

AFFIDAMENTO DEI SERVIZI POSTALI E DI NOTIFICAZIONE

# **CAPITOLATO DI SERVIZIO INERENTE I LOTTI 2 E 3 PER LE ATTIVITÀ DEI SERVIZI POSTALI**

## Sommario

ART. 1 – DEFINIZIONI E ACRONIMI .....	4
ART. 2 – OGGETTO DELL'APPALTO, DURATA DELL'ACCORDO DI SERVIZIO E DEGLI ORDINI DI SERVIZIO ...	8
2.1 Lotti d'appalto .....	8
2.2 Durata dell'Accordo di Servizio, degli Ordini di Servizio e dell'esecuzione del servizio .....	9
2.3 Comunità di destinatari.....	9
ART. 3 – SERVIZI DI STAMPA E RECAPITO .....	10
3.1 Predisposizione della corrispondenza .....	11
3.2 Servizio opzionale di consegna della posta in arrivo (Delivery) .....	12
3.3 Servizio di raccolta della posta in uscita ( <i>Lotti 2 e 3</i> ) .....	12
3.3.1 Raccolta mediante Pick-Up.....	12
3.3.2 Raccolta presso i Punti di Accettazione .....	13
3.4 Criterio di accettazione ( <i>Lotti 2 e 3</i> ).....	13
3.5 Servizio di recapito.....	13
3.5.1 Copertura territoriale diretta .....	13
3.5.2 Copertura mediante ricorso al FSU ( <i>solo Lotto 3</i> ) .....	14
3.6 Caratteristiche del servizio di recapito ( <i>Lotti 2 e 3</i> ).....	14
3.7 Servizi postali richiesti .....	14
3.7.1 Recapito di plichi ( <i>Lotti 2 e 3</i> ) .....	14
3.7.2 Recapito di plichi all'estero ( <i>solo Lotto 3</i> ).....	15
3.7.3 Posta ibrida tradizionale ( <i>Lotti 2 e 3</i> ) .....	15
3.8 Consegna ai destinatari, mancata consegna e giacenza fisica .....	16
3.8.1 Temporanea assenza del destinatario.....	16
3.8.2 Altre cause di mancata consegna.....	16
3.8.3 Requisiti dei punti di giacenza .....	16
3.8.4 Numero minimo di punti di giacenza .....	17
3.8.5 Recapito in aree CAP extra-urbane (EU) .....	17
3.8.6 Giacenza fuori dal lotto di aggiudicazione.....	17
3.9 Gestione fisica dei ritorni.....	17
3.10 Tracciatura invii registrati .....	17
3.11 Gestione anomalie.....	18
3.12 Corrispettivi.....	18
3.12.1 Prezzi dei servizi in offerta economica .....	18
3.12.2 Prezzi da listino obbligatorio/facoltativo .....	18
3.12.3 Prezzi per la riconsegna degli inesitati.....	19
3.12.4 Rimborso costi invii via FSU .....	19

3.13 - RIEPILOGO .....	19
ART. 4 – OBBLIGHI DELL’AGGIUDICATARIO PRIMA DELL’ESECUZIONE DEL SERVIZIO .....	20
4.1 Stesura del Documento “Definizione degli Accordi tra le Parti” .....	20
4.2 Termini per l’avvio del servizio e per l’accettazione degli Ordini di Servizio .....	21
ART. 5 – RICHIESTA PRELIMINARE DI FORNITURA E ORDINE DI SERVIZIO .....	22
5.1 Richiesta preliminare di fornitura .....	22
5.2 Ordine di Servizio .....	22
ART. 6 – LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO E PENALI .....	23
Regole generali (valide per tutti i lotti) .....	23
6.1 Livelli minimi di servizio e penali – Lotto 2 (Verona) .....	24
6.2 Livelli minimi di servizio e penali – Lotto 3 (nazionale/estero) .....	26
6.3 Ulteriori penali applicabili (Lotti 2 e 3) .....	28
ART. 7 – MISURE ORGANIZZATIVE .....	29
7.1 Referente di zona .....	29
7.2 Referente per fatturazione e gestione contabile .....	29
7.3 Referente per la rendicontazione analitica .....	30
7.4 Strumenti informativi .....	30
ART. 8 – LOTTI 2 E 3 – REPORTISTICA E DATI PER LA FATTURAZIONE .....	30
8.1 Reportistica e dati per la fatturazione .....	30
8.2 Reportistica aggiuntiva .....	31

## PREMESSA (versione rivista)

Il presente Capitolato Tecnico descrive le condizioni minime che il Fornitore (Operatore Postale) aggiudicatario dei Lotti 2 e 3 è tenuto a rispettare.

