

AFFIDAMENTO DEI SERVIZI POSTALI E DI NOTIFICAZIONE

**CAPITOLATO DI SERVIZIO  
INERENTE AL LOTTO 1 - SERVIZIO DI  
NOTIFICAZIONE DI ATTI GIUDIZIARI  
E COMUNICAZIONI CONNESSE E DI  
VIOLAZIONI DEL CODICE DELLA  
STRADA A MEZZO DEL SERVIZIO  
POSTALE**

## *Sommario*

ART. 1 – DEFINIZIONI E ACRONIMI	4
ART. 2 – OGGETTO DELL'APPALTO, DURATA DELLA CONVENZIONE E DEGLI ORDINATIVI DI FORNITURA	8
2.1 Oggetto dell'appalto	8
2.2 Ambito dei servizi ricompresi	8
2.3 Struttura del lotto e servizi principali	10
2.4 Durata della Convenzione e degli Ordinativi di Fornitura	10
2.5 Avvio dell'esecuzione e profilazione nei sistemi del Fornitore	10
2.6 Comunità di destinatari	11
2.7 Caratteristiche degli invii – Conformità Atto Giudiziario (busta AG e Mod. 23L)	11
2.7.1 Requisiti minimi busta AG (forma, dimensioni, contenuti frontali)	11
2.7.2 Affrancatura – modalità ammesse	11
2.7.3 Requisiti minimi Mod. 23L (fronte/retro)	12
2.7.4 Materiali minimi consigliati	12
2.8 Rendicontazione e tracciatura	12
2.9 Conservazione e accessibilità	12
2.10 Conferimento al FSU (residuale)	13
ART. 3 – SERVIZIO N. 1: NOTIFICAZIONE DI VERBALI CDS	13
3.1 Oggetto e perimetro del servizio	13
3.2 Flussi di conferimento e integrazioni applicative	14
3.3 Lavorazioni e standard di prodotto	14
3.4 Qualità del servizio, esiti e conservazione	14
3.5 Servizi accessori – Notifica di plichi autoprodotti	15
ART. 4 – SERVIZIO N. 2: NOTIFICAZIONE DI ATTI DIVERSI DAI VERBALI CDS PROVENIENTI DA FLUSSO DI STAMPA	15
4.1 Attività richieste per l'esecuzione del Servizio n. 2	15
4.2 Servizi accessori	16
4.2.1 Servizio di posta ibrida (flussi documentali dematerializzati)	16
4.2.2 Sistema ad accesso web	16
4.2.3 Interoperabilità con i sistemi di Solori	17
ART. 5 – ULTERIORI SPECIFICHE RELATIVE AI SERVIZI RICHIESTI	17
5.1 Servizio di notifica	17
5.1.1 Copertura territoriale minima:	17
Copertura diretta (lista CAP)	17
5.2 Servizi correlati alla notifica a mezzo posta di invii provenienti da flusso dati per la stampa	18
5.2.1 Sedi per conferimento/accettazione degli invii da flusso	18

5.2.2 Accettazione degli invii da flusso di stampa	19
5.2.3 Tempi di lavorazione e differimento	20
5.2.4 Tracciatura e rendicontazione (flussi da stampa)	20
5.3 Presa in carico, predisposizione e accettazione degli invii autoprodotti	20
5.3.1 Predisposizione e confezionamento	20
5.3.2 Raccolta mediante Pick-Up	21
5.3.3 Raccolta presso Punti di Accettazione / “Corner” del Fornitore	22
5.3.5 Regime dei picchi – autoprodotti	22
5.3.6 Tracciatura e rendicontazione – autoprodotti	22
5.3.7 Conferimento al FSU – autoprodotti	23
5.4 Mancata consegna e servizio di giacenza	23
5.4.1 Mancata notifica per temporanea assenza/rifiuto	23
5.4.2 Mancata notifica e restituzione plichi	23
5.4.3 Requisiti ulteriori dei punti di giacenza	24
5.5 Restituzione dell’Avviso di Ricevimento (AR)	24
5.6 Disposizioni comuni (integrazione PND/SEND, coerenza canali)	24
ART. 6 – CORRISPETTIVI PER LA REMUNERAZIONE DEI SERVIZI ESEGUITI	25
6.1 Corrispettivi per i servizi oggetto di appalto	25
6.2 Corrispettivi per la postalizzazione mediante FSU	27
6.3 Modifiche di servizio	27
ART. 7 – OBBLIGHI DEGLI AGGIUDICATARI PRIMA DELLA ESECUZIONE DEL SERVIZIO	28
7.1 – Stesura del documento “Convenzione: requisiti di transizione”	28
<b>7.2 – Termini per l’avvio dell’esecuzione del servizio</b>	28
ART. 8 – LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO (SLA) E PENALI	29
8.1 – SLA e penali Lotto 1	29
8.2 – Ulteriori penali specifiche	30
8.3 – Sistema cumulativo semplificato	30
ART. 9 – RICHIESTA PRELIMINARE DI FORNITURA E ATTO DI REGOLAMENTAZIONE DEL SERVIZIO	32
9.1 – Richiesta preliminare di fornitura	32
9.2 – Atto di regolamentazione del servizio	32
ART. 10 – CARTA DEI SERVIZI E GESTIONE RECLAMI	33
10.1 Carta dei Servizi	33
10.2 Gestione reclami da parte dei destinatari degli invii	34
ART. 11 – CALL CENTER	34
ART. 12 – MISURE ORGANIZZATIVE	35
12.1 Referente di zona	35
12.2 Referente per la fatturazione e la gestione contabile dei contratti	35

12.3 Strumenti informativi	36
ART. 13 – REPORTISTICA E DATI PER LA FATTURAZIONE	36
13.1 Reportistica a corredo della fatturazione	36
13.2 Reportistica gestionale	37

## PREMESSA

*Il presente Capitolato Tecnico, riferito al Lotto 1 del presente appalto, 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 la Società Contraente Appaltante che ne farà richiesta mediante l'emissione di Ordinativi di Fornitura. Il servizio è affidato nel rispetto delle disposizioni del **D.lgs. 36/2023 (Codice dei Contratti Pubblici)** e delle normative di settore, incluse le delibere AGCOM e la disciplina della **Piattaforma Notifiche Digitali (SEND)** di cui all'art. 26 del D.L. 76/2020, ove applicabile.*

## ART. 1 – DEFINIZIONI E ACRONIMI

Ai fini del presente Capitolato tecnico si intendono:

- **Accettazione:** attività con la quale l'Operatore Postale, in possesso di Licenza Individuale Speciale, verifica che la corrispondenza conferita presso un punto di accettazione nella propria disponibilità (anche tramite un soggetto terzo, ad esempio un consolidatore) o oggetto di Pick-Up, sia allestita e confezionata secondo gli standard che ne permettono la successiva immissione nella rete di distribuzione.
- **Affrancatura:** modalità di pagamento del corrispettivo per il recapito di un invio postale, tramite apposizione di francobolli, impronta di macchine affrancatrici o apposizione di un codice identificativo dello specifico rapporto contrattuale.
- **AM (Area Metropolitana):** area 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.
- **Area di recapito:** le aree di destinazione della corrispondenza, distinte in Area Metropolitana (AM), Capoluogo di Provincia (CP) e 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 (Avviso di Ricevimento):** il Mod. 23L relativo all'Atto Giudiziario. Può essere restituito al mittente in forma cartacea e/o digitale.
- **AR/CAD:** avviso di ricevimento relativo alla Comunicazione di Avvenuto Deposito.
- **Atto di Regolamentazione del Servizio:** l'atto di cui al successivo art. 9.2, che recepisce la Richiesta preliminare di fornitura inviata dalla Società Contraente Appaltante e sottoscritta dal Fornitore a seguito dell'accettazione dell'Ordinativo di Fornitura (OdF).
- **CAD (Comunicazione di Avvenuto Deposito):** comunicazione in busta chiusa a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, emessa ai sensi dell'art. 8 della L. 890/1982 e s.m.i., inviata dall'Operatore Postale al destinatario in caso di assenza, rifiuto o inidoneità delle persone abilitate a ricevere l'atto. La CAD informa dell'avvenuto deposito presso l'ufficio postale o corner dedicato per la giacenza prevista.
- **CAN (Comunicazione di Avvenuta Notifica):** raccomandata emessa ai sensi dell'art. 7 della L. 890/1982 e s.m.i., inviata dall'Operatore Postale al destinatario dell'atto nel caso in cui esso sia stato consegnato a persona diversa dal destinatario ma legittimata a riceverlo.

- **CAP:** codice di avviamento postale.
- **Carta:** la carta utilizzata per la stampa e la materializzazione degli invii, conforme ai Criteri Ambientali Minimi (CAM) di cui al D.M. 4 aprile 2013 (G.U. n. 102 del 3 maggio 2013), preferibilmente riciclata e/o certificata FSC o PEFC.
- **Consolidatore:** soggetto titolare di autorizzazione generale che realizza prodotti postali, pre-lavora la corrispondenza per invii multipli e li consegna ai punti di accettazione di un operatore postale ai fini del recapito (art. 1, comma 1, lett. b, Delibera AGCOM n. 728/13/CONS).
- **Corner dedicato:** locale nella disponibilità del Fornitore, destinato alla giacenza degli atti giudiziari, come previsto dall'Allegato 3 al Regolamento approvato con Delibera AGCOM n. 78/2023/CONS e s.m.i.
- **Corrispondenza:** i plichi da recapitare al destinatario presso l'indirizzo indicato.
- **CP (Capoluogo di Provincia):** area 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.
- **Destinatario:** soggetto (persona fisica o giuridica) cui è destinato un invio postale, indicato dal mittente con un indirizzo valido.
- **Delivery:** consegna alla Società Contraente Appaltante delle comunicazioni di avvenuta notifica, degli avvisi cartacei di ricevimento e dei plichi non consegnati.
- **EU (Area Extraurbana):** area extraurbana 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 Aggiudicatario:** il soggetto economico con il quale viene stipulato il contratto per l'esecuzione dei servizi descritti dal presente Capitolato.
- **FSU (Fornitore del Servizio Universale):** soggetto individuato dalla legge per l'espletamento del servizio universale (art. 23 D.Lgs. 261/1999 e s.m.i.). In Italia tale servizio è affidato a Poste Italiane S.p.A. fino al 30 aprile 2026.
- **Società Contraente Appaltante (SOLORI S.p.A.):** Società Locale di Riscossione S.p.A., a totale capitale pubblico, istituita dal Comune di Verona (Deliberazione Consiglio Comunale n. 54/2013), in qualità di stazione appaltante qualificata ex D.Lgs. 36/2023.

