amministrazione Contraente, per garantire lo svolgimento di questa fase dell'esecuzione del servizio da parte del Fornitore, sono comunicate da quest'ultimo all'Amministrazione Contraente stessa, in quanto connesse alla specificità dei diversi processi produttivi adottati.

### ***5.3.7 Conferimento al FSU delle notifiche c.d. "autoprodotte" indirizzate a destinatari ubicati al di fuori delle aree CAP coperte dal Fornitore***

E' onere dell'Amministrazione Contraente procedere al conferimento al F.S.U. (Poste Italiane S.p.A.) delle notifiche indirizzate verso aree CAP non coperte dal Fornitore, previa stipula di specifico contratto.

#### **5.4 Mancata consegna e servizio di giacenza**

Il Fornitore che abbia offerto 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 dall'allegato 3 alla Delibera AGCom 77/2018/Cons. (Regolamento).

I tempi del servizio di giacenza sono determinati dalla legge in relazione ai diversi prodotti (notifiche di violazioni al codice della strada/atti giudiziari; raccomandate giudiziarie; comunicazioni di avvenuta notifica).

A fronte del servizio di giacenza prestato, il Fornitore non potrà richiedere alcun corrispettivo né al Mittente e nemmeno al Destinatario, in quanto il prezzo di tale servizio deve intendersi ricompreso nei prezzi offerti in sede di gara.

##### **5.4.1 Mancata notifica in caso di temporanea assenza del destinatario**

In caso di temporanea assenza del destinatario e di rifiuto delle persone abilitate a ricevere il plico in luogo del destinatario, il Fornitore procederà secondo le disposizioni vigenti e, in particolare, a norma di quanto previsto agli artt. 7 e 8 della L. 890/1982 e s.m.i. e provvederà a:

- 1. 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.);
2. 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 ha offerto per la consegna degli invii inesitati, conformi a quanto disposto alla tabella "Modalità alternative" dell'allegato A alla delibera AGCOM n.77/18/CONS (Regolamento) come successivamente modificata, dalla delibera AGCOM n. 155/19/Cons. e s.m.i., che dispone che:

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di notificazione tramite posta.

- **i Passaggi multipli** siano da realizzare entro due giorni 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.

Tali modalità alternative non dovranno comportare alcun onere né per l'Amministrazione Contraente né per il destinatario.

#### **5.4.2 Mancata notifica e restituzione dei plichi non notificati.**

Fermo restando quanto previsto dall'articolo 201, comma 3, del Codice della Strada, di cui al decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285, che, fra gli altri, dispone che le notificazioni si intendono validamente eseguite quando siano fatte alla residenza, domicilio o sede del soggetto, risultante dalla carta di circolazione o dall'archivio nazionale dei veicoli istituito presso la Direzione generale della M.C.T.C. o dal P.R.A. o dalla patente di guida del conducente, a norma dell'art. 9 della L. 890/1982 e s.m.i. sono restituiti al mittente in raccomandazione e con indicazione del motivo della mancata notifica gli invii che non possono essere consegnati per i seguenti motivi: destinatario sconosciuto, trasferito, irreperibile, deceduto, indirizzo inesatto, indirizzo insufficiente, indirizzo inesistente.

#### **5.4.3 Ulteriori precisazioni inerenti ai punti di giacenza**

I punti di giacenza e di ritiro degli invii inesitati – qualora messi a disposizione da parte del Fornitore

- dovranno essere conformi alla normativa vigente in materia di servizi postali e inoltre:
  - 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 del Fornitore, 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.

#### **5.4.4 Articolo soppresso**

### **5.5 Restituzione dell'avviso di ricevimento**

A norma dell'art. 7 della Legge 31 dicembre 2018 n. 145 l'Amministrazione Contraente (Mittente) può richiedere al Fornitore la restituzione dell'avviso di ricevimento (modello 23L) tramite PEC. L'indirizzo PEC dovrà essere comunicato dal Mittente, secondo le modalità e i tempi che verranno indicati dal Fornitore, preventivamente all'inizio dell'esecuzione del servizio, per la corretta acquisizione dello stesso.

### **5.6 Archiviazione elettronica delle cartoline AR**

Se offerto in sede di gara, il Fornitore provvederà all'archiviazione elettronica degli Avvisi di ricevimento Mod. L23, per almeno 6 mesi.

## **6 LOTTI 1 E 2 - CORRISPETTIVI PER LA REMUNERAZIONE DEI SERVIZI ESEGUITI**

### **6.1 Lotto 1 - Corrispettivi per la remunerazione dei servizi**

Al Fornitore risultato aggiudicatario del Lotto 1 verranno riconosciuti i seguenti corrispettivi, relativi ai servizi quotati nell'offerta economica:

- 1) il prezzo per la spedizione dei plichi fino a 50 g. di peso spediti a destinatari ubicati nell'ambito della regione Emilia-Romagna sarà pagato ai prezzi quotati nell'offerta economica (foglio .xlsx "Lotto 1\_Offerta economica"), in relazione alle specifiche aree di recapito individuate nell'ambito della regione Emilia-Romagna, suddivise in aree di recapito di tipo: AM, CP, EU;
- 2) il prezzo per la spedizione dei plichi fino a 50 g. di peso spediti a destinatari ubicati al di fuori del territorio regionale dell'Emilia-Romagna verso le aree di recapito (CAP) che il Fornitore dichiara di coprire in sede di gara sarà pagato ai prezzi quotati nell'offerta economica (foglio .xlsx "Lotto 1\_Offerta economica"), tali prezzi si applicano anche agli eventuali ulteriori CAP "extra regione" non ricompresi nell'elenco da quotare in sede di gara, che il Fornitore si rendesse comunque disponibile a coprire in fase di esecuzione del servizio;

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di notificazione tramite posta.

- 3) il prezzo per la spedizione dei plichi di peso superiore 50 g. (servizio di notifica da eseguire in forma residuale) sarà pagato ai prezzi quotati nel "Listino obbligatorio" (foglio .xlsx "Lotto 1\_Listino\_Obbligatorio"), sia nel caso di plichi spediti a destinatari ubicati nel territorio della regione Emilia-Romagna che al di fuori di esso (extra-regione);
- 4) il prezzo per la spedizione dei plichi relativi a notifiche c.d. "autoprodotte", eventualmente conferiti dall'Amministrazione Contraente in forma residuale (cfr. precedente par. 3.2 "Servizi accessori lotto 1: notifica di plichi autoprodotti") è il medesimo di cui ai precedenti punti, 1), 2) e 3). E' onere del Fornitore consegnare alle Amministrazioni Contraenti il materiale necessario al confezionamento dei plichi (busta, cartolina A/R, modello distinta, ecc.). Il costo di tale materiale è da intendersi incluso nel prezzo di spedizione del plico;
- 5) per il prelievo (*pick-up*) a chiamata eventualmente richiesto dall'Amministrazione Contraente per il ritiro dei plichi autoprodotti (cfr. par. 5.3.2 "Raccolta mediante pick-up delle notifiche c.d. "autoprodotte"), il Fornitore potrà richiedere un prezzo fino ad un massimo di € 4,50 per ciascun ritiro, presso ciascuna singola sede presso la quale l'Amministrazione Contraente richieda di effettuare il *pick-up*.