- **Lotto 2:** Servizi di recapito per il Comune di Verona (CP), con riferimento ai seguenti CAP: 37121, 37122, 37123, 37124, 37125, 37126, 37127, 37128, 37129, 37131, 37132, 37133, 37134, 37135, 37136, 37137, 37138, 37139, 37141, 37142.
- **Lotto 3:** Servizi di recapito per tutte le altre aree AM (Aree Metropolitane), CP (Capoluoghi di Provincia) ed EU (Extra Urbane) non incluse nel Lotto 2. Per l'individuazione degli ambiti di riferimento si fa rimando all'elenco dei bacini di destinazione e delle località collegate, come da tabelle aggiornate di Poste Italiane (suddivisione per CAP e Bacini in vigore dal 20 maggio 2024).

Entrambi i lotti riguardano, per categoria di riferimento, i servizi postali di cui al presente Capitolato Tecnico. Per entrambi i lotti, oltre alla postalizzazione, sono richieste anche:

- la gestione degli esiti delle comunicazioni rivolte ai destinatari, persone fisiche o giuridiche;
- la lavorazione e il recapito di invii di corrispondenza ricevuti in formato elettronico (posta ibrida);
- la consegna al Fornitore del Servizio Postale Universale (Poste Italiane S.p.A.) degli invii destinati ad aree di recapito non coperte direttamente dall'Operatore;
- il ritiro (Pick-Up), la lavorazione e la spedizione della corrispondenza in partenza;
- l'eventuale consegna della corrispondenza in arrivo (Delivery);
- la rendicontazione degli esiti di notifica a favore di Solari S.p.A., nonché la conservazione della documentazione cartacea fino al termine del contratto e la successiva restituzione a Solari S.p.A.

## ART. 1 – DEFINIZIONI E ACRONIMI

Di seguito vengono fornite le definizioni dei termini e degli acronimi utilizzati nel presente Capitolato Tecnico:

- **“Accettazione”:** attività con la quale l'Operatore Postale, titolare di Licenza Individuale Speciale, verifica che la corrispondenza conferitagli presso un punto di accettazione nella propria disponibilità (anche tramite soggetto terzo, es. un consolidatore) o oggetto di Pick-Up sia allestita e confezionata secondo gli standard che ne consentono l'immissione nella rete di distribuzione.

- **“Affrancatura”**: modalità di pagamento del corrispettivo per il recapito di un invio postale mediante francobolli, impronta di macchine affrancatrici o codice identificativo del rapporto contrattuale.
- **“AM”**: Area Metropolitana di recapito della corrispondenza, come definita dall’art. 1, comma 3, del D.M. 19 giugno 2009 e s.m.i.
- **“Area di destinazione della corrispondenza / Area di recapito”**: Area Metropolitana (AM), Capoluogo di Provincia (CP), Area Extraurbana (EU), come definite dall’art. 1, comma 3, del D.M. 19 giugno 2009 e s.m.i.
- **“Atto di Regolamentazione del Servizio”**: atto che recepisce la richiesta preliminare di fornitura inviata dalla Società Contraente Appaltante, sottoscritta dal Fornitore a seguito della ricezione e accettazione dell’Ordinativo di Fornitura (OdF).
- **“CAP”**: codice di avviamento postale in uso per il recapito.
- **“Carta”**: la carta utilizzata per la materializzazione degli invii, conforme ai CAM di cui al D.M. 4 aprile 2013 (G.U. n. 102 del 3/05/2013), di tipo riciclato e non proveniente da fibre vergini.
- **“Corrispondenza”**: i plichi da recapitare al destinatario presso la sede di destinazione.
- **“CP”**: area dei Capoluoghi di Provincia per il recapito della corrispondenza, come definita dall’art. 1, comma 3, del D.M. 19 giugno 2009 e s.m.i.
- **“Destinatario”**: soggetto (persona fisica o giuridica) cui è destinato un invio postale, identificato dal mittente con un indirizzo riportato sulla busta o nell’intestazione del documento.
- **“Delivery”**: consegna alla Società Contraente Appaltante delle comunicazioni di avvenuta notifica, degli avvisi cartacei di ricevimento e dei plichi non consegnati.
- **“EU”**: Area Extraurbana di recapito della corrispondenza, come definita dall’art. 1, comma 3, del D.M. 19 giugno 2009 e s.m.i.
- **“Fornitore”**: soggetto aggiudicatario dei Lotti 2 e 3, con cui verrà stipulato il contratto di esecuzione dei servizi previsti nel Capitolato Tecnico.
- **“FSU”**: Fornitore del Servizio Universale, ossia il soggetto individuato per legge (art. 23 del D.lgs. 261/1999 e s.m.i.), attualmente Poste Italiane S.p.A.
- **“Società Contraente / Società Contraente Appaltante / Solori”**: SO.LO.RI. S.p.A., società a totale capitale pubblico istituita dal Comune di Verona il 18.09.2013 (Delibera Consiglio Comunale n. 54) e costituita in forma di società

per azioni il 10.12.2013. Ha per oggetto sociale la riscossione volontaria e coattiva dei tributi e di altre entrate, nonché le attività connesse.