- **Invii autoprodotti:** invii postali predisposti autonomamente dal mittente, diversi da quelli provenienti da commessa, confezionati secondo gli standard comunicati dall'Operatore Postale aggiudicatario.
- **Commesse di conferimento per la postalizzazione:** flussi di dati trasmessi tramite workflow verso il sistema web del Fornitore, contenenti gli atti da postalizzare. Il Fornitore cura le fasi di stampa, imbustamento, postalizzazione e notifica, con rendicontazione a favore della Società Contraente.
- **Workflow:** flusso di dati elettronici, predisposto e trasferito dalla Società Contraente o da suo delegato al Fornitore, che caratterizza ciascun documento da postalizzare e definisce layout, contenuti e codici di tracciamento.
- **Invii postali:** corrispondenza nella forma definitiva da recapitare.
- **Lista di copertura diretta:** elenco dei CAP (AM, CP, EU) coperti direttamente dai Fornitori aggiudicatari. Per tali CAP si applicano i prezzi di aggiudicazione.
- **Mittente:** soggetto (persona fisica o giuridica) all'origine dell'invio postale.
- **Operatore:** persona operante in nome e per conto del Fornitore aggiudicatario, incaricata dell'erogazione dei servizi.
- **Operatore Postale:** soggetto titolare di licenza individuale speciale e autorizzazione generale che dispone di una rete postale idonea all'esecuzione di notifiche a mezzo posta.
- **Ordinativo di Fornitura (OdF):** documento con cui la Società Contraente, tramite il proprio gestionale, affida al Fornitore il carico da postalizzare, vincolandolo all'esecuzione del servizio.
- **Pick-Up:** servizio di ritiro a domicilio della corrispondenza presso la sede indicata dalla Società Contraente.
- **Plico:** insieme di documenti cartacei ripiegati e/o contenuti in busta.
- **Plichi di mancato recapito:** invii non recapitati e restituiti al mittente per cause quali destinatario sconosciuto, trasferito, irreperibile, deceduto, indirizzo inesatto o inesistente.
- **Posta ibrida tradizionale (Hybrid Mail):** servizio che consente al mittente di inviare un messaggio elettronico all'Operatore Postale, il quale lo trasforma e recapita in forma cartacea al destinatario.
- **Posta registrata:** corrispondenza consegnata con firma del destinatario o persona legittimata.

- **Punto Ordinante:** uffici e soggetti autorizzati della Società Contraente abilitati a emettere Ordinativi di Fornitura.
- **Raccolta:** operazione di presa in carico della corrispondenza da parte dell'Operatore Postale.
- **Referente dell'Amministrazione:** soggetto designato dalla Società Contraente per i rapporti con il Fornitore, con compiti di verifica e monitoraggio dell'esecuzione contrattuale.
- **Referente di zona:** figura prevista all'art. 12.1 del presente Capitolato.
- **Referente per la fatturazione e la gestione contabile dei contratti:** figura prevista all'art. 12.2 del presente Capitolato.
- **Responsabile Tecnico dell'Amministrazione:** soggetto tecnico designato dalla Società Contraente per presidiare l'esecuzione dei servizi sotto il profilo tecnico-operativo.
- **Servizio Universale:** insieme di prestazioni postali (raccolta, trasporto, smistamento, distribuzione e recapito di invii fino a 2 kg) garantite su tutto il territorio nazionale, disciplinato dal D.Lgs. 261/1999 e s.m.i.

## ART. 2 – OGGETTO DELL'APPALTO, DURATA DELLA CONVENZIONE E DEGLI ORDINATIVI DI FORNITURA

### 2.1 Oggetto dell'appalto

Oggetto dell'appalto è l'affidamento dei servizi di **notifica a mezzo del servizio postale** dei:

- verbali per violazioni al **Codice della Strada** (D.Lgs. 30 aprile 1992, n. 285 e s.m.i.);
- **atti giudiziari** e comunicazioni connesse (L. 20 novembre 1982, n. 890 e s.m.i.).

L'affidamento è eseguito nel rispetto del **D.lgs. 36/2023 (Codice dei Contratti Pubblici)**, della normativa di settore (AGCOM e Ministero delle Imprese e del Made in Italy), nonché della disciplina della **Piattaforma Notifiche Digitali – SEND** di cui all'art. 26 del D.L. 76/2020, conv. in L. 120/2020, ove applicabile.

### 2.2 Ambito dei servizi ricompresi

Il servizio postale oggetto di affidamento comprende, a seconda dei flussi e delle esigenze operative della Società Contraente, le seguenti attività:

1. **Stampa:** produzione in forma fisica degli atti/documenti su supporto cartaceo, anche da dati variabili; qualità della carta conforme ai CAM, preferibilmente riciclata e/o certificata (FSC/PEFC). Questo servizio è escluso per gli atti inerenti i verbali per CDS.
2. **Imbustamento:** predisposizione dei plichi secondo gli standard di prodotto (layout indirizzi, codice a barre, finestratura se prevista), con corretta intestazione del destinatario e del mittente. Questo servizio è escluso per gli atti inerenti i verbali per CDS.
3. **Raccolta (Pick-Up/Accettazione):** presa in carico della corrispondenza presso le sedi indicate o presso i punti di accettazione del Fornitore; verifica di conformità degli invii agli standard di lavorazione.
4. **Trasporto:** movimentazione degli invii lungo la rete del Fornitore e/o di terzi autorizzati.
5. **Smistamento:** separazione e ordinamento per CAP/destinazione secondo le regole tecniche vigenti.
6. **Distribuzione e recapito:** instradamento e consegna a livello locale/nazionale, con raccolta delle prove di consegna ove previste.
7. **Rendicontazione e scansione per conservazione digitale:** tracciatura, acquisizione e messa a disposizione degli **esiti di recapito/notifica** (incluse cartoline AR, AR/CAD, CAD non ritirate, plichi mancata notifica e compiuta giacenza), con archiviazione digitale consultabile.
8. **Archiviazione, indicizzazione e conservazione:** gestione documentale degli atti e degli esiti (digitale e, ove necessario, fisica) con criteri di indicizzazione che consentano ricerche puntuali e recupero tramite interfacce web/API; per gli archivi fisici, indicazione del sito di conservazione a norma.
9. **Integrazione con PND/SEND (ove applicabile):** supporto ai flussi di notifica tramite la Piattaforma Notifiche Digitali, inclusi scambi di metadati, ricevute e attestazioni, interoperabilità applicativa (web services/SFTP/API), e **gestione del canale postale residuale** nei casi in cui il flusso SEND preveda l'invio fisico o il destinatario risulti non abilitato/non raggiungibile con canali digitali.

**Nota:** la scelta del canale (**digitale tramite PND/SEND o postale**) sarà effettuata dalla Società Contraente in base alla normativa pro tempore vigente, alle caratteristiche del destinatario e alle specifiche operative dell'OdF. Il Fornitore è tenuto a garantire entrambe le modalità quando richieste.

## 2.3 Struttura del lotto e servizi principali

Il presente lotto è funzionalmente suddiviso in due servizi principali provenienti da **flusso di stampa**:

- **Servizio 1**: notifica di verbali per violazioni al Codice della Strada (D.lgs. 285/1992 e s.m.i.).
- **Servizio 2**: notifica di atti giudiziari e comunicazioni connesse (L. 890/1982 e s.m.i.).

Per entrambi i servizi valgono le attività di cui al paragrafo 2.2, nonché gli ulteriori obblighi tecnici specificati nei successivi articoli. Si ricorda che per il Servizio 1 non è richiesto né stampa né imbustamento.

## 2.4 Durata della Convenzione e degli Ordinativi di Fornitura

La Società Locale di Riscossione S.p.A. (di seguito, **Solori**) stipula con il Fornitore un **contratto quadro** della durata di **24 (ventiquattro) mesi** decorrenti dalla data di ordine del servizio;

Il contratto quadro è **prorogabile** fino ad ulteriori **24 (ventiquattro) mesi**, su comunicazione scritta di Solori, nel rispetto dell'art. 120, comma 10, del D.lgs. 36/2023 e delle somme a disposizione previste nel CIG del lotto.

L'esecuzione dei servizi, affidata tramite **Ordinativi di Fornitura (OdF)**, ha durata pari al periodo di vigenza del contratto quadro.

I servizi aggiudicati riferiti ai presenti lotti, per il tempo necessario all'individuazione di nuovo fornitore, al termine del contratto potranno essere assoggettati ad una proroga tecnica richiesta al contraente uscente, ex lege dell'art 120 comma 11 del Dlgs n. 36/2023.

## 2.5 Avvio dell'esecuzione e profilazione nei sistemi del Fornitore

L'avvio dell'esecuzione può essere differito rispetto alla data di aggiudicazione

- a) motivi tecnici-organizzativi del servizio;
- b) necessità di **profilazione** di Solori nei sistemi del Fornitore (anagrafiche, flussi, etichette, standard buste/mod. 23L, sistemi di tracciatura e conservazione, integrazioni con PND/SEND).

Per l'espletamento delle attività di profilazione propedeutiche all'avvio, il Fornitore dispone di un termine massimo di **30 (trenta) giorni** dalla ricezione dell'OdF, salvo diverso termine indicato nell'Atto di Regolamentazione del Servizio.