## **6.2 Lotto 2 - Corrispettivi per la remunerazione dei servizi**

Al Fornitore risultato aggiudicatario del Lotto 2 verranno riconosciuti i seguenti corrispettivi, relativi ai servizi quotati nell'offerta economica:

- 1) il prezzo per la spedizione dei plichi fino a 50 g. di peso spediti a destinatari ubicati nell'ambito della regione Emilia-Romagna sarà pagato ai prezzi quotati nell'offerta economica (foglio .xlsx "Lotto 2\_Offerta economica"), in relazione alle specifiche aree di recapito individuate nell'ambito della regione Emilia-Romagna, suddivise in aree di recapito di tipo: AM, CP, EU. Tali prezzi si applicano anche alla spedizione di plichi che il Fornitore si rendesse disponibile - in fase di esecuzione del servizio - a consegnare al di fuori del territorio della regione Emilia-Romagna;
- 2) il prezzo per la spedizione dei plichi di peso superiore 50 g. (servizio di notifica da eseguire in forma residuale) sarà pagato ai prezzi quotati nel "Listino obbligatorio" (foglio .xlsx "Lotto 2\_Listino\_Obbligatorio"), sia nel caso plichi spediti a destinatari ubicati nel territorio della regione Emilia-Romagna che al di fuori di esso (extra-regione), che il Fornitore si rendesse disponibile a coprire al di fuori del territorio della regione Emilia-Romagna, in fase di esecuzione del servizio;

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di notificazione tramite posta.

- 3) il prezzo per la spedizione dei plichi di cui ai due punti precedenti è il medesimo sia nel caso di plichi provenienti da flusso di stampa consegnati al Fornitore già materializzati ed allestiti, che nel caso di plichi c.d. "autoprodotti"; in questo secondo caso, è onere del Fornitore consegnare il materiale necessario al confezionamento dei plichi (busta, cartolina A/R, modello distinta, ecc.) alle Amministrazioni Contraenti che ne facessero richiesta. Il costo di tale materiale è da intendersi incluso nel prezzo di spedizione del plico;
- 4) il prezzo per la materializzazione dei plichi da parte del Fornitore nell'ambito del servizio di posta ibrida di cui al par. 4.2.2 "Sistema ad accesso web", è quello offerto nell'offerta economica (Foglio xlsx "Lotto\_2\_ Offerta economica"); qualora il Fornitore e l'Amministrazione Contraente decidessero di utilizzare il sistema di posta ibrida di cui al par. 4.2.3 "Interoperabilità con sistema in uso presso l'Amministrazione Contraente", il Fornitore potrà richiedere un prezzo per la materializzazione pari fino al doppio di quello offerto in sede di gara. Il prezzo di spedizione dei plichi materializzati dal Fornitore nell'ambito del servizio di posta ibrida (par. 4.2.2 e par. 4.2.3) sarà il medesimo di cui ai precedenti punti 1) e 2).
- 5) il prelievo (pick-up programmato o a chiamata), richiesto dall'Amministrazione Contraente, per il ritiro dei plichi autoprodotti (cfr. par. 5.3.2 "Raccolta mediante pick-up delle notifiche c.d. "autoprodotte"), sarà pagato al prezzo quotato in sede di gara nell'offerta economica (foglio .xlsx "Lotto 2\_ Offerta economica");
- 6) il prezzo per la spedizione di raccomandate giudiziarie (se il servizio è offerto in sede di gara) è quello offerto nel Listino facoltativo (Foglio xlsx "Lotto\_2\_Listino\_Facoltativo").

### **6.3 Lotti 1 e 2: spedizione di plichi mediante ricorso al FSU**

Per la notifica in aree di recapito (CAP) non coperte dal Fornitore, l'Amministrazione Contraente provvederà autonomamente a stipulare apposito contratto con il FSU, a conferirgli i plichi e a corrispondergli le relative tariffe, senza intermediazione alcuna del Fornitore.

## **7 OBBLIGHI DEGLI AGGIUDICATARI PRIMA DELLA STIPULA DELLA CONVENZIONE E DELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO**

### **7.1 Stesura del documento "Guida alla Convenzione: requisiti di transizione"**

**Entro 30 giorni fissi di calendario** dalla stipula della Convenzione, gli aggiudicatari hanno l'obbligo di inviare all'Agenzia Intercent-ER un documento di "Guida alla Convenzione: requisiti

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di notificazione tramite posta.

di transizione” nel quale vengano definiti i requisiti di transizione del servizio da eseguire, utili a consentire il regolare avvio dell’esecuzione del servizio nell’arco di massimo 60 giorni dalla ricezione e dall’accettazione dell’Ordinativo di Fornitura (cfr. successivi par. 7.2 “*Termini per l’accettazione o il rifiuto degli Ordinativi di Fornitura emessi dalle Amministrazioni Contraenti*” par. 9.1 “*Richiesta preliminare di Fornitura*” e 9.2 “*Atto di regolamentazione del servizio*”).

Il documento dovrà prevedere il dettaglio delle attività a carico del Fornitore dell’Amministrazione Contraente, dal momento della ricezione dell’Ordinativo di Fornitura e della sua accettazione, utili per profilare l’Amministrazione Contraente nei sistemi di gestione del servizio di notifica utilizzati dal Fornitore. Tale documento ha lo scopo di supportare entrambe le parti nella fase di avvio dell’esecuzione del servizio, nonché la regolare prestazione di tutti i servizi ad esso correlati. La tempistica degli adempimenti eventualmente riportata nella Guida, deve consentire all’Amministrazione Contraente di ricevere la piena esecuzione del servizio entro il termine massimo di 60 giorni come sopra specificato. Gli adempimenti e le attività che dovranno essere esplicitate nella Guida, dovranno riguardare (a titolo esemplificativo):

- a) la compilazione di modelli di consegna utili alla profilazione dell’Amministrazione Contraente;
- b) la compilazione di modelli relative alla creazione distinte di consegna dei plichi, anche in formato elettronico;
- c) i tempi di configurazione del mittente e di abilitazione preventivamente alla prima postalizzazione, in relazione alla tipologia di servizi utilizzati e di plichi consegnati (provenienti da flussi di stampa o c.d. autoprodotti);
- d) le informazioni, gli adempimenti e i tempi necessari per ricevere le credenziali e le istruzioni tecniche per operare sul portale web eventualmente messo a disposizione per la prenotazione delle spedizioni e la successiva rendicontazione oppure per comunicare l’URL e le credenziali di accesso per l’invio delle distinte tramite protocollo ftps/ sftp;
- e) le informazioni, gli adempimenti e i tempi necessari per ricevere le credenziali e le istruzioni tecniche per accedere a piattaforme web per la verifica del processo di consegna delle notifiche da parte dell’Amministrazione Contraente e/o dei soggetti terzi da questa incaricati di eventuali servizi a monte e a valle della notifica;
- f) la comunicazione di tutte le informazioni necessarie a garantire la tracciatura dei plichi e la rendicontazione degli esiti delle notifiche (provenienti da flusso di stampa o autoprodotte) e degli invii ad esse connessi (CAD, CAN, AR/ CAD, Avviso di ricevimento) conferiti dall’Amministrazione Contraente o da soggetto terzo da questa incaricato del conferimento dei plichi;

*Procedura aperta per l'affidamento del servizio di notificazione tramite posta.*

---

- g) le informazioni, i modi e i tempi per l'accesso al servizio di posta ibrida via piattaforma web del Fornitore o tramite interoperabilità di sistemi (se offerto dal Fornitore aggiudicatario del Lotto 2 e se richiesto dall'Amministrazione Contraente),
- h) dati necessari per fatturazione;
- i) ogni ulteriore istruzione utile a garantire il rispetto dei tempi nell'avvio dell'esecuzione del servizio e l'ottimale esecuzione del medesimo, successivamente all'avvio.