- **“Invii postali”**: invii di corrispondenza nella loro forma definitiva.
- **“Lista di copertura diretta”**: elenco dei CAP (AM, CP, EU) coperti direttamente dal Fornitore aggiudicatario, distinguendo i CAP serviti con mezzi propri da quelli eventualmente serviti tramite subappalto. Alla corrispondenza destinata ai CAP della Lista di Copertura Diretta si applicano i prezzi di aggiudicazione, riconosciuti anche per invii indirizzati a CAP al di fuori del lotto, purché inclusi nella lista.
- **“Mittente”**: la persona fisica o giuridica che origina gli invii postali.
- **“Operatore”**: qualsiasi persona che opera in nome e per conto del Fornitore aggiudicatario, preposta all'erogazione dei servizi oggetto del Capitolato.
- **“Operatore Postale”**: soggetto titolare di autorizzazione generale e licenza individuale (o equivalente) che dispone di una rete postale idonea a fornire servizi di recapito su tutto o parte del territorio nazionale.
- **“Commesse di conferimento per la postalizzazione”**: flussi (“work-flow”) di dati trasmessi verso il sistema web messo a disposizione dal Fornitore aggiudicatario, contenenti atti da postalizzare (es. atti giudiziari e violazioni del Codice della Strada), da avviare a stampa, imbustamento, postalizzazione, notifica e rendicontazione a Solori.
- **“Work-flow”**: flusso di dati predisposto e trasferito tramite commesse di conferimento da Solori o suo delegato al Fornitore aggiudicatario, contenente gli elementi necessari per la predisposizione e postalizzazione dei documenti.
- **“Ordinativo di Fornitura (OdF)”**: documento, reso disponibile da Solori tramite l'applicativo gestionale, con il quale viene comunicato il carico da postalizzare, impegnando il Fornitore all'esecuzione della prestazione.
- **“Pick-Up”**: servizio di ritiro a domicilio della corrispondenza presso la sede indicata da Solori.
- **“Plico”**: insieme di carte piegate o meno, riposte in una busta.
- **“Posta assicurata”**: invii di posta assicurata, predisposti secondo gli standard del D.M. 19 giugno 2009 e s.m.i., per un valore fino a € 50,00, coperti contro smarrimento, furto, danneggiamento e rischi di forza maggiore (incendi, alluvioni, ecc.).
- **“Posta certificata”**: corrispondenza tracciata temporalmente e geograficamente dalla fase di accettazione fino al recapito.

- **“Posta ibrida tradizionale” (o hybrid mail):** servizio che consente al mittente (Solero) di inviare un messaggio elettronico all’Operatore Postale, il quale lo recapita in forma cartacea al destinatario.
- **“Posta non registrata”:** corrispondenza che non richiede sottoscrizione del destinatario (es. posta ordinaria).
- **“Posta ordinaria”:** invii postali non massivi, indirizzati in territorio nazionale, aventi standard di confezionamento conformi all’Allegato 2, tabelle a) e b), del D.M. 12 maggio 2006 e s.m.i.
- **“Posta registrata”:** corrispondenza recapitata con obbligo di sottoscrizione da parte del destinatario.
- **“Preliminare di fornitura”:** atto (art. 5.1) che la Società Contraente deve predisporre, con supporto del Fornitore e prima dell’emissione dell’OdF, per identificare analiticamente i servizi richiesti. Il preliminare, allegato all’OdF e accettato dal Fornitore, genera l’Atto di Regolamentazione del Servizio.
- **“Punto Ordinante”:** uffici e persone fisiche di Solero autorizzati a impegnare spese e a emettere Ordinativi di Fornitura.
- **“QR Code”:** codice a barre bidimensionale composto da moduli neri disposti in schema quadrato.
- **“Raccolta”:** operazione di raccolta degli invii postali da parte dell’Operatore.
- **“Raccomandata”:** invii di posta raccomandata indirizzati in territorio nazionale, con caratteristiche di confezionamento conformi al D.M. 19 giugno 2009 e s.m.i.
- **“Raccomandata A/R”:** raccomandata con cartolina di ritorno che attesta l’avvenuta consegna.
- **“Raccomandata giudiziaria”:** comunicazioni connesse alla notifica degli atti giudiziari (ex artt. 139, 140, 660 c.p.c. e artt. 157 e 161 c.p.p.).
- **“Referente dell’Amministrazione”:** persona designata da Solero come responsabile dei rapporti con i Fornitori aggiudicatari e del controllo sull’esecuzione contrattuale.
- **“Referente di zona”:** definizione riportata all’art. 7.1.
- **“Referente per la fatturazione e la gestione contabile”:** definizione riportata all’art. 7.2.
- **“Responsabile Tecnico dell’Amministrazione”:** figura tecnica di Solero incaricata del presidio sull’esecuzione corretta e puntuale dei servizi, sotto il profilo tecnico-operativo.