## 2.6 Comunità di destinatari

I servizi sono rivolti a destinatari ubicati sull'intero territorio nazionale. In base ai dati storici, fino a **circa il 75%** degli invii potrebbe essere indirizzato a destinatari ubicati nella **Regione Veneto**, con la parte residua distribuita sul resto del territorio nazionale. Tale distribuzione è indicativa e non vincolante ai fini dell'affidamento.

## 2.7 Caratteristiche degli invii – Conformità Atto Giudiziario (busta AG e Mod. 23L)

In sede di offerta il Fornitore indica una delle seguenti modalità di confezionamento del **prodotto Atto Giudiziario (AG + Mod. 23L)**:

1. stampa in proprio di plico, modulistica, busta e Mod. 23L;
2. stampa in proprio e acquisto di modulistica prestampata, busta e Mod. 23L;
3. stampa presso terzi.

Restano fermi:

- **colore** della busta AG: **verde (Pantone 7485u o similari)**;
- **abbinamento univoco** tra busta AG e Mod. 23L mediante due codici a barre distinti e correlati (offset fisso) rilasciati dal **Centro Omologazione Prodotto**;
- osservanza delle specifiche di prodotto e dei **modelli** previsti dalla **L. 890/1982** (art. 2 e 3), come integrata dall'art. 1, comma 461, L. 205/2017, e dalle **Delibere AGCOM** applicabili.

### 2.7.1 Requisiti minimi busta AG (forma, dimensioni, contenuti frontali)

- Forma **rettangolare**, colore **verde**; dimensioni compatibili con il Mod. 23L (almeno: **L 216–353 mm, H 110–250 mm, S 0,15–50 mm, P 3–2000 g**).
- Elementi obbligatori sul fronte: **affrancatura**; **indirizzo destinatario**; **blocco codice a barre prodotto**; **codice di autorizzazione COP**; **indirizzo mittente**; **numero cronologico AG** (in chiaro); **box “mancato recapito”** dedicato agli AG.
- **Acronimo “AG”** a sinistra del codice a barre di prodotto; **acronimo “AR”** sul Mod. 23L.
- Testi in chiaro conformi alla L. 890/1982 e alla regolazione AGCOM.

### 2.7.2 Affrancatura – modalità ammesse

- **SMA** (dimensioni ammesse: 70×40 mm; 45×26 mm; 35×20 mm);

- **Macchine affrancatrici;**
- **Conti di credito.**

### 2.7.3 Requisiti minimi Mod. 23L (fronte/retro)

**Fronte:** area indirizzo di restituzione (105×38 mm ca.); **codice a barre** con sigla **AR**; **codice di autorizzazione** stampa in proprio; testi/diciture obbligatorie; **numero in chiaro** del codice a barre “AG”; dicitura “**Incollare senza piegare**” sulle alette; area **PEC** del mittente; **logo Poste Italiane** in alto a destra.

**Retro:** intestazioni personalizzate (registro cronologico, estremi atto, data, indirizzo); colonne esito (avvenuta consegna/mancata consegna/avvenuto ritiro) con testi in nero; **logo Poste Italiane**; riquadro “**MODELLO 23L**”.

### 2.7.4 Materiali minimi consigliati

**Busta AG:** grammatura  $\geq 80$  g/m<sup>2</sup>; opacità  $\geq 90\%$ ; indice di lacerazione  $\geq 6$  mNm<sup>2</sup>/g; colore verde Pantone 7485u o similari.

**Mod. 23L:** grammatura **190–500 g/m<sup>2</sup>** (consigliato 500 g/m<sup>2</sup>); spessore **150–300 µm**; resistenza a flessione  $\geq 44,0$  mN; indice di lacerazione  $\geq 6$  mNm<sup>2</sup>/g; colore verde Pantone 7485u o similari.

**Divieti:** non è consentito applicare sulla busta un’etichetta **AG** diversa da quella **abbinata** al Mod. 23L; il Mod. 23L va applicato **sul retro** tramite alette biadesive, senza graffette o spille, con visibilità del lato firma.

## 2.8 Rendicontazione e tracciatura

Il Fornitore garantisce la **tracciatura end-to-end** e la **restituzione degli esiti** (incluse immagini/scansioni) tramite **portale web** e/o **integrazioni applicative** (web services/API/SFTP), con indicizzazione che consenta ricerche per: numero invio, destinatario, data spedizione, data recapito/notifica, causali di mancato recapito, stato CAD/AR/AR-CAD, compiuta giacenza.

Qualora previsto in offerta, è fornito il **rendiconto elettronico** contenente almeno: data spedizione, identificativo invio, data recapito/notifica, data/codice causale di mancata notifica, riferimenti della sede di giacenza, estremi delle prove di consegna. Per i flussi **PND/SEND**, il Fornitore deve esporre/consumare i **metadati** e le **ricevute** richieste dalla piattaforma, garantendo la coerenza tra esiti digitali e documentazione postale.

## 2.9 Conservazione e accessibilità

Il Fornitore indica in offerta:

- le **modalità di conservazione** dei documenti/esiti per l'intera durata contrattuale (24/48 mesi) e gli eventuali ulteriori termini di legge;
- le **interfacce per il recupero tramite web service**;
- per gli archivi fisici, il **luogo** di conservazione e le **modalità** di conferimento e restituzione di plichi, cartoline e avvisi. Devono essere specificati i **criteri di indicizzazione** (es. numero invio, data, destinatario, targa/numero verbale, protocollo) per la pronta rintracciabilità.

## 2.10 Conferimento al FSU (residuale)

È ammesso, **in via residuale**, il **conferimento al Fornitore del Servizio Universale (FSU)** degli invii provenienti da flusso di stampa indirizzati a **CAP non ricompresi nella lista di copertura diretta** del Fornitore aggiudicatario o quando previsto dai flussi **PND/SEND**.

Il ricorso al FSU non comporta oneri ulteriori rispetto a quanto previsto dall'offerta economica per le aree non coperte direttamente, fatti salvi i casi disciplinati nei successivi articoli.

# ART. 3 – SERVIZIO N. 1: NOTIFICAZIONE DI VERBALI CDS

## 3.1 Oggetto e perimetro del servizio

Il **Servizio n. 1** comprende l'insieme delle attività necessarie alla **notifica, a mezzo del servizio postale**, dei verbali per violazioni al **Codice della Strada** (D.Lgs. 285/1992 e s.m.i.) secondo gli standard tecnici e organizzativi del presente Capitolato. Gli invii sono caratterizzati da **elevata standardizzazione** (dati variabili, layout uniformi, regole di confezionamento comuni).

Il Fornitore **acquisisce i plichi stampati ed imbustati da terzi e li ritira presso il sito indicato da So.Lo.Ri. S.p.A., in sede di contrattazione e ricompreso nel Comune di Verona**

- cura **accettazione/raccolta, trasporto, smistamento, distribuzione e recapito**;
- garantisce **tracciatura, rendicontazione** degli esiti e **conservazione** digitale/fisica come da artt. 2.8–2.9.

Quando previsto e **ove applicabile**, il Fornitore assicura l'**integrazione con PND/SEND**, inclusi scambio metadati, ricevute/attestazioni, gestione del **canale postale residuale** in caso di destinatari non abilitati o non raggiungibili via canali digitali.

### 3.2 Flussi di conferimento e integrazioni applicative

I flussi (da **Solori** o da **terzo delegato da Solori**) sono conferiti al Fornitore mediante canali **sicuri** e **automatizzati** (es. API/Web Service, SFTP, protocolli cifrati), con **ridotta interazione manuale** a tutela di qualità e tempi. Il Fornitore:

- supporta **standard di interscambio** documentale e metadati (ID invio, mittente, destinatario, CAP, tipologia, peso/fascia, riferimenti verbale/protocollo, barcode/QR, ecc.);
- fornisce **esiti machine-readable** (stati, date, causali, immagini/scansioni) e **cruscotti web** per consultazione e export;
- mantiene **coerenza** tra esiti digitali (incluse ricevute PND/SEND ove attive) e documentazione postale;
- adotta **misure di sicurezza** (cifatura in transito/at-rest, controllo accessi, logging, segregazione ambienti) e **rispetto GDPR** per tutto il ciclo dei dati.

### 3.3 Lavorazioni e standard di prodotto

Il Fornitore:

- applica gli **standard di confezionamento** del prodotto (layout indirizzi, elementi obbligatori, barcode) e i **requisiti di materiale** (CAM, colori, grammature) indicati all'art. 2.7 e seguenti;
- garantisce **affrancatura** con modalità ammesse (SMA, macchine affrancatrici, conti di credito);
- assicura **tracciabilità end-to-end** degli invii, incluse fasi di **compiuta giacenza, CAD, AR/AR-CAD** e **mancati recapiti**;
- rende disponibili **distinte elettroniche** e **esiti** entro i tempi previsti dagli SLA (richiamati nell'articolo dedicato).

### 3.4 Qualità del servizio, esiti e conservazione

Per ogni lotto/commessa, il Fornitore:

- pubblica in portale e/o espone via API **esiti** con indicizzazione per chiavi di ricerca (ID invio, destinatario, targa/verbale, data, CAP, causale);
- rende disponibili **immagini/scansioni** di AR, AR/CAD, CAD non ritirate, plichi mancata notifica e compiuta giacenza;

- assicura **conservazione** e **recupero** (web service/portale) per l'intero periodo contrattuale e ulteriori termini di legge come da art. 2.9;
- coordina, ove necessario, il **conferimento residuale al FSU** per CAP non coperti (art. 2.10), mantenendo **univocità** di tracciatura e rendicontazione.