Al documento "Guida alla Convenzione: requisiti di transizione" devono essere allegati il "Modello di richiesta preliminare di fornitura" di cui al successivo par. 9.1 e tutti gli ulteriori modelli che il Fornitore dovesse richiedere di compilare all'Amministrazione Contraente per comunicargli le informazioni necessarie alla corretta configurazione del Mittente nei propri sistemi.

## **7.2 Termini per l'avvio dell'esecuzione del servizio, per l'accettazione degli Ordinativi di Fornitura emessi dalle Amministrazioni Contraenti**

Le operazioni descritte nel documento "Guida alla Convenzione: requisiti di transizione" di cui al precedente par. 7.1 " *Stesura del documento "Guida alla Convenzione: requisiti di transizione"* dovranno consentire all'Amministrazione Contraente di ricevere le prestazioni richieste al Fornitore (avvio all'esecuzione del servizio) entro **il termine massimo di 60 giorni** dal ricevimento e dall'accettazione dell'Ordinativo di Fornitura emesso da parte dell'Amministrazione Contraente, senza deroga alcuna.

Tenuto conto pertanto, di quanto riportato al precedente par. 7.1 e ai successivi par. 9.1 " *Richiesta preliminare di fornitura*" e 9.2 " *Atto di regolamentazione del servizio*", anche in ordine al supporto che il Fornitore deve garantire alle Amministrazioni Contraenti per la stesura della " *Richiesta preliminare di fornitura*," il termine per l'accettazione degli Ordinativi di Fornitura e di consegna all'Amministrazione Contraente dell'Atto di regolamentazione firmato dal Fornitore è **fissato in cinque giorni lavorativi**.

## **8 LOTTI 1 E 2 - LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO E PENALI**

Di seguito vengono riportati i livelli minimi di servizio attesi per ciascuno dei Lotti di cui al presente Capitolato tecnico e le penali previste per i casi di mancato rispetto del livello atteso. Ulteriori casi di inadempimento contrattuale e le relative penali applicabili, sono riportate all'articolo 18 della

Convenzione.

Con riferimento ai Lotti 1 e 2 si evidenzia che, in conformità con la legislazione nazionale vigente e con la Convenzione Postale Universale ratificata nell'ordinamento italiano, rimborsi, indennizzi o ristori sono previsti:

- a) per i soli servizi di recapito per i quali sia possibile determinare in modo certo, ovvero sulla base di riscontri obiettivi, i dati relativi alla spedizione, destinazione e consegna;
- b) per invii con indirizzo utile al recapito. Non potranno pertanto essere contestati al Fornitore (Operatore Postale), il ritardo nella consegna (o la mancata consegna) di plichi con: indirizzo inesatto, indirizzo inesistente, indirizzo insufficiente, destinatario trasferito, destinatario sconosciuto, destinatario irreperibile, destinatario deceduto e, inoltre, gli invii rifiutati.

Sempre con riferimento ai Lotti 1 e 2 le Amministrazioni Contraenti hanno 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 "plichi campione" o contatto telefonico di un campione di destinatari.

Salvo i casi in cui non sia espressamente indicato, ai fini del calcolo dei tempi in cui le prestazioni devono essere rese, non concorrono al computo: il sabato, la domenica e i festivi.

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 Contraente, né al soggetto terzo incaricato del conferimento dei plichi cartacei provenienti da flusso di stampa, a causa di forza maggiore o caso fortuito.

### **8.1 Livelli minimi di servizio e penali relative ai Lotti 1 e 2**

N.	SERVIZIO	LIVELLO MINIMO ATTESO	PENALE
	SERVIZIO DI CONSEGNA DEGLI INVII INESITATI		

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di notificazione tramite posta.

N.	SERVIZIO	LIVELLO MINIMO ATTESO	PENALE
1	Se l'Amministrazione Contraente lo richiede, il Fornitore dovrà provvedere alla restituzione dei plichi non ritirati dal destinatario entro i termini di legge o comunque non consegnati (per indirizzo errato, ecc.)	Tempi e modi di riconsegna da concordare fra le parti in relazione ai volumi di plichi inviati annualmente dall'Amministrazione Contraente e ai diversi prodotti: notificazioni provenienti da flusso di stampa o autoprodotte.	<p>€ 1,00 per ciascun invio restituito 10 gg oltre il termine concordato;</p> <p>€ 2,00 per ciascun invio restituito dopo 11 gg oltre il termine concordato ed entro 30 gg;</p> <p>€ 3,00 per ciascun invio restituito oltre il 31° giorno oltre il termine concordato.</p>
	<b>ACCETTAZIONE DEI PLICHI PROVENIENTI DA FLUSSO DI STAMPA</b>		
2	Accettazione dei plichi provenienti da flusso di stampa conferiti dall'Amministrazione Contraente o da parte di soggetto terzo (par. 5.2 e ss. e in particolare par. 5.2.2).	Fatto salvo quanto previsto nell'offerta tecnica in relazione alle modalità di gestione del c.d. "regime dei picchi" (cfr. par. 5.2.5), entro un giorno lavorativo dal momento della presa in carico	<p>€ 1,00 per ciascun plico accettato oltre un giorno di ritardo;</p> <p>€ 2,00 per ciascun plico accettato oltre 2 giorni di ritardo;</p> <p>€ 3,00 per ciascun plico accettato oltre 4 giorni di ritardo;</p> <p>se nel corso dell'esecuzione del contratto tale ritardo riguardasse un numero superiore a 50 plichi, alle penali sopra riportate, potrà aggiungersi una penale forfettaria di ulteriori € 150,00;</p> <p>qualora i ritardi nell'accettazione nel corso dell'esecuzione del contratto riguardassero un numero di plichi superiore a 150, l'Amministrazione Contraente potrà risolvere il contratto per inadempimento del Fornitore.</p>
3	Accettazione dei plichi provenienti da flusso di stampa: restituzione della distinta di accettazione (par. 5.2.2).	Entro quattro gg. lavorativi.	<p>€ 20,00 per ciascun giorno di ritardo nella restituzione della distinta di accettazione;</p> <p>se nel corso dell'esecuzione del contratto tale ritardo si verificasse per più di 5 volte o se sommando i ritardi occorsi tale disservizio superasse i 10 giorni, la penale potrà essere elevata a € 40,00 per ciascun giorno di ritardo che si dovesse verificare nel restante periodo di esecuzione del contratto.</p>
	<b>PRELIEVO (PICK UP) DEI PLICHI C.D. "AUTOPRODOTTE" PRESSO L'AMMINISTRAZIONE CONTRAENTE</b>		

*Procedura aperta per l'affidamento del servizio di notificazione tramite posta.*