- **“Servizio Universale”**: insieme di servizi postali disciplinati dal D.lgs. 261/1999 (raccolta, trasporto, smistamento e recapito di invii fino a 2 kg, pacchi fino a 20 kg, servizi relativi a raccomandate e assicurati, posta massiva). In Italia è affidato a Poste Italiane S.p.A. fino al 2026.
- **“Template”**: modello di documento elettronico utilizzato per l’importazione di dati esterni, mantenendo costante il layout grafico.
- **“Tracciatura degli invii” (o rendicontazione analitica)** servizio che consente a Solori di conoscere lo stato di avanzamento dei plichi dal momento dell’accettazione da parte dell’Operatore fino all’esito del recapito, applicabile a invii di posta registrata (raccomandate, raccomandate A/R, posta assicurata), come previsto all’art. 3.10.

## ART. 2 – OGGETTO DELL’APPALTO, DURATA DELL’ACCORDO DI SERVIZIO E DEGLI ORDINI DI SERVIZIO

L’oggetto dell’appalto è l’acquisizione di servizi postali comprensivi delle attività di raccolta, trasporto, smistamento e distribuzione/recapito della corrispondenza, ai sensi dell’art. 19, comma 5, della Legge Regionale n. 11 del 24 maggio 2004.

Con riferimento agli invii di corrispondenza, l’Operatore Postale è l’unico responsabile nei confronti di Solori per la corrispondenza presa in carico e deve adottare tutte le misure necessarie ad evitare smarrimenti, deterioramenti, manomissioni o furti, nonché ritardi nella consegna ai destinatari e nella restituzione al mittente delle comunicazioni di ritorno.

### 2.1 Lotti d’appalto

L’appalto è suddiviso nei seguenti lotti:

- **Lotto 2**: Servizi di recapito per il Capoluogo di Provincia di Verona (CP), con riferimento ai seguenti CAP: 37121, 37122, 37123, 37124, 37125, 37126, 37127, 37128, 37129, 37131, 37132, 37133, 37134, 37135, 37136, 37137, 37138, 37139, 37141, 37142.
- **Lotto 3**: Servizi di recapito per tutte le altre destinazioni non incluse nel Lotto 2. Il Fornitore deve presentare la lista dei CAP serviti, suddivisi per area AM, CP ed EU, con indicazione puntuale dei CAP non serviti direttamente e per i quali sarà necessario avvalersi del Fornitore del Servizio Universale (FSU). Tale lista dovrà essere mantenuta aggiornata per tutta la durata dell’appalto.

Per l’individuazione degli ambiti si rinvia all’elenco dei bacini di destinazione e delle località collegate, come da tabelle aggiornate di Poste Italiane (suddivisione per CAP e Bacini in vigore dal 20 maggio 2024).

Tutti i lotti hanno carattere funzionale ed indipendente.

## 2.2 Durata dell'Accordo di Servizio, degli Ordini di Servizio e dell'esecuzione del servizio

Solori affida al Fornitore il servizio di notifica tramite servizio postale mediante stipula di un **Accordo di Servizio quadro** della durata di 24 (ventiquattro) mesi decorrenti dalla data di ordine del servizio.

L'Accordo di Servizio potrà essere prorogato per ulteriori 24 mesi, su comunicazione scritta di Solori, qualora alla scadenza non risulti esaurito l'importo massimo spendibile previsto per ciascun lotto, come determinato in sede di acquisizione del CIG, in conformità a quanto disposto dall'art. 120, comma 10, del D.lgs. 36/2023 (Codice dei Contratti Pubblici).

La fase di esecuzione del servizio avrà la medesima durata (24 mesi, estendibili a 48 mesi in caso di proroga) con decorrenza **dalla data di ordine del servizio**;

È ammesso un differimento della data di inizio esecuzione dei Lotti 2 e 3 nei seguenti casi:

- a) impossibilità tecnica di formalizzare l'avvio del servizio per esigenze organizzative;
- b) necessità del Fornitore di profilare Solori nei propri sistemi di gestione delle notifiche, successivamente al ricevimento dell'**Ordine di Servizio** e prima dell'esecuzione delle notifiche, al fine di garantire tracciabilità e rendicontazione dei plichi.

Per l'adempimento della profilazione preliminare, i Fornitori aggiudicatari dispongono di un termine massimo di 30 (trenta) giorni.

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.

## 2.3 Comunità di destinatari

I servizi postali descritti nel presente Capitolato Tecnico comprendono sia i servizi tradizionali di recapito normalmente utilizzati dalle Pubbliche Amministrazioni, sia servizi innovativi, come la posta ibrida (che consente al Mittente di trasmettere invii in formato elettronico da recapitare in forma cartacea al destinatario).