### 3.5 Servizi accessori – Notifica di plichi autoprodotti

In via **residuale** e su richiesta nell'OdF, il Fornitore esegue la notifica di verbali **autoprodotti** dai **Comuni Soci** (es. Comandi di Polizia Locale o loro incaricati), con le seguenti condizioni:

- **limite quantitativo:** fino al **10%** del volume complessivo di plichi che Solori prevede di spedire nel periodo di esecuzione (**24 mesi**), **fatta salva** la disponibilità del Fornitore ad accettare volumi superiori;
- **requisiti di accettazione:** i plichi autoprodotti devono rispettare gli **standard di prodotto** (layout, barcode, materiali) e le **regole di distinta** comunicate dal Fornitore in fase di profilazione; in difetto, il Fornitore segnala le **non conformità** e concorda le azioni correttive con Solori;
- **tracciatura e rendicontazione:** devono essere **preparati gli** esiti, le scansioni, definita la conservazione, con chiara **ripartizione** dei documenti notificati.

## ART. 4 – SERVIZIO N. 2: NOTIFICAZIONE DI ATTI DIVERSI DAI VERBALI CDS PROVENIENTI DA FLUSSO DI STAMPA

### 4.1 Attività richieste per l'esecuzione del Servizio n. 2

Il **Servizio n. 2** ha per oggetto le attività di notificazione, a mezzo del servizio postale, di atti in materia **civile, amministrativa e tributaria** (L. 20 novembre 1982, n. 890 e s.m.i.), sia provenienti da **flusso di stampa** eseguito dal Fornitore aggiudicatario, sia **autoprodotti** dai Comuni Soci e trasferiti a Solori.

Rientrano a titolo esemplificativo (e non esaustivo) le notificazioni relative a:

1. ingiunzioni da ordinanze (es. violazioni regolamentari, conferimento rifiuti non conforme, ecc.);
2. intimazioni a adempiere;
3. pignoramenti presso terzi;
4. accertamenti esecutivi (TARI, IMU, TASI, entrate extra-tributarie, tardivi/omessi pagamenti, ecc.);

5. ulteriori atti civili, amministrativi e tributari provenienti da flusso di stampa o autoprodotti, **con esclusione** dei verbali CDS già ricompresi nel Servizio n. 1.

Il Fornitore acquisisce i **work-flow** o gli invii autoprodotti, esegue **stampa, imbustamento, accettazione/raccolta, trasporto, smistamento, recapito** e garantisce **tracciatura, rendicontazione e conservazione** secondo le regole già descritte negli artt. 2 e 3.

Ove richiesto, assicura l'**integrazione con PND/SEND**, compreso il canale **postale residuale** per i destinatari non abilitati/non raggiungibili digitalmente.

## 4.2 Servizi accessori

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

Il servizio di **posta ibrida tradizionale** consente a Solori di trasmettere i documenti in **forma elettronica**, per la loro trasformazione in plichi cartacei e recapito fisico a mezzo del Fornitore.

- Le **tariffe applicate** sono quelle di lavorazione comprensive di stampa e imbustamento, come offerte in sede di gara.
- Le condizioni economiche si applicano sia per utilizzo tramite **sistema web-based** (art. 4.2.2), sia per **interoperabilità applicativa** (art. 4.2.3).
- Solori designa un **Referente** per la gestione operativa del servizio.
- La **carta** utilizzata per la materializzazione degli invii deve essere conforme ai **Criteri Ambientali Minimi (CAM)** (D.M. 4/04/2013, G.U. 102/2013), preferibilmente riciclata e/o certificata (FSC/PEFC).

### 4.2.2 Sistema ad accesso web

Il Fornitore deve rendere disponibile a Solori una **piattaforma web-based**, accessibile da utenti autorizzati **senza VPN dedicata**, che consenta di:

- a) definire i **workflow di stampa** con eventuali livelli di autorizzazione;
- b) tracciare tutte le fasi (presa in carico, stampa, imbustamento, spedizione, recapito, esito);
- c) generare **reportistica indicizzata** e archiviazione digitale degli invii trasmessi;
- d. consentire la **composizione dei documenti** (.doc, .docx, .pdf, ecc., fino ad almeno 3 MB) sia offline che online;
- d) visualizzare lo stato degli invii e scaricare **pdf indicizzati** per consultazione/archiviazione;
- e) gestire utenti (creazione, modifica, cancellazione) e relativi profili autorizzativi.

La piattaforma deve consentire a Solori di monitorare l'intero ciclo, dalla **presa in carico** alla **rendicontazione e conservazione** degli invii.

#### 4.2.3 Interoperabilità con i sistemi di Solori

Qualora Solori disponga di un proprio sistema informatico per la gestione digitale della posta in uscita (es. integrato con il protocollo informatico), il Fornitore deve garantire la possibilità di **integrazione/interoperabilità** con il proprio sistema di posta ibrida, al fine di automatizzare i processi di trasmissione.

- L'attivazione dell'interoperabilità potrà essere richiesta con la **Richiesta preliminare di fornitura** (art. 9.1) o in fasi successive, previo accordo tra le parti.
- La decisione circa l'adozione e il sostegno degli eventuali **costi di integrazione** spetta a Solori, che ne valuta la convenienza in relazione ai propri sistemi e partner tecnologici.
- Il Fornitore deve collaborare nella **verifica di fattibilità tecnica**, nella **messa a punto** e nella manutenzione evolutiva necessaria al funzionamento dell'interoperabilità

## ART. 5 – ULTERIORI SPECIFICHE RELATIVE AI SERVIZI RICHIESTI

### 5.1 Servizio di notifica

#### 5.1.1 Copertura territoriale minima:

##### Copertura diretta (lista CAP)

- ❖ Il Fornitore, in esecuzione del servizio, garantisce una **copertura diretta** minima pari ad almeno il **70% del territorio nazionale** (per CAP) utilizzando l'apposito file allegato **“Elenco\_CAP\_coperti\_Lotto\_1”** (di seguito: *Lista di copertura diretta*).
- ❖ **CAP aggiuntivi offerti**  
Il Fornitore garantisce altresì la copertura diretta di tutti i **CAP** evidenziati in giallo nell'**allegato** foglio:  
**“Elenco\_CAP\_coperti\_Lotto\_1”**. Tali CAP, unitamente a quelli di cui alla lettera a), compongono la *Lista di copertura diretta* valida contrattualmente.
- ❖ **Aggiornamenti in corso d'esecuzione**

Durante l'esecuzione contrattuale, il Fornitore può proporre **integrazioni/migrazioni** della lista (nuovi CAP o variazioni di area AM/CP/EU), fermo che:

- ❖ la **percentuale di copertura** nell'ambito del lotto **non può risultare inferiore** a quella **dichiarata e offerta in gara**;
- ❖ eventuali **riduzioni** di copertura che comportassero il superamento al ribasso della soglia dichiarata costituiscono **inadempimento** e possono comportare la **risoluzione** degli Ordinativi di Fornitura e/o l'applicazione delle penali (cfr. Art. 8).

#### ❖ **Formato e tracciabilità degli aggiornamenti**

Le variazioni sono comunicate a Solori con **documento elettronico importabile** (.xls, .csv, .txt) che riporti: CAP, Comune, Provincia, **Area di recapito (AM/CP/EU)**, **Stato copertura (Diretta/FSU)**, **Data decorrenza** e **Versione lista**. La versione aggiornata sostituisce integralmente la precedente dalla data concordata e viene utilizzata per la fatturazione, i controlli e gli SLA.

#### ❖ **Ricorso residuale al FSU**

Per i CAP **non** ricompresi nella Lista di copertura diretta, il Fornitore esegue la postalizzazione mediante ricorso al **FSU** (residuale, non costituente subappalto), nel rispetto degli obblighi di tracciatura unificata (cfr. 5.2.4 e 5.3.6) e delle condizioni economiche previste (cfr. documenti economici).

## 5.2 Servizi correlati alla notifica a mezzo posta di invii provenienti da flusso dati per la stampa

### 5.2.1 Sedi per conferimento/accettazione degli invii da flusso

#### a) **Presidio locale**

Il Fornitore rende operativa, entro **30 (trenta) giorni** dalla data di ordine del servizio **almeno una sede** nel **Comune di Verona**, ubicata in prossimità delle principali vie di comunicazione e **accessibile a mezzi furgonati/camion**. Apertura **lun-ven (festivi esclusi)**, con disponibilità di **fasce dedicate su prenotazione** per conferimenti massivi.

#### b) **Canali di consegna flussi**

I flussi **dati** (prenotazioni/distinte e file di stampa) sono conferiti preferibilmente con canali **sicuri e automatizzati** (SFTP/FTPS, API/Web Service con autenticazione forte), secondo gli standard offerti dal Fornitore in gara e allineati alla profilazione (cfr. Art. 2.5).

## 5.2.2 Accettazione degli invii da flusso di stampa

### a) Prenotazione e distinte

L'accettazione può essere preceduta dall'invio di una **distinta di prenotazione** (commessa) contenente almeno: **ID prenotazione, Data/ora trasmissione, Numero atti** e, per ciascun atto, **ID invio, Destinatario, Indirizzo, CAP/Comune/Prov., Tipologia atto/prodotto, Peso/Fascia, Riferimenti (verbale/protocollo), Barcode/QR, Priorità/SLA**.

Formati ammessi: **.csv/.xml/.json** (o altro formato concordato), nomenclatura **univoca/versionata**. Alternativamente, le informazioni possono essere caricate sul **portale web** del Fornitore.

### b) Controlli preliminari di conformità

Il Fornitore effettua i controlli su:

- ❖ **Prodotto**: formati/dimensioni, confezionamento, materiali, **colori buste AG e mod. 23L, CAM**;
- ❖ **II. Layout**: posizionamento indirizzi, aree affrancatura, **codici a barre** e campi obbligatori;
- ❖ **Fisico**: dimensioni buste/plichi, integrità;
- ❖ **Quantitativi**: riscontro con distinta analitica;
- ❖ **Amministrativo**: corrispondenza dati commessa/contratto;
- ❖ **Allestimento**: corretta composizione plichi e allegati;
- ❖ **Conformità normativa**: rispetto di norme e specifiche vigenti.