N.	SERVIZIO	LIVELLO MINIMO ATTESO	PENALE
4	<p>Prelievo dei plichi presso il/ i punto/i di spedizione delle Amministrazioni Contraenti, con modalità programmata (par. 5.3 e ss.).</p>	<p>Di norma fra le ore 8 e le ore 14 o altro orario concordato con l'Amministrazione Contraente, di ciascuno dei giorni della settimana indicato dall'Amministrazione Contraente</p>	<p>€ 5,00 per ritiri effettuati con un ritardo oltre le 3 ore rispetto all'orario stabilito. La penale non si applica se il Fornitore ha dato preavviso del ritardo nel ritiro;</p> <p>€ 10,00 per mancato ritiro nel giorno fissato per il ritiro</p> <p>€ 15,00 per ogni giorno successivo al primo di mancata esecuzione del servizio.</p>
5	<p>Prelievo dei plichi presso il/i punto/i di spedizione delle Amministrazioni Contraenti, a chiamata (par. 5.3 e ss.).</p>	<p>Da effettuare entro 2 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione Contraente.</p>	<p>€ 10,00 per mancato ritiro nel giorno fissato per il ritiro;</p> <p>€ 20,00 per ogni giorno successivo al primo di ritardo nel ritiro o di mancata esecuzione del servizio;</p> <p>se il disservizio si verifica per oltre 5 volte nel corso dell'esecuzione del servizio, ai mancati ritiri entro il termine fissato potrà essere applicata una penale forfettaria di € 40,00.</p>

*Procedura aperta per l'affidamento del servizio di notificazione tramite posta.*

N.	SERVIZIO	LIVELLO MINIMO ATTESO	PENALE
6	Accettazione dei plichi autoprodotti (par. 5.3 e ss.)	Fatto salvo quanto previsto nell'offerta tecnica presentata dal Fornitore in relazione al c.d. "Regime dei picchi produttivi" (cfr. par. 5.3.5), entro un giorno lavorativo mediante pick-up su chiamata o programmato o conferito presso l'ufficio/corner dedicato del Fornitore	<p>€ 2,00 per ciascun plico accettato con un giorno di ritardo;</p> <p>€ 3,00 per ciascun plico accettato con due giorni di ritardo;</p> <p>€ 4,00 per ciascun plico accettato con tre giorni di ritardo;</p> <p>se nel corso dell'esecuzione del contratto tale ritardo riguardasse un numero di 30 plichi, la penale potrà essere raddoppiata;</p> <p>se nel corso dell'esecuzione del contratto tale ritardo riguardasse un numero di plichi superiore a 40, l'Amministrazione Contraente potrà applicare in aggiunta alle penali sopra riportate, una penale pari al 0,3 per mille dell'importo del contratto;</p> <p>qualora i ritardi nell'accettazione nel corso dell'esecuzione del contratto riguardassero un numero di plichi superiore a 50, l'Amministrazione Contraente potrà risolvere il contratto per inadempienza del Fornitore.</p>
	<b>CONSEGNA DEI PLICHI</b>		

*Procedura aperta per l'affidamento del servizio di notificazione tramite posta.*

N.	SERVIZIO	LIVELLO MINIMO ATTESO	PENALE
7	<p>Tempi per la consegna ai destinatari di plichi (già materializzati) provenienti da flusso di stampa.</p>	<p>Fatto salvo quanto previsto nell'offerta tecnica del Fornitore in relazione al c.d. "Regime dei picchi produttivi", in relazione al livello massimo di concentrazione di invii conferiti dalla singola Amministrazione Contraente, nell'arco di 5 giorni lavorativi (cfr. par. 5.2.5), la consegna al destinatario deve avvenire in 10 gg. lav. successivi a quello di accettazione.</p>	<p>Per i plichi consegnati oltre tale termine, la penale si applica in queste misure:</p> <p>a) plichi consegnati oltre il 10° giorno lavorativo successivo all'accettazione: la penale è pari al prezzo di spedizione;</p> <p>b) plichi consegnati oltre il 20° giorno lavorativo successivo all'accettazione: la penale è pari al doppio del prezzo di spedizione;</p> <p>c) plichi consegnati oltre il 30° giorno lavorativo successivo all'accettazione: la penale è pari a tre volte il prezzo di spedizione;</p> <p>d) plichi consegnati oltre il 35° giorno lavorativo successivo all'accettazione: la penale è pari a cinque volte il prezzo di spedizione.</p> <p>In caso di mancata consegna, danneggiamento, manomissione, furto, o mancato recapito: la penale è pari a cinque volte il prezzo di spedizione.</p>

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di notificazione tramite posta.

N.	SERVIZIO	LIVELLO MINIMO ATTESO	PENALE
8	<p>Tempi per la consegna ai destinatari di plichi (già materializzati) provenienti da flusso di stampa, considerati in c.d. "Regime di picco produttivo", in relazione al livello massimo di concentrazione di invii conferiti dalla singola Amministrazione Contraente, nell'arco di 5 giorni lavorativi (cfr. par. 5.2.5)</p>	<p><u>I plichi conferiti dalla singola Amministrazione Contraente, nell'arco di 5 giorni lavorativi (cfr. par. 5.2.5), in "Regime di picco produttivo", in relazione al livello massimo di concentrazione per numero di plichi da consegnare verso le destinazioni di tipo:</u></p> <p>AM: numero plichi come da offerta tecnica</p> <p>CP: numero plichi come da offerta tecnica</p> <p>EU: numero plichi come da offerta tecnica</p> <p><u>devono essere consegnati entro il termine massimo di 30 giorni lavorativi oltre al giorno di accettazione.</u></p>	<p>Per i plichi consegnati oltre tale termine, la penale si applica in queste misure:</p> <p>a) plichi consegnati oltre il 31° giorno lavorativo successivo all'accettazione: la penale è pari al prezzo di spedizione;</p> <p>b) plichi consegnati oltre il 40° giorno lavorativo successivo all'accettazione: la penale è pari al doppio del prezzo di spedizione;</p> <p>c) plichi consegnati oltre il 50° giorno lavorativo successivo all'accettazione: la penale è pari a tre volte il prezzo di spedizione;</p> <p>d) plichi consegnati oltre il 60° giorno lavorativo successivo all'accettazione: la penale è pari a cinque volte il prezzo di spedizione.</p> <p>In caso di mancata consegna, danneggiamento, manomissione, furto, o mancato recapito: la penale è pari a cinque volte il prezzo di spedizione.</p>

*Procedura aperta per l'affidamento del servizio di notificazione tramite posta.*

N.	SERVIZIO	LIVELLO MINIMO ATTESO	PENALE
9	<p>Tempi per la consegna ai destinatari di plichi c.d. autoprodotti o materializzati dal Fornitore/ Operatore postale nell'ambito del servizio di posta ibrida (se offerto in sede di gara, par. 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3) e consegna di raccomandate giudiziarie (se offerto in sede di gara, par. 4.2.4).</p>	<p>Fatto salvo quanto previsto nell'offerta tecnica del Fornitore in relazione al c.d. "Regime di picco produttivo", in relazione al livello massimo di concentrazione di invii conferiti dalla singola Amministrazione Contraente, nell'arco di 5 giorni lavorativi (cfr. par. 5.3.5), la consegna al destinatario deve avvenire in 10 gg. lav. successivi a quello di accettazione</p>	<p>Per i plichi notificati oltre tale termine, la penale si applica in queste misure:</p> <p>a) plichi consegnati oltre il 10° giorno lavorativo successivo all'accettazione: la penale è pari al prezzo di spedizione;</p> <p>b) plichi consegnati oltre il 20° giorno lavorativo successivo all'accettazione: la penale è pari al doppio del prezzo di spedizione;</p> <p>c) plichi consegnati oltre il 30° giorno lavorativo successivo all'accettazione: la penale è pari a tre volte il prezzo di spedizione;</p> <p>d) plichi consegnati oltre il 35° giorno lavorativo successivo all'accettazione: la penale è pari a cinque volte il prezzo di spedizione.</p> <p>In caso di mancata consegna, danneggiamento, manomissione, furto, o mancato recapito: la penale è pari a cinque volte il prezzo di spedizione.</p>