- **Lotto 2:** i destinatari degli invii risultano ubicati nel territorio del Comune di Verona nella misura del 100%.
- **Lotto 3:** i destinatari degli invii risultano ubicati nei territori regionali e nazionali relativi ad aree AM e CP nella misura di circa 70%. I restanti invii sono destinati ad altre aree del territorio nazionale e, in parte residuale, all'estero, mediante altri operatori o ricorso al FSU.

## ART. 3 – SERVIZI DI STAMPA E RECAPITO

Al Fornitore è richiesto di svolgere i servizi di seguito descritti.

---

### *Lotto 2*

---

Stampa, imbustamento e recapito di invii postali (pliche) a destinatari, persone fisiche o giuridiche, ubicati nei seguenti CAP del Comune di Verona: **37121, 37122, 37123, 37124, 37125, 37126, 37127, 37128, 37129, 37131, 37132, 37133, 37134, 37135, 37136, 37137, 37138, 37139, 37141, 37142.**

Il servizio comprende:

1. esecuzione tramite la rete del Fornitore o, per la parte residuale, tramite subappalto (da dichiarare in sede di offerta), avvalimento e/o ricorso al FSU;
2. restituzione a Solori degli avvisi di ricevimento e della posta inesitata;
3. aggiornamento costante e tempestivo delle informazioni sulle lavorazioni, per la corretta immissione dei pliche nella rete e per il monitoraggio/rendicontazione;
4. comunicazione costante a Solori dei CAP serviti direttamente;
5. prelievo (Pick-Up) degli invii di corrispondenza in partenza presso le sedi indicate da Solori;
6. consegna della corrispondenza in arrivo (Delivery), se richiesta.

---

### *Lotto 3*

---

Stampa, imbustamento e recapito di invii postali (pliche) a destinatari, persone fisiche o giuridiche, nei bacini di riferimento regionali, nazionali ed esteri in misura residuale.

Il servizio comprende:

1. esecuzione tramite la rete del Fornitore o, per i CAP non coperti, mediante ricorso al FSU;
2. restituzione a Solori degli avvisi di ricevimento e della posta inesitata;
3. aggiornamento costante e tempestivo delle informazioni sulle lavorazioni, per la corretta immissione dei pliche nella rete e per il monitoraggio/rendicontazione;
4. comunicazione costante a Solori dei CAP serviti direttamente, distinti per AM, CP ed EU;

5. prelievo (Pick-Up) degli invii di corrispondenza in partenza presso le sedi indicate da Solori;
6. consegna della corrispondenza in arrivo (Delivery), se richiesta.

### 3.1 Predisposizione della corrispondenza

Per entrambi i Lotti, e in particolare per gli invii derivanti da commesse di conferimento (posta ibrida), il Fornitore provvede a:

- stampa e imbustamento della corrispondenza;
- definizione del plico;
- organizzazione della postalizzazione in funzione della tipologia di invio.

Il servizio deve costituire una soluzione completa “chiavi in mano”, che gestisca l’intero processo dalla produzione del documento fino alla consegna.

#### ***Caratteristiche minime richieste:***

- stampa personalizzata con dati variabili (nominativi, indirizzi, codici a barre, ecc.);
- formati e tipologie di stampa differenziati (b/n e colore), con supporto di pesi e formati diversi;
- gestione di grandi volumi, senza vincoli di lotti minimi;
- imbustamento automatico con piegatura;
- opzioni di spedizione (posta ordinaria, raccomandata, posta prioritaria, posta massiva);
- tracciabilità con sistemi di controllo e attestazione digitale delle prove di consegna;
- adattabilità a mutate esigenze organizzative o normative.

Il Fornitore fornisce, senza oneri per Solori, la modulistica necessaria (distinte, cartoline AR, ricevute di accettazione delle raccomandate).

Se la corrispondenza cartacea è predisposta direttamente da Solori, questa deve rispettare gli standard di allestimento e confezionamento indicati dal Fornitore. In particolare, Solori:

- predispone gli invii in busta chiusa con indirizzi completi e nominativi di mittente e destinatario;
- compila la modulistica prevista (ricevute, cartoline AR, ecc.);
- predispone le distinte (anche elettroniche) di spedizione/consegna, utili al monitoraggio e alla rendicontazione.

### **Distinta di accompagnamento (salvo diverso accordo):**

- ❖ intestazione con data di raccolta e numero degli invii per tipologia (eventualmente per porto di peso);
- ❖ per la corrispondenza registrata (raccomandate, AR, ecc.), elenco dettagliato con destinatario, indirizzo e mittente;
- ❖ eventuali ulteriori dati richiesti per la tracciatura.

Su richiesta di Solori, il Fornitore fornisce un template editabile in formato elettronico della distinta.