### c) Esito accettazione

Al termine, il Fornitore rilascia **esito digitale** (file **.csv/.xml** o portale) con **ID commessa, quantitativi accettati/scartati, cause di scarto, data/ora accettazione e data stimata immissione in rete**. Eventuali **anomalie** sono comunicate **entro 4 (quattro) giorni lavorativi** al soggetto conferente e a Solori (se diverso dal conferente).

### d) Distinte minime

- **Distinta analitica di prenotazione** (elettronica): come sopra, con tracciati concordati.
- **Distinta riepilogativa di postalizzazione**: per commessa, con **quantità, pesi/fasce, data/ora immissione in rete, canale (diretto/FSU), eccezioni, ID fatturazione**.

Le distinte costituiscono **tracciato record** per tracciatura, rendicontazione e fatturazione.

### 5.2.3 Tempi di lavorazione e differimento

#### a) Standard operativi

Salvo diverso SLA previsto all'Art. 8, per i flussi **da stampa** il Fornitore si impegna a:

- completare **stampa + imbustamento e immissione in rete entro 2 (due) giorni lavorativi** dalla **accettazione della commessa**;
- garantire tempi di **recapito** secondo le **aree AM/CP/EU** come da Carta dei Servizi e Art. 8.

#### b) Regime dei picchi

In caso di **picchi produttivi** (quantità superiori alle soglie della Carta dei Servizi), il Fornitore può **riplanificare** le lavorazioni comunicando a Solori i nuovi **tempi garantiti**, fermo restando che i plichi accettati in regime di picco devono essere **comunque consegnati entro 30 (trenta) giorni lavorativi** dalla **trasmissione della commessa di prenotazione**. Restano applicabili le penali di cui all'Art. 8 in caso di mancato rispetto.

### 5.2.4 Tracciatura e rendicontazione (flussi da stampa)

a) **Oggetti di tracciatura: cartoline AR, AR/CAD, CAD non ritirate, plichi mancata notifica, compiuta giacenza.**

b) **Rendicontazione elettronica (portale/API/SFTP) con: data spedizione, ID commessa/ID invio, data recapito/notifica, causale mancato recapito, immagini/scansioni associate, metadati PND/SEND ove applicabile, storico eventi.**

c) **Indicizzazione:** chiavi di ricerca (ID invio, destinatario, numero verbale/protocollo, data, CAP, causale).

d) **Coerenza canali:** per conferimenti **FSU** i dati rientrano nella **medesima tracciatura** del Fornitore.

## 5.3 Presa in carico, predisposizione e accettazione degli invii autoprodotti

### 5.3.1 Predisposizione e confezionamento

#### a) Opzioni di conferimento

- **Opzione A – Autoprodotti da imbustare:** i documenti sono consegnati **da imbustare; imbustamento e confezionamento sono a carico del Fornitore**, secondo gli standard di prodotto (layout, barcode, materiali).

- **Opzione B – Autoprodotti preconfezionati:** i plichi sono consegnati **già confezionati** secondo gli **standard del Fornitore**; quest'ultimo verifica conformità e procede alla postalizzazione.

**b) A carico del Fornitore (comunque):**

- I. predisposizione per recapito in busta chiusa, con **indirizzi in chiaro** (mittente/destinatario);
- II. compilazione modulistica (es. **ricevute raccomandate, cartoline AR**);
- III. generazione **distinta di accompagnamento**.

**c) Contenuti minimi della distinta di accompagnamento**

- **Data raccolta, n. invii** (con eventuale dettaglio per **pesi/fasce**), **elenco di dettaglio** (destinatario, indirizzo, CAP, mittente); formato **elettronico o web** se richiesto dal Fornitore.

**d) Attività escluse per Solori**

Per gli invii autoprodotti, Solori **non** effettua **affrancatura né sorting per CAP**: tali attività restano **a carico del Fornitore**.

### 5.3.2 Raccolta mediante Pick-Up

**a) Modalità**

1. **Su chiamata:** richiesta con **preavviso 2 giorni lavorativi**.
2. **Programmato:** giorni di ritiro settimanali concordati (esclusi sabato, domenica e festivi).

**b) Ubicazioni e orari**

Nella **Richiesta preliminare di fornitura** (Art. 9.1) Solori indica **punti di ritiro** e, in caso di programmato, **frequenze**. Finestra di ritiro tipica **8:00–16:00**.

**c) Distinta e anomalie**

La posta è accompagnata da **distinta** sottoscritta. In caso di **difformità** riscontrate al ritiro, il Fornitore **prende in carico** quanto disponibile annotando le anomalie. Anomalie successive (es. scostamenti quantità) sono segnalate al **Direttore dell'esecuzione**.

**d) Riepilogo post ritiro**

Entro **4 (quattro) giorni lavorativi** dal ritiro, il Fornitore restituisce a Solori la **distinta riepilogativa** (cartacea o digitale) con attestazione **affrancature, spedizione e anomalie**. In assenza di comunicazioni nei termini, gli invii si intendono **accettati**.

#### e) **Bolgette e contenitori**

Fornitura a carico del Fornitore. A fine contratto, Solori **restituisce** i contenitori o **corrisponde** il valore in caso di danno/smarrimento.

### 5.3.3 Raccolta presso Punti di Accettazione / “Corner” del Fornitore

a) **Facoltà di conferimento** presso i Punti di Accettazione del Fornitore (se presenti nel CAP o prossimità sede Solori).

b) **Presa in carico**: controfirma della distinta (cartacea o digitale/portale). Una copia rimane a Solori. **Servizio gratuito**.

c) **Requisiti corner**: conformità a normativa postale e **Allegato 3** delle delibere AGCOM vigenti; sicurezza e protezione dati.

d) **Sorting** per CAP a carico del Fornitore.

e) **Anomalie**: segnalazione e restituzione dei plichi non lavorabili.

### 5.3.4 Accettazione invii autoprodotti

a) **Termini**: accettazione **entro il primo giorno lavorativo** successivo alla **presa in carico**.

b) **Anomalie**: comunicazione a Solori **entro 2 (due) giorni lavorativi** (cfr. Art. 8 per penali).

### 5.3.5 Regime dei picchi – autoprodotti

Le **soglie/gestione picchi** sono quelle della **Carta dei Servizi** del Fornitore (Art. 10.1). In caso di superamento, si applica la **ripianificazione** e il termine massimo di **30 giorni lavorativi** per la **consegna** degli invii accettati in regime di picco (cfr. Art. 8 per SLA/penali).

### 5.3.6 Tracciatura e rendicontazione – autoprodotti

a) Oggetti: **AR, AR/CAD, CAD non ritirate, mancata notifica, compiuta giacenza**.

b) Rendiconto elettronico con: **data spedizione, ID invio, data recapito/notifica, causale mancato recapito, scansione ricevuta, indicizzazione (ricerche), sede di conservazione plichi a notifica negativa**.

c) Eventuali adempimenti richiesti a Solori sono **specificati dal Fornitore** in ragione dei propri processi.

### 5.3.7 Conferimento al FSU – autoprodotti

Per CAP **fuori lista diretta**, il Fornitore può postalizzare via **FSU** (residuale, non subappalto), con **tracciatura unificata** e coerenza rendicontativa.

## 5.4 Mancata consegna e servizio di giacenza

### a) Punti di giacenza

Se offerti, i servizi di giacenza devono rispettare la normativa vigente e, in particolare, l'**Allegato 3** delle delibere AGCOM applicabili (requisiti strutturali, organizzativi e informativi).

### b) Durate di giacenza

I tempi di giacenza sono quelli **di legge** per i diversi prodotti (atti giudiziari/verbali CDS, raccomandate giudiziarie, CAN/CAD).

### c) Corrispettivi

Il servizio di giacenza è **ricompreso** nei prezzi offerti in gara: **nessun onere** aggiuntivo per **Mittente** né **Destinatario**.

### d) Presenza minima nel territorio

Il Fornitore garantisce **almeno 1 punto di giacenza nel Comune di Verona e almeno 1 in Provincia di Verona**.

#### 5.4.1 Mancata notifica per temporanea assenza/rifiuto

In caso di **temporanea assenza** o **rifiuto** delle persone abilitate, il Fornitore opera secondo **L. 890/1982**, artt. **7 e 8**, provvedendo a:

- rilascio **comunicazione cartacea** conforme (sedi/orari ritiro, termini massimi, canali di contatto);
- **ritiro** presso punti di giacenza conformi (apertura **min. 5 ore/giorno** tra **9:00–19:00** lun–ven; **almeno 2 ore** il **sabato mattina** e **almeno 2 ore** in **due pomeriggi** settimanali **15:30–19:00**), oppure attivazione **modalità alternative** conformi all'**Allegato 3** AGCOM (passaggi multipli entro **2 giorni lavorativi** dal primo tentativo; **recapito su appuntamento** senza oneri per Solori/destinatario).

#### 5.4.2 Mancata notifica e restituzione plichi

Fermo l'**art. 201, c. 3, CDS** e l'**art. 9 L. 890/1982**, sono **restituiti al mittente** (in raccomandazione, con causale) i plichi non consegnati per: **sconosciuto, trasferito, irreperibile, deceduto, indirizzo inesatto/insufficiente/inesistente**.

Dopo la restituzione, le parti **concordano** (oneri a carico di **Solori**) **luogo e modalità** di custodia dei plichi per l'intera **durata dell'appalto**, nel rispetto della sicurezza e della riservatezza.

#### 5.4.3 Requisiti ulteriori dei punti di giacenza

I punti di giacenza:

- a. sono conformi alle norme su **edilizia, igiene, sicurezza, privacy e sicurezza dei dati**;
- b. assicurano **accessibilità** (utenze fragili, aree servite TPL);
- c. sono **chiaramente identificati** (insegna/marchio del Fornitore);
- d. garantiscono **sicurezza della corrispondenza** (custodia, controllo accessi, tracciabilità movimentazioni).