*Procedura aperta per l'affidamento del servizio di notificazione tramite posta.*

N.	SERVIZIO	LIVELLO MINIMO ATTESO	PENALE
10	<p>Tempi per la consegna ai destinatari di plichi (già materializzati) provenienti da flusso di stampa, considerati in c.d. Regime dei picchi produttivi”, in relazione al livello massimo di concentrazione di invii conferiti dalla singola Amministrazione Contraente, nell’arco di 5 giorni lavorativi (cfr. par. 5.2.5)</p>	<p>Plichi conferiti dalla singola <u>Amministrazione Contraente</u>, nell’arco di 5 giorni lavorativi (cfr. par. 5.3.5), in “Regime di picco produttivo”, in relazione al <u>livello massimo di concentrazione per numero di plichi da consegnare verso le destinazioni di tipo:</u></p> <p>AM: numero plichi come da offerta tecnica</p> <p>CP: numero plichi come da offerta tecnica</p> <p>EU: numero plichi come da offerta tecnica</p> <p><u>devono essere consegnati entro il termine massimo di 30 giorni lavorativi oltre al giorno di accettazione.</u></p>	<p>Per i plichi consegnati oltre tale termine, la penale si applica in queste misure:</p> <p>a) plichi consegnati oltre il 31° giorno lavorativo successivo all’accettazione: la penale è pari al prezzo di spedizione;</p> <p>b) plichi consegnati oltre il 40° giorno lavorativo successivo all’accettazione: la penale è pari al doppio del prezzo di spedizione;</p> <p>c) plichi consegnati oltre il 50° giorno lavorativo successivo all’accettazione: la penale è pari a tre volte il prezzo di spedizione;</p> <p>d) plichi consegnati oltre il 60° giorno lavorativo successivo all’accettazione: la penale è pari a cinque volte il prezzo di spedizione.</p> <p>In caso di mancata consegna, danneggiamento, manomissione, furto, o mancato recapito: la penale è pari a cinque volte il prezzo di spedizione.</p>
11	<p>Tempi di predisposizione e lavorazione della CAN (comunicazione di avvenuta notifica); di predisposizione e lavorazione della CAD (Comunicazione di avvenuto deposito) e – nel caso il Fornitore preveda il ritiro presso “corner dedicati” - di giacenza presso l’ufficio/corner dedicato del fornitore dei plichi non ritirati.</p>	<p>I tempi per la lavorazione degli invii relativi al processo di notifica e i tempi di giacenza presso l’ufficio/corner dedicato del fornitore dei plichi non ritirati dal destinatario sono quelli fissati dalla normativa vigente e, in particolare, dalla L.890/1982; dall’allegato 2 alla Delibera n. 77/2018/Cons. di Agcom come modificato dall’allegato 1 alla Delibera 155/2019/Cons. di Agcom e s.m.i..</p>	<p>a) In caso di ritardo nella consegna della CAD oltre il 10° lavorativo successivo alla sua emissione, il Fornitore deve darne comunicazione all’Amministrazione Contraente;</p> <p>b) in caso di mancata consegna o danneggiamento, dovrà essere riemesso un duplicato con dicitura “Rimissione CAD”, senza maggiori spese per mittente.</p> <p>Qualora l’Amministrazione Contraente sia in grado di documentare inadempienze inerenti alla gestione del ciclo di lavorazione della CAD, della CAN o non conformità nella gestione del servizio di giacenza tali da inficiare il procedimento di notifica potrà applicare penali fino ad € 100,00. Se tale inadempienza dovesse riguardare un numero superiore a 10 procedimenti di notifica, potrà procedere alla risoluzione del contratto a norma di quanto previsto dall’art. 22 “Recesso” della Convenzione.</p>

*Procedura aperta per l'affidamento del servizio di notificazione tramite posta.*

N.	SERVIZIO	LIVELLO MINIMO ATTESO	PENALE
12	Tempi di restituzione dei dati sull'esito della consegna al destinatario, tracciatura e rendicontazione degli esiti (anche eventualmente mediante piattaforma web del Fornitore o tramite restituzione in forma elettronica di file, cfr. par. 5.2.6 e 5.3.6)	Secondo quanto previsto dal Fornitore in sede di offerta tecnica.	Per gli esiti rendicontati in modo difforme da quanto previsto nell'offerta tecnica del Fornitore e per ciascun esito rendicontato senza l'indicazione della data o di altri elementi utili ai fini del perfezionamento del procedimento connesso alla notifica, la penale è pari al prezzo di spedizione del plico.

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di notificazione tramite posta.

N.	SERVIZIO	LIVELLO MINIMO ATTESO	PENALE
13	Tempi di recapito / restituzione dell'avviso di ricevimento al Mittente	<p>Fatto salvo quanto eventualmente previsto nell'Offerta tecnica del Fornitore in relazione alla gestione del c.d. "Regime di gestione dei picchi produttivi" (cfr. par. 5.2.5 e 5.3.5):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gli avvisi di ricevimento cartacei devono essere restituiti entro il termine di 35 giorni;</li> <li>- gli avvisi restituiti in formato digitale devono essere restituiti entro 15 giorni lavorativi.</li> </ul>	<p>Fatto salvo quanto eventualmente previsto nell'Offerta tecnica del Fornitore in relazione alla gestione del c.d. "Regime di gestione dei picchi produttivi" (cfr. par. 5.2.5 e 5.3.5):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nel caso di avvisi di ricevimento cartacei non restituiti entro il termine di 35 giorni lav., l'Amministrazione potrà richiedere al Fornitore una copia, anche in formato digitale, che dovrà pervenirgli entro il termine di 5 gg. lav. se il numero di avvisi richiesti supera il numero di 100; il termine di restituzione dei duplicati è fissato in 35 gg. lav.;</li> <li>- nel caso di avvisi di ricevimento da restituire in formato digitale non restituiti entro il termine di 15 giorni lav., l'Amministrazione potrà richiedere al Fornitore una copia, anche in formato digitale, che dovrà pervenirgli entro il termine di 5 gg. lav. se il numero di avvisi richiesti supera il numero di 100; il termine di restituzione dei duplicati è fissato in 35 gg. lav.</li> </ul>
14	Tempi di conservazione degli avvisi di ricevimento da restituire al Mittente in formato digitale (par. 5.6).	Se il servizio è offerto in sede di gara, il termine di conservazione in formato digitale è pari a 6 mesi	€ 5,00 per ciascuna avviso di cui venga riscontrata l'irreperibilità in formato digitale entro i 6 mesi dalla sua produzione.
	<b>RICEVIMENTO DEI PLICHI PROVENIENTI DA FLUSSO DI STAMPA GIA' MATERIALIZZATI ED ALLESTITI PER LA CONSEGNA</b>		
	<b>PRESA IN CARICO E ACCETTAZIONE DEGLI INVII</b>		

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di notificazione tramite posta.