**Affrancatura e sorting per CAP** sono a carico del Fornitore.

### **3.2 Servizio opzionale di consegna della posta in arrivo (Delivery)**

È facoltà di Solori richiedere al Fornitore la consegna della posta in ingresso, previo ritiro presso gli uffici del FSU competenti.

Nell'**Ordine di Servizio** preliminare dovranno essere precisati:  
A. numero e ubicazione degli uffici del FSU presso cui effettuare il ritiro;  
B. frequenza settimanale di consegna della corrispondenza ai punti di ricevimento di Solori.

### **3.3 Servizio di raccolta della posta in uscita (Lotti 2 e 3)**

#### **3.3.1 Raccolta mediante Pick-Up**

Solori può avvalersi del Pick-Up in due modalità:

1. **programmato**: giorni e frequenza fissi stabiliti da Solori;
2. **su chiamata**: richiesta almeno 2 giorni lavorativi prima del ritiro.

Nell'**Ordine di Servizio** saranno indicati:

- sedi e recapiti presso cui ritirare la posta;
- frequenza settimanale dei ritiri (esclusi sabato, domenica e festivi).

Il ritiro avviene tra le **8:00 e le 14:00**. Ogni conferimento deve essere accompagnato da distinta. Eventuali difformità riscontrate al ritiro vanno annotate; anomalie successive devono essere comunicate entro **4 giorni lavorativi**, con restituzione a Solori della distinta riepilogativa.

La fornitura di contenitori (bollette, ecc.) è a carico del Fornitore e i medesimi vanno restituiti a fine contratto.

Il Fornitore assicura la tracciabilità degli invii ritirati, distinguendo quelli immessi nella propria rete da quelli affidati al FSU (per il Lotto 3).

**N.B.: Sono escluse dal servizio dei lotti 2 e 3 le notificazioni di atti giudiziari e sanzioni amministrative.**

### 3.3.2 Raccolta presso i Punti di Accettazione

Solori può consegnare direttamente la posta ai Punti di Accettazione del Fornitore (se presenti). La distinta in duplice copia, controfirmata dal Fornitore, costituisce presa in carico; una copia resta a Solori. Il servizio è gratuito e non comprende la raccolta di **atti giudiziari** o **sanzioni amministrative**.

### 3.4 Criterio di accettazione (*Lotti 2 e 3*)

L'Operatore Postale verifica che la corrispondenza presa in carico corrisponda alla distinta sottoscritta da Solori (Pick-Up o consegna presso Punto di Accettazione). In caso di anomalie, le segnala a Solori e restituisce gli invii non lavorabili. Il **sorting per CAP** è a carico dell'Operatore.

L'accettazione degli invii in **copertura diretta** avviene **entro il primo giorno lavorativo successivo** alla presa in carico.

(*solo Lotto 3*) Per gli invii di cui all'art. 3.5.2 (ricorso al FSU) o destinati ad aree/CAP non coperte direttamente, entro il **secondo giorno lavorativo** successivo alla presa in carico l'Operatore:

- compila la modulistica richiesta dal FSU (distinte/ricevute di accettazione);
- affranca secondo tariffe **IVA esenti** vigenti per il Servizio Universale;
- consegna gli invii al FSU secondo le modalità previste.

A seguire, l'Operatore restituisce a Solori **copia della documentazione** rilasciata dal FSU (presa in carico/accettazione) **con elenco di dettaglio**. I costi anticipati dall'Operatore per il recapito tramite FSU sono **rimborsati da Solori** sulla base della **specifica rendicontazione** del FSU.

## 3.5 Servizio di recapito

### 3.5.1 Copertura territoriale diretta

#### ❖ Lotto 2

Copertura del **100%** del territorio del Comune di Verona. L'elenco dei CAP coperti — inclusi quelli serviti in subappalto — costituisce la **Lista di Copertura Diretta** ed è aggiornabile in esecuzione. Agli invii destinati ai CAP della Lista di Copertura Diretta si applicano i **prezzi di aggiudicazione**. Tali prezzi valgono anche per invii indirizzati a CAP **fuori lotto**, se inclusi nella medesima Lista.

#### ❖ Lotto 3

Copertura minima del **70%** del territorio nazionale (AM, CP, EU), come da “**Elenco CAP coperti**” presentato in gara e aggiornabile in esecuzione (inclusi CAP serviti in subappalto), costituente la **Lista di Copertura Diretta**.

Aggiornamenti della lista sono ammessi, purché:

- **pertinenti** al perimetro del lotto;
- non riducano la **percentuale minima** dichiarata in offerta; in caso contrario Solori potrà **risolvere gli Ordini di Servizio** interessati (ferme restando ulteriori tutele).