#### 5.5 Restituzione dell'Avviso di Ricevimento (AR)

##### a) Richiesta e canali

Ai sensi dell'**art. 6 L. 890/1982**, Solori (Mittente) può richiedere la **restituzione** dell'**AR** (PDF dell'atto e **Mod. 23L**) tramite **PEC** e/o **consegna fisica** presso la sede Solori (oneri a carico di Solori per la consegna fisica). L'**indirizzo PEC** viene comunicato da Solori **prima dell'avvio** del servizio secondo modalità/tempi indicati dal Fornitore.

##### b) Conservazione e sicurezza

Il Fornitore conserva gli AR originali e gli atti correlati presso un proprio sito di conservazione per tutta la durata contrattuale (ed eventuali termini ulteriori di legge), garantendo sicurezza, integrità e reperibilità secondo le regole di cui all'Art. 2.9 (indicizzazione e accesso via portale/API).

Il trattamento dei dati personali avviene nel rispetto della normativa vigente (GDPR e normativa nazionale), con cifratura in transito e a riposo, controllo accessi e log.

#### 5.6 Disposizioni comuni (integrazione PND/SEND, coerenza canali)

Quando attivata la **PND/SEND**, il Fornitore:

- integra i **metadati** e le **ricevute** della piattaforma nel proprio sistema di tracciatura;
- garantisce la **coerenza** fra esiti digitali e documentazione postale;
- assicura la gestione del **canale postale residuale** nei casi previsti, mantenendo **un'unica catena di tracciabilità** per consultazione, export e conservazione.

## ART. 6 – CORRISPETTIVI PER LA REMUNERAZIONE DEI SERVIZI ESEGUITI

### 6.1 Corrispettivi per i servizi oggetto di appalto

Al Fornitore aggiudicatario del Lotto 1 verranno riconosciuti i seguenti corrispettivi, come quotati nell'**Offerta Economica (Allegato\_XX\_X\_Offerta\_Economica\_Lotto\_1.xlsx)** e nel **Listino obbligatorio**, secondo le modalità di seguito specificate:

#### 1. **Stampa del documento**

Corrispettivo unitario per la produzione a cura del Fornitore della copia fisica dell'atto amministrativo/giudiziario proveniente da flusso di stampa (art. 2 e 3).

#### 2. **Imbustamento e predisposizione del plico**

Corrispettivo unitario per l'attività di imbustamento, comprensiva della fornitura e dell'allestimento della busta AG e del Modello 23L, con codici a barre univoci e autorizzati dal Centro Omologazione Prodotto.

#### 3. **Notifica di plichi fino a 50 g – Destinatari nel Veneto**

Prezzo unitario per la notificazione di plichi fino a 50 g indirizzati a destinatari ubicati nella Regione Veneto, riconosciuto in base ai prezzi offerti nell'Allegato economico e differenziato per area di recapito:

- **AM (Area Metropolitana)**
- **CP (Capoluogo di Provincia)**
- **EU (Extraurbano)**

#### 4. **Notifica di plichi fino a 50 g – Destinatari extra Veneto**

Prezzo unitario per la notificazione di plichi fino a 50 g indirizzati a destinatari ubicati al di fuori del Veneto, in base ai CAP coperti dal Fornitore in sede di gara. Tali prezzi si applicano anche ad ulteriori CAP "extra regione Veneto" che il Fornitore, in corso d'esecuzione, dichiara di coprire direttamente.

#### 5. **Notifica di plichi oltre i 50 g**

Per gli invii superiori a 50 g, trattandosi di casistica residuale, il prezzo applicato sarà quello riportato nel **Listino Obbligatorio (Allegato Lotto 1 – Listino Obbligatorio.xlsx)**.

## 6. **Posta ibrida – Materializzazione dei plichi**

Per gli invii prodotti tramite **posta ibrida** (art. 4.2.2 “Sistema ad accesso web” e 4.2.3 “Interoperabilità”), al Fornitore sarà riconosciuto:

- il prezzo unitario offerto per la **materializzazione (stampa e imbustamento)** del plico;
- il medesimo prezzo previsto ai punti 2), 3) e 4) per il **recapito** del plico.

## 7. **Notifica di plichi autoprodotti (servizio accessorio)**

Per gli invii cartacei autoprodotti dai Comuni Soci (art. 3.2), i prezzi applicabili saranno quelli di cui ai punti 1), 2) e 3). Il costo del materiale necessario (busta AG, cartolina AR, modelli, distinta, ecc.) è a carico del Fornitore e si intende incluso nel prezzo di spedizione.

## 8. **Servizio di Pick-Up**

Per i ritiri a chiamata di plichi autoprodotti (art. 5.3.2), il Fornitore potrà richiedere un corrispettivo massimo di **€ 120,00 per ciascun ritiro**, per ciascuna sede di prelievo.

In caso di Pick-Up programmato, il corrispettivo sarà incluso nel prezzo di notifica.

## 9. **Rendicontazione**

Corrispettivo unitario per la rendicontazione elettronica di ciascun atto notificato, comprensivo della tracciatura e della messa a disposizione in modalità web service o portale dedicato.

## 10. **Conservazione documentale**

Prezzo unitario per la conservazione a norma della documentazione, da garantire sia in modalità digitale sia in modalità fisica:

- **Hosting digitale:** servizio di archiviazione, indicizzazione e ricerca degli atti notificati, con accesso riservato a Solori;
- **Conservazione fisica:** deposito presso siti idonei e conformi alla normativa, con indicizzazione per il recupero su richiesta di Solori. I costi di gestione e indicizzazione sono inclusi nel prezzo offerto.

## 6.2 Corrispettivi per la postalizzazione mediante FSU

1. Qualora gli invii siano destinati a **CAP non compresi nella lista di copertura diretta** del Fornitore, la postalizzazione dovrà avvenire tramite **ricorso al Fornitore del Servizio Universale (FSU)**.
2. In tal caso:
  - il Fornitore anticipa il costo al FSU per l'immissione degli invii nella rete postale universale;
  - Solori rimborsa il Fornitore sulla base delle **tariffe vigenti del FSU** alla data di postalizzazione, previa rendicontazione analitica.
3. In sede di offerta tecnica il Fornitore deve precisare se intende utilizzare modalità semplificate di postalizzazione (es. stampa di diciture sostitutive di francobolli, affrancatura online con codice a barre, ecc.), in alternativa all'affrancatura tradizionale. Corrispettivi FSU (Servizio Universale – a rimborso)

## 6.3 Modifiche di servizio

Si precisa che ai sensi dell'art. 120, comma 9, del D.lgs. 36/2023, Solori si riserva la facoltà di disporre, in corso di esecuzione del contratto, un aumento o una diminuzione delle prestazioni contrattuali fino alla concorrenza di un quinto (1/5) dell'importo contrattuale originario, senza che l'Appaltatore possa avanzare pretese o riserve di sorta. In tal caso, l'Appaltatore è obbligato ad eseguire le prestazioni aggiuntive o ridotte alle medesime condizioni, patti e prezzi stabiliti nel presente documento e nel rispetto dell'offerta aggiudicata, ivi compresi eventuali oneri di sicurezza, spese accessorie e condizioni tecnico-qualitative previste nei documenti di gara. L'esercizio di tale facoltà non comporta modifiche sostanziali al contratto, né dà diritto all'Appaltatore a compensazioni o indennizzi diversi da quelli derivanti dall'applicazione dei prezzi unitari contrattuali alle quantità effettivamente eseguite.

Si dà atto, inoltre, che ove le variazioni comportino l'aumento dell'importo contrattuale, la relativa spesa sarà vincolata con successivo provvedimento della Stazione Appaltante, nel rispetto dei vincoli di bilancio e della normativa vigente in materia di contabilità pubblica

## ART. 7 – OBBLIGHI DEGLI AGGIUDICATARI PRIMA DELLA ESECUZIONE DEL SERVIZIO

### 7.1 – Stesura del documento “Convenzione: requisiti di transizione”

Entro **30 giorni fissi di calendario** decorrenti dalla data di ordine del servizio o dall'esecuzione del contratto in via d'urgenza ai sensi dell'art. 17 del D.lgs. 36/2023 (Codice dei Contratti Pubblici), gli aggiudicatari sono tenuti a trasmettere a Solori S.p.A. un documento denominato “**Convenzione: requisiti di transizione**”, nel quale devono essere definiti i requisiti, le fasi e gli adempimenti necessari a garantire l'avvio regolare del servizio entro e non oltre 30 giorni dalla ricezione e accettazione dell'Ordinativo di Fornitura. Il documento dovrà contenere, in particolare:

- le informazioni, gli adempimenti e i tempi necessari per il rilascio delle credenziali e delle istruzioni tecniche per operare sul portale web eventualmente messo a disposizione per la trasmissione delle commesse di conferimento, la rendicontazione e/o la comunicazione delle URL e credenziali di accesso per l'invio delle distinte tramite protocollo **FTPS/SFTP**;
- le informazioni, gli adempimenti e i tempi per l'accesso alle piattaforme web destinate alla verifica del processo di consegna e dei “work-flow” da parte della Società Contraente Appaltante e/o dei soggetti terzi da questa incaricati per l'elaborazione degli atti preliminari alla stampa e successiva notifica;
- la comunicazione di tutte le informazioni necessarie per garantire la **tracciabilità dei plichi** e la rendicontazione degli esiti delle notifiche e degli invii connessi (CAD, CAN, AR/CAD), anche nel caso di postalizzazione tramite FSU;
- le informazioni, i modi e i tempi per l'accesso al servizio di **posta ibrida** mediante piattaforma web del Fornitore o tramite interoperabilità di sistemi;
- i dati necessari per la **fatturazione**;
- ogni ulteriore istruzione utile ad assicurare il rispetto dei tempi e l'ottimale esecuzione del servizio.