N.	SERVIZIO	LIVELLO MINIMO ATTESO	PENALE
15	Presenza in carico degli plichi	Immediata, al momento della consegna da parte dell'Amministrazione Contraente o di soggetto terzo da questa incaricato	Per la mancata presa in consegna immediata, negli orari prenotati o comunque fissati per il conferimento, le Amministrazioni Contraenti i cui lotti di invio non siano stati presi in carico potranno applicare una penale pari al prezzo degli invii oggetto di conferimento.
16	Accettazione dei plichi conferiti (cfr. par. 5.2.2)	Fatto salvo quanto eventualmente previsto dell'offerta tecnica del Fornitore in relazione al c.d. "Regime di picchi produttivi" (cfr. par. 5.2.5) in relazione al conferimento di plichi provenienti da flusso di stampa, entro il primo giorno lavorativo dal momento della presa in carico.	€ 50,00 per ciascun giorno di ritardo;  Se nel corso dell'esecuzione del contratto tale ritardo si verificasse per più di 5 volte o se sommando i ritardi occorsi tale disservizio superasse i 5 giorni, la penale potrà essere elevata a € 80,00.
17	Segnalazione all'Amministrazione Contraente o al soggetto terzo da questa incaricato del conferimento eventuali anomalie inerenti ai plichi conferiti, ad es., plichi confezionati o allestiti in modo non conforme, discordanza fra quanto riportato nella distinta di accompagnamento del conferente con quanto verificato dal Fornitore (Operatore postale) in fase di accettazione, ecc.	Entro il quarto giorno lavorativo successivo alla presa in carico nel caso di plichi del tipo c.d. "autoprodotti" (cfr. par. 5.2.3).  Entro il secondo giorno lavorativo successivo alla presa in carico nel caso di plichi del tipo c.d. "autoprodotti" (cfr. par. 5.3.4) .	€ 10,00 per ogni giorno di ritardo nella comunicazione;  se l'inadempienza si ripete per oltre 3 volte nell'arco di 12 mesi dall'avvio effettivo di esecuzione del contratto, la penale potrà essere raddoppiata;  se l'inadempienza riguarda la mancata comunicazione delle anomalie eventualmente riscontrate, la penale è elevata a € 50,00.

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di notificazione tramite posta.

N.	SERVIZIO	LIVELLO MINIMO ATTESO	PENALE
18	<p>Tempo di restituzione all'Amministrazione Contraente o al soggetto terzo da questa incaricato del conferimento della/e distinta/e riepilogativa/e attestante/i la data di accettazione della corrispondenza, l'avvenuta affrancatura (se prevista), la spedizione dei plichi da consegnare.</p> <p><u>La distinta può essere cartacea o in forma di file elettronico o altro documento digitale, che il Fornitore mette a disposizione del conferente tramite propria piattaforma web (cfr. par. 5.2.3 e par. 5.2.6).</u></p>	Entro 4 gg. lav. successivi alla presa in carico degli invii conferiti, regolarmente confezionati ed allestiti.	<p>Per la distinta restituita oltre 4 gg. lav. € 5,00 per ogni giorno di ritardo nella restituzione delle singole distinte;</p> <p>se nel corso dell'esecuzione del contratto tale ritardo si verificasse per più di 5 volte o per più di 5 giorni complessivi, la penale potrà essere elevata a € 25,00 per ogni giorni di ritardo.</p> <p><u>Inoltre, le Amministrazioni Contraenti i cui plichi non fossero ricompresi nella distinta, potranno applicare al Fornitore le seguenti penali:</u></p> <p>a) nessuna penale, se l'informazione relativa al plico era assente nella distinta di consegna (o altro analogo documento analitico) consegnato dall'Amministrazione Contraente o da soggetto terzo da questa incaricato del conferimento;</p> <p>b) nessuna penale se l'informazione può essere reperita nel medesimo termini di 4 gg. lav. tramite piattaforma web messa a disposizione dal Fornitore per la verifica degli esiti (cfr. par. 5.2.6).</p> <p><u>Se i casi a) e b) non trovano applicazione, la penale è pari al prezzo di spedizione dell'invio, purché chi ha conferito i plichi possa dimostrare in modo incontrovertibile di averli conferiti al Fornitore.</u></p>
	<p><b>Solo per il: LOTTO 2 MATERIALIZZAZIONE POSTA IBRIDA TRADIZIONA (DA FILE A CARTACEO)</b></p>		
19	Tempi di stampa, imbustamento e immissione nella rete di distribuzione per il recapito dal momento dell'inoltro via web da 1 a 100 plichi da stampare	2 giorni lavorativi dal momento dell'inoltro via web (entro le ore 14.00 e con esclusione di sabato, domenica e festivi)	<p><u>Non è prevista una penale per il mancato rispetto del termine, purché vengano mantenuti i tempi di consegna di cui ai precedenti punti "Consegna dei plichi"</u></p> <p><u>Se i tempi di recapito vengono invece</u></p>

*Procedura aperta per l'affidamento del servizio di notificazione tramite posta.*

N.	SERVIZIO	LIVELLO MINIMO ATTESO	PENALE
20	Tempi di stampa, imbustamento e immissione nella rete di distribuzione per il recapito dal momento dell'invio del file contenente da 101 a 1.000 invii da stampare	4 gg. lavorativi dal momento dell'inoltro via web (entro le ore 14.00 e con esclusione di sabato, domenica e festivi)	superati, si applica la penale relativa al ritardo nella "Consegna dei plichi".  <u>La condizione per applicare la penale a ritardi nella lavorazione/ consegna dei plichi è di avere preventivamente concordato con il Fornitore l'invio di lotti di stampa superiori a 100 plichi, da materializzare nell'arco di 5 giorni lavorativi della medesima settimana).</u>
21	Tempi di stampa, imbustamento e immissione nella rete di distribuzione per il recapito dal momento dell'invio del file contenente da 1.001 a 2.000 plichi da stampare	5 gg. lavorativi dal momento dell'inoltro via web (entro le ore 14.00 e con esclusione di sabato, domenica e festivi)	
22	Tempi di stampa, imbustamento e immissione nella rete di distribuzione per il recapito dal momento dell'invio del file contenente oltre 2.001 plichi da stampare	Termini per la materializzazione dei plichi da concordare preventivamente con il Fornitore.	

## 8.2 Lotti 1 e 2: ulteriori penali applicabili

Oltre alle penali sopra elencate, l'Amministrazione Contraente potrà applicare le ulteriori penali correlate a ritardi o altre inadempienze del Fornitore, come di seguito precisato:

1. **Mancato avvio del servizio entro il termine di 60 giorni fissi di calendario** (cfr. precedente par. 7.2 "*Termini per l'avvio dell'esecuzione del servizio, per l'accettazione degli Ordinativi di Fornitura emessi dalle Amministrazioni Contraenti*"), € 10,00 per ogni giorno di ritardo. La penale non si applica, qualora il Fornitore possa dimostrare che il ritardo non dipende da propria responsabilità ma ad es., dipende da inesatta o parziale comunicazione delle informazioni richieste all'Amministrazione Contraente;
2. **Mancata accettazione degli ordinativi di fornitura entro il termine di 5 giorni lavorativi** (cfr. precedente par. 7.2 "*Termini per l'avvio dell'esecuzione del servizio, per l'accettazione degli Ordinativi di Fornitura emessi dalle Amministrazioni Contraenti*"), la penale non si applica, qualora il Fornitore possa dimostrare che il ritardo non dipende da propria responsabilità ma ad es., da mancato invio della Richiesta preliminare di fornitura