Ogni variazione è comunicata in **formato elettronico** (xls/csv/txt), con indicazione delle aree (AM, CP, EU) e distinzione tra CAP coperti direttamente e in subappalto. Agli invii destinati ai CAP della Lista di Copertura Diretta si applicano i **prezzi di aggiudicazione**; stessi prezzi anche per CAP esterni al lotto ma inclusi nella Lista.

### 3.5.2 Copertura mediante ricorso al FSU (*solo Lotto 3*)

La corrispondenza destinata a CAP **non** presenti nella Lista di Copertura Diretta è postalizzata **tramite FSU**. I costi, corrisposti dall'Operatore al FSU alle tariffe vigenti del Servizio Universale, sono **rifatturati a Solori su specifica rendicontazione**. Il ricorso al FSU **non costituisce subappalto**.

## 3.6 Caratteristiche del servizio di recapito (*Lotti 2 e 3*)

L'Operatore garantisce:

1. recapito ai destinatari;
2. servizi di giacenza per invii non consegnati, ove previsti;
3. gestione dei flussi informativi sugli esiti per posta certificata/registrata, con consultazione via piattaforma web proprietaria e restituzione delle informazioni;
4. gestione delle anomalie di recapito.

L'Operatore fornisce a Solori le **specifiche tecniche** per il corretto confezionamento (formati buste, porti di peso, posizionamento dei dati su buste/pacchi) per evitare ritardi o disservizi dovuti a allestimenti non conformi.

## 3.7 Servizi postali richiesti

### 3.7.1 Recapito di plichi (*Lotti 2 e 3*)

1. Posta ordinaria;
2. Raccomandate;
3. Raccomandate A/R;
4. Posta assicurata (in via residuale).

### 3.7.2 Recapito di plichi all'estero (solo Lotto 3)

Invii **residuali**, prevalentemente per comunicazioni inerenti all'esercizio del voto degli iscritti **AIRE**.

Tipologia: **Posta ordinaria estero**.

Per le tempistiche si rinvia all'art. **7.1**. In caso di modifiche normative o di **zone tariffarie estero** del FSU, si applicano i nuovi inquadramenti tariffari.

### 3.7.3 Posta ibrida tradizionale (Lotti 2 e 3)

Gli invii trasmessi da Solori **in forma elettronica** e recapitati **in forma cartacea** sono eseguiti ai **prezzi di lavorazione** (stampa e imbustamento) offerti in gara, oltre ai **prezzi di recapito** offerti per Posta ordinaria, Raccomandata e Raccomandata A/R. La **carta** utilizzata deve essere conforme ai **CAM** (D.M. 04/04/2013, G.U. n. 102 del 03/05/2013) e **di tipo riciclato**.

#### 3.7.3.1 Modalità di gestione (da elettronico a fisico)

L'Operatore rende disponibile il sistema di cui all'art. **3.7.3.1.1**; è facoltà prevedere interoperabilità **host-to-host** ai sensi dell'art. **3.7.3.1.2**.

##### 3.7.3.1.1 Sistema ad accesso web

Sistema accessibile via web (senza VPN) che consente agli utenti autorizzati di inoltrare invii elettronici e:

- a) definire il **workflow** di stampa (con eventuali autorizzazioni);
- b) tracciare le fasi di elaborazione, stampa e spedizione;
- c) generare **reportistica** per Solori.

Il sistema consente a Solori la verifica dello stato dalla **presa in carico** alla **spedizione**. La creazione/trasmisione consente la composizione di documenti (progetto grafico Solori) in formati **.doc**, **.docx**, **.pdf** ecc., fino ad almeno **3 MB**, sia **offline** con strumenti propri, sia **online** tramite piattaforma web.

La piattaforma web-based prevede:

- visualizzazione degli invii inseriti;
- generazione di **PDF** per archiviazione/ricerca;
- possibilità di **stampa** dei PDF;
- gestione **utenti** (creazione, modifica, cancellazione).

##### 3.7.3.1.2 Variante: interoperabilità con il sistema in uso presso Solori (host-to-host)

Qualora Solori si avvalga di un sistema per la creazione/trattamento della posta in uscita (eventualmente integrato con il protocollo), l'Operatore può attuare gli interventi tecnici necessari per lo scambio di flussi in interoperabilità **host-to-host**, **senza oneri aggiuntivi**

per l'Amministrazione. Resta facoltà di Solori sostenere eventuali costi per interventi propri (in amministrazione diretta o tramite terzi) necessari a garantire l'interoperabilità. La verifica di fattibilità e la messa a punto possono essere richieste nell'**Ordine di Servizio** preliminare o anche successivamente. Gli oneri degli interventi di variante derivanti da tale attività potranno essere recati a modifiche contrattuali rientranti nel comma 9, art. 120 del Codice dei Contratti.

### 3.8 Consegna ai destinatari, mancata consegna e giacenza fisica

Per Raccomandate, Raccomandate A/R, Assicurate e Pacchi indirizzati in Italia è effettuato almeno **un tentativo di consegna**. In caso di mancata consegna, è lasciato **avviso di giacenza** con: punto di ritiro, periodo minimo e termine ultimo di ritiro.