Al documento “Convenzione: requisiti di transizione” dovranno essere allegati tutti i modelli che il Fornitore richiederà alla Società Contraente Appaltante per la comunicazione delle informazioni necessarie alla corretta configurazione nei propri sistemi informativi.

### 7.2 – Termini per l'avvio dell'esecuzione del servizio

Le operazioni descritte nel documento “Convenzione: requisiti di transizione” devono consentire alla Società Contraente Appaltante di ricevere le prestazioni oggetto del contratto (avvio dell'esecuzione del servizio) **entro il termine massimo di 30 giorni dalla contrattualizzazione**.

## ART. 8 – LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO (SLA) E PENALI

Il presente articolo disciplina i **livelli minimi di servizio (Service Level Agreement – SLA)** che il Fornitore deve garantire e le **penali** applicabili in caso di mancato rispetto. Restano ferme:

- le ulteriori cause di inadempimento previste dalla legge e dal contratto;
- la facoltà per Solori S.p.A. di applicare penali, risolvere il contratto per grave inadempimento o chiedere il risarcimento del maggior danno.

I rimborsi e indennizzi sono riconosciuti esclusivamente per gli invii con indirizzo utile e correttamente confezionati. Non sono imputabili al Fornitore i ritardi o le mancate consegne per indirizzi inesatti, insufficienti, destinatario trasferito, sconosciuto, irreperibile, deceduto o per rifiuto al recapito.

Solori S.p.A. può verificare in qualsiasi momento il rispetto degli SLA anche mediante soggetti terzi, tramite invii test e controlli campionari. Ai fini dei calcoli temporali, non si considerano sabati, domeniche e festivi, salvo diversa previsione normativa o contrattuale.

### 8.1 – SLA e penali Lotto 1

N.	Servizio	SLA minimo	Penale
1	Restituzione plichi inesitati	Riconsegna entro 15 gg. dal termine concordato	€ 2,00 per invio restituito oltre termine
2	Accettazione “workflow” atti da stampare	Presa in carico entro 4 gg.	€ 3,00 per commessa in ritardo; + € 150,00 forfait oltre 50 plichi
3	Prelievo plichi autoprodotti (programmato)	Fascia oraria concordata (8–14)	€ 1,00 per ritiro oltre giorno successivo
4	Prelievo plichi autoprodotti (a chiamata)	Entro 2 gg. dalla richiesta	€ 1,00 per mancato ritiro nel giorno fissato
5	Postalizzazione atti ≤50 g	Entro 30 gg. dall'accettazione	Oltre 31° giorno: penale pari al prezzo spedizione; mancata consegna/manomissione: 5× prezzo spedizione
6	Consegna plichi posta ibrida	Entro 10 gg. lavorativi	Ritardo: penale pari al prezzo spedizione; mancata consegna/manomissione: 5× prezzo spedizione

N.	Servizio	SLA minimo	Penale
7	Lavorazione CAD/CAN e giacenza	Conformità a L. 890/1982 e delibera AGCom 78/2023/Cons	Penali fino a € 100,00 per inadempienza; >10 casi = facoltà risoluzione
8	Restituzione esiti e tracciatura	Come previsto in offerta tecnica	Penale = prezzo spedizione per esito difforme/incompleto
9	Restituzione avvisi ricevimento	Cartaceo: 35 gg. Digitale: 15 gg.	Ritardo = obbligo duplicati entro 5 gg. ( $\leq 100$ richieste) o 35 gg. ( $> 100$ ). Inadempienza reiterata: fino a € 100,00
10	Materializzazione posta ibrida $\leq 100$ plichi	Stampa, imbustamento, recapito entro 2 gg. lav.	Penali recapito (punto 5)
11	Materializzazione posta ibrida 101–1000 plichi	Entro 4 gg. lav. (con preavviso concordato)	Penali recapito (punto 5)
12	Materializzazione posta ibrida $> 1000$ plichi	Tempi da concordare	Penali recapito (punto 5)

## 8.2 – Ulteriori penali specifiche

- Mancato avvio servizio entro 30 gg. decorrenti dalla data di ordine del servizio: **€ 500,00 una tantum.**
- Mancata accettazione ordinativi di fornitura entro 5 gg. lavorativi: **€ 100,00 cadauno.**
- Riduzione della percentuale di copertura CAP dichiarata: **recesso per giusta causa.**
- Inaccessibilità piattaforma oltre 24 h (salvo manutenzione programmata/forza maggiore):
  - piattaforma esiti/consegne: **€ 10,00/giorno**
  - piattaforma invio posta ibrida: **€ 10,00/giorno**
- Difetti di stampa/imbustamento: **€ 0,50 per invio difettoso.**
- Errori composizione dati (template): **€ 0,50 per invio errato.**
- Reportistica (art. 13.2): ritardo = **€ 50,00/giorno.**

## 8.3 – Sistema cumulativo semplificato

1. **Soglia tolleranza:** fino a 10 inadempienze/mese non si applicano penali.

2. **Applicazione penali:** oltre soglia → penali applicate a tutte le inadempienze del mese.
3. **Reiterazione:** oltre 50 inadempienze/trimestre = penale forfettaria aggiuntiva di € 5.000,00.
4. **Risoluzione per grave inadempimento:**
  - oltre 100 inadempienze in 12 mesi, oppure
  - più di 3 interruzioni >24h imputabili al Fornitore → risoluzione contratto per grave inadempimento.
5. **Contestazione e gestione:** penali rendicontate mensilmente; Fornitore ha 10 gg. lavorativi per osservazioni, altrimenti penali accettate e trattenute.

**Tabella riepilogativa semplificata SLA/Penali**

N.	SLA/Servizio	Obiettivo minimo	Penale (€)
1	Restituzione plichi inesitati	Entro 15 gg.	2,00 cad.
2	Accettazione workflow stampa	4 gg.	3,00 cad. (+150 forfait >50)
3	Prelievo plichi programmato	Giorno successivo	1,00 cad.
4	Prelievo plichi a chiamata	2 gg.	1,00 cad.
5	Postalizzazione atti	30 gg.	Prezzo spedizione / 5× in caso di mancata consegna
6	Consegna posta ibrida	10 gg. lav.	Prezzo spedizione / 5× in caso di mancata consegna
7	Lavorazione CAD/CAN	Normativa vigente	fino 100,00 cad.
8	Restituzione esiti notifica	Come da offerta	Prezzo spedizione
9	Restituzione avvisi ricevimento	35 gg. cartaceo / 15 gg. digitale	fino 100,00 cad.
10	Difetti stampa/imbustamento	Nessuno	0,50 cad.
11	Errori composizione dati	Nessuno	0,50 cad.
12	Reportistica (art. 13.2)	Entro termini	50,00/giorno

## ART. 9 – RICHIESTA PRELIMINARE DI FORNITURA E ATTO DI REGOLAMENTAZIONE DEL SERVIZIO

### 9.1 – Richiesta preliminare di fornitura

Prima dell'emissione di ciascun Ordinativo di Fornitura (OdF), Solori S.p.A. o suo delegato compila il “**Modello di richiesta preliminare del servizio di notifica**”. Il Modello deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- tipologia di atti/verbali da notificare (es. verbali CdS, atti giudiziari, ingiunzioni, accertamenti esecutivi, ecc.);
- volumi stimati da notificare per tipologia di atto e per periodo di riferimento (mensile, annuale, durata contrattuale);
- eventuali periodi di concentrazione delle spedizioni (es. picchi stagionali o mensili);
- eventuale utilizzo del servizio di **posta ibrida** (art. 4.2);
- modalità di conferimento (da flusso di stampa, autoprodotti, pick-up, ecc.);
- data prevista per l'avvio e termine di esecuzione del servizio, in ogni caso compatibili con il termine massimo di **30 (trenta) giorni** di cui il Fornitore dispone per la profilazione nei propri sistemi;
- ulteriori esigenze specifiche (es. modalità di rendicontazione, gestione delle giacenze, recapito estero, ecc.).

Il **Modello di richiesta preliminare** è trasmesso al Fornitore in formato elettronico (Word/Excel o tramite portale web dedicato, se disponibile) e costituisce la base operativa per la successiva emissione dell'OdF.

### 9.2 – Atto di regolamentazione del servizio

Il Fornitore supporta Solori S.p.A. nella verifica del Modello di richiesta preliminare e nella corretta analisi dei fabbisogni, con eventuali osservazioni tecniche e operative.

Nell'atto di avvio del servizio devono essere riportati in particolare:

- la data di avvio e la durata dell'esecuzione (24 mesi, salvo proroghe previste);
- i termini massimi di consegna degli invii e i tempi tecnici di lavorazione (in coerenza con gli SLA di cui all'art. 8);
- le modalità di tracciatura, rendicontazione e accesso alle piattaforme web;
- i criteri di fatturazione e conservazione della documentazione;

Il termine massimo per la conclusione della fase di profilazione e avvio del servizio è fissato in **30 (trenta) giorni** dalla data di accettazione dell'OdF. Decorso tale termine

senza giustificato motivo imputabile a Solori S.p.A., il Fornitore è considerato inadempiente con applicazione delle penali di cui all'art. 8.

## ART. 10 – CARTA DEI SERVIZI E GESTIONE RECLAMI

A tutela dei destinatari degli invii di corrispondenza spediti dalla Società Contraente Appaltante (Solori S.p.A.), per eventuali disservizi imputabili al Fornitore e conformemente a quanto previsto dalla normativa vigente, l'Operatore Postale aggiudicatario è tenuto ad adottare procedure trasparenti, semplici e non onerose, finalizzate a:

- a) garantire la tempestiva gestione dei reclami presentati dai destinatari degli invii, con particolare riferimento a casi di smarrimento, furto, danneggiamento, ritardo o mancato rispetto delle norme di qualità del servizio;
- b) individuare le responsabilità nei casi di disservizi in cui sia coinvolto più di un operatore, anche attraverso procedure di coordinamento e cooperazione inter-operatori;
- c) consentire procedure di conciliazione in sede locale, nel rispetto dei principi di proporzionalità, trasparenza e imparzialità;
- d) assicurare la tracciabilità di ogni reclamo e la conservazione dei relativi dati per un periodo non inferiore a 24 mesi, al fine di garantire audit e verifiche da parte di Solori S.p.A.