*Procedura aperta per l'affidamento del servizio di notificazione tramite posta.*

---

- da parte dell'Amministrazione Contraente o da mancata corrispondenza fra l'importo inserito nella Richiesta preliminare di fornitura ricevuta e l'importo dell'Ordinativo di Fornitura inviato tramite piattaforma SATER, € 10,00 per ogni giorno di ritardo;
3. La **riduzione della percentuale di copertura nell'ambito del lotto di aggiudicazione** rispetto alla percentuale riportata nell'offerta presentata in gara potrà comportare il recesso per giusta causa da parte delle Amministrazioni Contraenti, ai sensi dell'art. 22 "Recesso" della Convenzione;
  4. In caso di impossibilità di **accesso alla piattaforma** per la verifica dell'esito della consegna da parte degli addetti dell'Amministrazione Contraente (o soggetti terzi da questa incaricati di servizi a monte e a valle della consegna), per oltre 24 ore e per motivi diversi dalla manutenzione adeguativa programmata e simili (di cui sia stato dato preavviso agli utilizzatori) o dal caso fortuito o dalla forza maggiore, l'Amministrazione Contraente che in tale circostanza non abbia potuto procedere alla spedizione dei propri lotti di invio, potrà applicare una penale pari a € 10,00 per ogni giorno di mancato funzionamento successivo alle prime 24 ore. Se il disservizio si ripresenta per oltre tre volte nell'arco di 12 mesi (calcolati dall'inizio di esecuzione effettiva del servizio), l'Amministrazione Contraente potrà applicare una penale forfettaria pari allo 0,1 per mille dell'importo annuale dell'Ordinativo di Fornitura;
  5. In caso di impossibilità di **accesso alla piattaforma per l'invio di posta ibrida** (se offerta in sede di gara) da parte degli addetti delle Amministrazioni Contraenti, per oltre 24 ore e per motivi diversi dalla manutenzione adeguativa programmata e simili (di cui sia stato dato preavviso agli utilizzatori) o dal caso fortuito o dalla forza maggiore, l'Amministrazione Contraente che in tale circostanza non abbia potuto procedere alla spedizione dei propri lotti di invio, potrà applicare una penale pari a € 10,00 per ogni giorno di mancato funzionamento successivo alle prime 24 ore. Se il disservizio si ripresenta per oltre tre volte nell'arco di 12 mesi (calcolati dall'inizio di esecuzione effettiva del servizio), l'Amministrazione Contraente potrà applicare una penale forfettaria pari € 100,00.
  6. **Per difetti di stampa, piegatura e imbustamento dei plichi ricevuti tramite servizio di posta ibrida** (se offerta in sede di gara) quali, ad es., presenza di macchie di toner/inchiostro, presenza di pieghe o tagli nei fogli non conformi ai formati sopra descritti, € 0,50 per ciascun invio stampato che presenti tali difetti;
  7. **Per difetti di composizione dei dati** quali ad es., errata collocazione di uno o più dati variabili nella sezione della pagina prevista in fase di realizzazione del template, € 0,50

per ciascun invio stampato che presenti tali difetti.

## **9 LOTTI 1 E 2 - RICHIESTA PRELIMINARE DI FORNITURA E ATTO DI REGOLAMENTAZIONE DEL SERVIZIO**

### **9.1 Richiesta preliminare di fornitura**

Preliminarmente all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura (OdF), le singole Amministrazioni Contraenti compilano il "Modello di richiesta preliminare del servizio di notifica". Il "Modello" sarà reso disponibile dal Fornitore tramite il portale dell'Agenzia fra gli allegati a supporto dell'adesione alla Convenzione. Tramite la compilazione e l'invio del modello di richiesta preliminare le Amministrazioni Contraenti, anche avvalendosi del supporto dello stesso Fornitore, procedono all'analisi dei servizi offerti in Convenzione e alla determinazione di tutti gli aspetti specifici, utili all'ottimale avvio ed esecuzione del servizio da parte del Fornitore.

Nel "Modello di richiesta preliminare del servizio" l'Amministrazione dovrà esplicitare: la tipologia e i volumi di atti o verbali da notificare nell'arco della durata di esecuzione del contratto, gli eventuali periodi di concentrazione delle spedizioni nel corso dell'anno solare/del periodo di esecuzione del contratto, se i plichi siano del tipo "autoprodotta" o proveniente da flusso di stampa materializzato da un proprio stampatore/consolidatore e, in tal caso, la ragione sociale dello stampatore/consolidatore (soggetto terzo incaricato dell'esecuzione della materializzazione dei plichi provenienti da flusso di stampa / dei servizi a monte del recapito) che conferirà i plichi al Fornitore (Operatore postale), il numero e l'ubicazione dei punti di *pick-up* per il ritiro di plichi autoprodotti (se richiesto) e il tipo di *pick-up* richiesto (a chiamata o programmato), la richiesta del servizio di posta ibrida, la data prevista per l'inizio e la fine di esecuzione del servizio, tenendo conto del termine di 60 giorni che il Fornitore può impiegare per procedere alla profilazione dell'Amministrazione Contraente nei propri sistemi (cfr. precedente par. 7 "Obblighi degli aggiudicatari prima della stipula della Convenzione e dell'esecuzione del servizio" e successivo par. 9.2 "Atto di regolamentazione").

### **9.2 Atto di regolamentazione del servizio**

Il Fornitore supporta l'Amministrazione Contraente nella corretta analisi dei fabbisogni di servizio da esplicitare nel "Modello di richiesta preliminare del servizio di notifica" di cui al precedente par. 9.1. Tale preliminare, una volta verificato in tutti i suoi aspetti e accettato con firma dal Fornitore,

*Procedura aperta per l'affidamento del servizio di notificazione tramite posta.*

---

costituisce l'**Atto di Regolamentazione del servizio**. Prima della firma il Fornitore deve informare l'Amministrazione Contraente di eventuali non conformità, compresi i termini di inizio di esecuzione del servizio e il conseguente termine ultimo di esecuzione del servizio, la cui durata è pari a 36 mesi (trentasei mesi) come riportato al precedente par. 2.2 *"Durata della Convenzione, durata degli Ordinativi di Fornitura e durata dell'esecuzione del servizio"*.

Nel verificare i termini di effettivo inizio e fine dell'esecuzione del servizio, il Fornitore deve tenere conto dei tempi tecnici necessari per profilare l'Amministrazione Contraente nei propri sistemi di gestione del servizio di notifica, ai fini del regolare avvio dell'esecuzione del servizio e della regolare prestazione di tutti i servizi ad esso correlati, fra i quali, la tracciatura e la rendicontazione delle notifiche e degli invii ad esse connessi (CAD, CAN, AR/CAD, Avviso di ricevimento), l'accesso a proprie piattaforme web per la verifica del processo di consegna delle notifiche, la fatturazione ecc. come precisato in maggiore dettaglio al precedente par. 7 *"Obblighi degli aggiudicatari prima della stipula della Convenzione e dell'esecuzione del servizio"*). Il termine per l'espletamento di tali operazioni, cui il Fornitore darà seguito successivamente all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura da parte dell'Amministrazione Contraente e alla sua accettazione **è fissato in un massimo di 60 giorni**.