### 10.1 Carta dei Servizi

L'Operatore Postale dovrà mettere a disposizione dei destinatari la propria **Carta dei Servizi**, redatta conformemente alla Delibera AGCom n. 184/13/CONS e s.m.i., contenente almeno:

- gli **standard di qualità** garantiti e le relative modalità di misurazione;
- le **procedure di gestione dei reclami** e le tempistiche di risposta;
- il **sistema di rimborso o compensazione** in caso di disservizio imputabile al Fornitore;
- le modalità di gestione dei cosiddetti “**picchi di lavorazione**” (cfr. art. 5.3.5), con specificazione delle tempistiche di consegna differenziate;
- le modalità di **accesso ai punti di giacenza e di ritiro degli invii inesitati**;
- i riferimenti di contatto (PEC, telefono, e-mail dedicata, indirizzi punti di giacenza).

La Carta dei Servizi dovrà essere **pubblicata sul sito istituzionale** del Fornitore e resa disponibile in formato digitale e cartaceo presso i punti di accettazione e giacenza. Copia della stessa dovrà essere trasmessa a Solori S.p.A. entro **15 giorni decorrenti dalla data di ordine del servizio** e dovrà essere aggiornata tempestivamente in caso di modifiche normative o organizzative.

## 10.2 Gestione reclami da parte dei destinatari degli invii

L'Operatore Postale, in conformità alla Delibera AGCom n. 184/13/CONS e s.m.i. e alle disposizioni in materia di servizi postali, dovrà:

- istituire un **servizio di gestione reclami** accessibile tramite PEC, posta elettronica ordinaria, canale telefonico dedicato e, ove disponibile, piattaforma web;
- garantire che ciascun reclamo sia **registrato con numero identificativo univoco** e che sia fornito un riscontro al destinatario entro **45 giorni solari** dalla presentazione, come previsto dalla normativa vigente;
- predisporre un **registro elettronico dei reclami**, consultabile da Solori S.p.A. su richiesta, per il monitoraggio della qualità del servizio;
- comunicare periodicamente a Solori S.p.A. gli esiti dei reclami che abbiano rilevanza diretta per i servizi oggetto del presente Capitolato, anche ai fini dell'applicazione delle penali di cui all'art. 8.

Qualora, a seguito di presentazione del reclamo e di eventuale procedura conciliativa davanti all'Operatore Postale, l'utente non sia soddisfatto dell'esito, potrà rivolgersi all'**Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom)**, attivando la procedura di definizione della controversia tramite il **Formulario CP** disponibile sul sito ufficiale: <https://www.agcom.it/il-formulario-cp>

## ART. 11 – CALL CENTER

I Fornitori aggiudicatari (Operatori Postali) si impegnano, entro **15 giorni decorrenti dalla data di ordine del servizio**, a mettere a disposizione di Solori S.p.A. un **numero di telefono dedicato**, attivo per tutto l'anno dal lunedì al venerdì, dalle ore **9:00 alle ore 17:00**, con esclusione dei soli giorni festivi infrasettimanali.

Gli operatori del Call Center dovranno:

- fornire informazioni puntuali e aggiornate relative ai servizi compresi nel contratto;
- assicurare chiarimenti operativi sulle lavorazioni richieste (stampa, imbustamento, postalizzazione, tracciatura, rendicontazione);
- gestire reclami e segnalazioni, anche con apertura ticket elettronico;
- garantire un tempo medio di risposta alle chiamate non superiore a **120 secondi** (SLA minimo), con un tasso di risposta non inferiore all'**85% delle chiamate ricevute**;
- mantenere un registro delle chiamate e dei reclami ricevuti, con evidenza della data, del richiedente, dell'oggetto della richiesta e dell'esito fornito.

I Fornitori sono inoltre tenuti a rendere disponibili:

- un **indirizzo PEC** e un **indirizzo e-mail dedicato** per ogni necessaria comunicazione inerente all'esecuzione dei servizi oggetto del contratto;
- eventuali strumenti digitali complementari (piattaforma web o portale di ticketing), ove offerti in sede di gara, che consentano a Solori di monitorare in tempo reale lo stato delle richieste aperte e la loro risoluzione.

## ART. 12 – MISURE ORGANIZZATIVE

### 12.1 Referente di zona

I Fornitori aggiudicatari dovranno comunicare a Solori S.p.A. il nominativo di un **Referente di zona**, incaricato della programmazione, organizzazione e coordinamento dei servizi, che opererà come **interlocutore unico** nei confronti della Società Contraente Appaltante.

Il Referente di zona dovrà:

- essere telefonicamente raggiungibile **per cinque giorni alla settimana (dal lunedì al venerdì, esclusi festivi)**, nella fascia oraria **9:00 – 16:00**;
- possedere adeguate competenze professionali in materia di servizi postali e notificazioni;
- disporre di un livello di responsabilità e di potere decisionale idoneo alla gestione di tutte le attività contrattuali, incluse eventuali criticità o contestazioni;
- garantire la tempestiva comunicazione e gestione di eventuali disservizi segnalati da Solori S.p.A.

In caso di sostituzione, assenza o impedimento del Referente di zona, il Fornitore è tenuto a comunicare senza ritardo il nominativo e i recapiti del **sostituto**, che dovrà garantire la medesima continuità operativa e responsabilità.

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

Il Fornitore dovrà comunicare a Solori S.p.A. il nominativo di un **Referente per la fatturazione e la gestione contabile** degli Ordinativi di Fornitura (contratti di servizio).

Tale Referente dovrà:

- essere dotato di recapiti **e-mail dedicata, PEC, numero telefonico diretto** (il fax resta facoltativo);
- essere telefonicamente raggiungibile **dal lunedì al venerdì, esclusi festivi**, nella fascia oraria **9:00 – 16:00**;

- garantire risposte **puntuali e circostanziate** alle richieste di chiarimenti relative a fatture e rendicontazioni, entro un termine massimo di **48 ore lavorative** dal ricevimento;
- coordinare le attività di regolarizzazione di eventuali anomalie riscontrate nella documentazione contabile.

## 12.3 Strumenti informativi

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione di Solori S.p.A. e dei soggetti terzi eventualmente incaricati delle lavorazioni preliminari alla postalizzazione:

- **guide operative** e materiali informativi di tipo “user friendly”, redatti in linguaggio chiaro e accessibile;
- **strumenti digitali e manuali operativi online**, aggiornati periodicamente, che consentano al personale di Solori di gestire in autonomia le attività a proprio carico, sia in relazione ai plichi provenienti da flusso di stampa che agli invii “autoprodotti”;
- eventuali sessioni di **formazione iniziale** (anche a distanza) per il corretto utilizzo delle piattaforme e dei sistemi di tracciatura offerti in sede di gara.

## ART. 13 – REPORTISTICA E DATI PER LA FATTURAZIONE

### 13.1 Reportistica a corredo della fatturazione

I Fornitori aggiudicatari dovranno produrre, in accompagnamento a ciascuna fattura emessa, **di norma con cadenza mensile**, un set completo di **dati di rendicontazione** relativi ai servizi resi e al rispetto dei livelli di servizio (SLA).

Tale reportistica è necessaria:

- alla **verifica di conformità contrattuale** da parte di Solori S.p.A.;
- alla **validazione della fattura** e al relativo pagamento.

La reportistica dovrà contenere, almeno:

1. tutti i dati necessari per la verifica del rispetto dei termini di recapito stabiliti dal Capitolato (tempi di postalizzazione, tempi di consegna, gestione giacenze, restituzione AR, ecc.);
2. i dati di dettaglio a supporto della fatturazione, in modo che ogni importo sia verificabile con corrispondenza biunivoca rispetto agli invii.

I dati di cui sopra dovranno essere resi disponibili in **formato elettronico lavorabile** (es. foglio di calcolo Excel, file .csv o .txt, accesso a portale web), secondo modalità

da concordare tra le parti, fermo restando l'obbligo di tracciabilità e di leggibilità digitale.

Le fatture dovranno riportare, come minimo, i seguenti dettagli:

- anno e mese di competenza;
- tipologia di invio (AG, AR, CAD, CAN, ecc.);
- porto di peso ( $\leq 50g$ ,  $> 50g$ , altri scaglioni);
- quantità (numero invii/lavorazioni);
- importo unitario applicato;
- importo totale per voce;
- aliquota IVA applicata;
- totale imponibile e totale fattura.

### 13.2 Reportistica gestionale

Indipendentemente dalla fatturazione, ciascun Fornitore dovrà rendere disponibile a Solori S.p.A. una **reportistica gestionale**, con frequenza almeno mensile, contenente:

- quantità complessiva dei plichi spediti, suddivisi per tipologia di invio, per porto di peso e per Società Contraente Appaltante;
- distribuzione dei plichi per **CAP di destinazione** e aree di recapito (AM, CP, EU);
- dettaglio dei servizi a monte della spedizione (stampa, imbustamento, pick-up, giacenza, ecc.);
- tasso di successo delle notifiche, plichi restituiti, giacenze e invii non consegnati, con relative causali;
- evidenza dei tempi medi di postalizzazione e consegna, confrontati con gli SLA contrattuali;
- eventuali disservizi e anomalie riscontrate, con indicazione delle azioni correttive intraprese.

Solori si riserva la facoltà di richiedere al Fornitore l'elaborazione di **report specifici** in formato elettronico, anche su base ad hoc (es. analisi trimestrale, per tipologia di atto o per Comune Socio), relativi alle prestazioni contrattuali rese.

*<<Il presente capitolato è formato da 38 pagine>>*

Il Responsabile del Progetto

Dott. Eros ZENERE

(Direttore Generale di Solori S.p.A.)