## **10 LOTTI 1 E 2 - CARTA DEI SERVIZI E GESTIONE RECLAMI**

A tutela dei destinatari degli invii di corrispondenza spediti dalle Amministrazioni Contraenti, per eventuali disservizi imputabili a violazione di obblighi posti a proprio carico e conformemente a quanto previsto dalla normativa vigente, il fornitore deve adottare procedure trasparenti, semplici e poco onerose finalizzate:

- a) 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;
- b) all'individuazione delle responsabilità, nei casi di disservizi in cui sia coinvolto più di un operatore;
- c) a permettere la conciliazione in sede locale.

### **10.1.1 Carta dei servizi**

L'Operatore Postale 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 il Fornitore sia chiamato a rispondere del disservizio lamentato.

### **10.1.2 Gestione reclami da parte dei destinatari degli invii**

L'Operatore Postale, in ottemperanza alle norme vigenti in materia di servizio postale, dovrà adottare procedure per la gestione dei reclami da parte dei destinatari, 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'utente che ha presentato reclamo non sia soddisfatto, quest'ultimo potrà rivolgersi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), per attivare la procedura di definizione della controversia con il fornitore di servizi postali, previa compilazione del "Formulario CP" reperibile alla pagina <https://www.agcom.it/il-formulario-cp>.

## **11 LOTTI 1 E 2 - CALL CENTER**

I Fornitori aggiudicatari (Operatori Postali e Consolidatore) si impegnano, entro 15 giorni dalla stipula della Convenzione, a mettere a disposizione delle Amministrazioni Contraenti, un numero di telefono attivo per tutto l'anno dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 17.00, con esclusione dei soli giorni festivi.

Gli operatori del Call Center dovranno essere in grado di fornire alle Amministrazioni le informazioni relative ai servizi compresi nella Convenzione, puntuali chiarimenti sulle lavorazioni richieste, provvedere alla gestione reclami, ecc..

I Fornitori sono tenuti inoltre a rendere disponibile un indirizzo PEC, un numero di fax e un indirizzo e-mail al quale le Amministrazioni Contraenti possano fare riferimento per ogni necessaria comunicazione inerente all'esecuzione dei servizi oggetto del contratto.

## **12 LOTTI 1 E 2 - MISURE ORGANIZZATIVE**

### **12.1 Referente di zona**

I Fornitori dovranno comunicare alle Amministrazioni Contraenti il nominativo di un Referente di zona incaricato della programmazione, organizzazione e coordinamento dei servizi, il quale fungerà da Referente di zona unico nei confronti dell'Amministrazione Contraente e dovrà essere telefonicamente raggiungibile per cinque giorni alla settimana (con esclusione del sabato, domenica e festivi), nella fascia oraria dalle 9.00 alle 17.00. Il Referente di zona dovrà essere in possesso di adeguate competenze professionali e di un idoneo livello di responsabilità e potere

decisionale, per la gestione di tutti gli aspetti del contratto. In caso di sostituzione, assenza o impedimento del Referente di zona, il Fornitore dovrà comunicare il nominativo e l'indirizzo di un sostituto.

### **12.2 Referente per la fatturazione e la gestione contabile dei contratti**

I Fornitori dovranno comunicare alle Amministrazioni Contraenti il nominativo di un Referente per la fatturazione e gestione contabile del contratto, cui esse possano fare riferimento in caso di errata fatturazione o richieste di chiarimenti in ordine alle fatture ricevute. Il Referente per la gestione contabile degli Ordinativi di Fornitura, vale a dire, dei singoli contratti di servizio dovrà essere dotato di un recapito e-mail, fax e telefonico e dovrà essere telefonicamente raggiungibile per cinque giorni alla settimana (con esclusione del sabato, domenica e festivi), nella fascia oraria dalle 9.00 alle 17.00.

Il Referente per la fatturazione e gestione contabile dovrà rispondere in maniera puntuale e circostanziata ai quesiti inoltrati via e-mail o via fax entro 48 ore dal ricevimento dei singoli quesiti.

### **12.3 Strumenti informativi**

I Fornitori dovranno mettere a disposizione dell'Amministrazione e degli ulteriori utenti/utilizzatori del servizio aggiudicato, guide e materiali informativi di tipo "users' friendly" – anche online - che consentano al personale delle Amministrazioni Contraenti - e dei soggetti terzi eventualmente da queste incaricati delle lavorazioni a monte del recapito - di operare con la massima autonomia, nelle fasi e attività di lavorazione degli invii di corrispondenza a loro carico, sia che si tratti di plichi provenienti da flusso di stampa che di plichi di tipo "autoprodotti".

## **13 LOTTI 1 E 2 - REPORTISTICA E DATI PER LA FATTURAZIONE**

### **13.1 Reportistica e dati per la fatturazione per le Amministrazioni Contraenti**

I Fornitori aggiudicatari dovranno produrre, in accompagnamento a ciascuna fattura emessa, di norma con cadenza mensile, la reportistica sui servizi resi e sul rispetto dei livelli di servizio. La reportistica richiesta è necessaria alla verifica di conformità, vale a dire, alla verifica della corretta esecuzione del contratto da parte del Fornitore e al pagamento delle fatture da parte delle Amministrazioni Contraenti.

La reportistica dovrà contenere le seguenti informazioni:

1. tutti i dati necessari per la verifica del rispetto dei termini assegnati dal presente Capitolato per il recapito dei plichi;
2. tutti i dati di dettaglio necessari per la verifica di quanto mensilmente fatturato all'Amministrazione Contraente per la spedizione dei plichi;

Tutti i dati di cui ai precedenti punti 1 e 2 dovranno essere messi a disposizione delle Amministrazioni Contraenti in formato elettronico, lavorabile digitalmente con modalità da concordare tra le Parti (foglio di calcolo, accesso sito web, trasmissione mediante csv, txt, ecc.).

Le fatture dovranno riportare almeno i dati di dettaglio riportati nell'esempio in tabella:

Anno e mese di competenza	Tipologia di invio	Porto di peso	Quantità (Numero invii spediti/ lavorazioni eseguite)	Importo unitario	Importo totale	Aliquota IVA	Totale
Anno/ mese	Notifica AG	fino a 20 gr	40	x	50*x		
Anno/ mese	Notifica AG	oltre 20 fino a 50 gr	2	x	2*x		
Anno/ mese	Raccomandata giudiziaria	fino a 20 gr	5	y	5*y		
Anno/ mese	Raccomandata giudiziaria	oltre 20 fino a 50 gr	1	y	1*y		

### **13.2 Reportistica per l'Agenzia Intercent-ER**

Ciascun Fornitore su richiesta, dovrà inviare all'Agenzia Intercent-ER entro il termine di 10 giorni dalla richiesta, i dati relativi all'esecuzione dei servizi in Convenzione e, in particolare:

- I. quantità dei plichi spediti, suddivisi per singola tipologia di invio e per porto di peso e per Amministrazione Contraente;
- II. ogni altro dato utile a rilevare il trend dei servizi eseguiti, ad es. CAP di destinazione dei plichi, tipologia di plichi spediti, servizi a monte della spedizione richiesti dalle Amministrazioni Contraenti nel periodo di validità degli Ordinativi di Fornitura.

L'Agenzia Intercent-ER si riserva la facoltà di richiedere ai Fornitori l'elaborazione di report specifici in formato elettronico, relativi alle prestazioni contrattuali rese nell'ambito della Convenzione.