Periodo minimo di giacenza:

- **30 giorni** per Raccomandate e Raccomandate A/R;
- **7 giorni** per Pacchi.

Se plico/pacco non è ritirato, è **restituito a Solori** con causale del mancato recapito.

#### 3.8.1 Temporanea assenza del destinatario

In caso di assenza temporanea, l'Operatore:

1. lascia comunicazione scritta con luogo, orari e termine massimo di ritiro, senza oneri per destinatario o Solori;
2. garantisce punti di ritiro accessibili almeno **5 ore/giorno** (fascia 7:00–20:00) lun–ven e **4 ore** il sabato mattina (fascia 7:00–15:00), esclusi festivi.

#### 3.8.2 Altre cause di mancata consegna

Se la consegna non avviene per altre cause (sconosciuto, trasferito, deceduto, rifiuto, indirizzo errato/incompleto), gli invii sono **restituiti a Solori** con **causale**.

#### 3.8.3 Requisiti dei punti di giacenza

Entro **60 giorni, decorrenti dalla data di ordine del servizio**, l'Operatore attiva punti di giacenza per Raccomandate, A/R, Assicurate e Pacchi che siano:

1. conformi a normativa edilizia/sanitaria/sicurezza;
2. accessibili (anziani, non automuniti), preferibilmente serviti da TPL;
3. identificabili con insegna/segno visibile del Fornitore;
4. sicuri e idonei alla riservatezza.

Su richiesta, l'Operatore fornisce a Solori documentazione su ubicazione, orari e accessibilità.

### 3.8.4 Numero minimo di punti di giacenza

- **Lotto 2 (Verona):** almeno **4** punti di giacenza, distribuiti nei diversi CAP della città, secondo ripartizione prevista.
- **Lotto 3 (nazionale):** almeno **1** punto di giacenza per **ogni provincia italiana**, in coerenza con l'offerta.

### 3.8.5 Recapito in aree CAP extra-urbane (EU)

Nelle aree EU l'Operatore garantisce:

- consegna **su appuntamento** (numero indicato nell'avviso di giacenza), senza costi aggiuntivi;
- in alternativa, ritiro presso un punto di giacenza nel Comune del destinatario o, se assente, presso il punto di giacenza del **capoluogo di provincia più vicino**.

### 3.8.6 Giacenza fuori dal lotto di aggiudicazione

Per invii destinati a zone fuori lotto ma coperte direttamente dall'Operatore (anche in subappalto) valgono le stesse regole di giacenza del lotto aggiudicato.

## 3.9 Gestione fisica dei ritorni

Rientrano nei ritorni:

- avvisi di ricevimento (A/R);
- plichi inesitati (Raccomandate, A/R, Assicurate).

Per ogni riconsegna, l'Operatore prepara in duplice copia:

- **distinta di riconsegna** con lista di dettaglio;
- motivazione del mancato recapito (se prevista).

Le modalità di restituzione sono concordate con Solori (es. in occasione del primo Pick-Up utile). La restituzione **non comporta costi** per Solori.

### 3.10 Tracciatura invii registrati

Per invii registrati/certificati (**Raccomandate, A/R**) recapitati in copertura diretta, l'Operatore rende disponibili via **portale web, in tempo reale**, gli stati dall'**accettazione** alla **consegna**, inclusi ritorni e inesitati.

L'Appaltatore aggiudicatario dei Lotti 2 e 3 è tenuto a garantire, per tutte le Raccomandate A/R trattate nell'ambito del servizio, i seguenti adempimenti:  
a) **Tracciamento informatico** dell'intero ciclo di lavorazione e recapito, con aggiornamento puntuale e tempestivo degli stati di avanzamento (invio, giacenza, consegna, esito positivo/negativo);

b) **Scansione e digitalizzazione degli esiti** e dei relativi documenti, comprensivi delle cartoline di ritorno o di ogni altra attestazione prodotta dall'operatore postale, in formato elettronico conforme e consultabile dalla Stazione Appaltante;

c) **Indicazione dell'allocazione fisica** di ciascun invio mediante registrazione di bancale, scatola e busta di appartenenza, al fine di consentire il successivo rintraccio materiale della pratica;

d) **Indicizzazione univoca** delle pratiche, collegata al relativo invio, da rendere disponibile tramite piattaforma gestionale o sistema informatico idoneo, così da permettere alla Stazione Appaltante un accesso rapido ed efficace alle informazioni a scopi di tutela legale e probatoria.

Tutti i servizi di cui al presente articolo sono da intendersi **compresi nell'appalto senza oneri aggiuntivi** rispetto al corrispettivo contrattuale.

L'inosservanza degli obblighi sopra indicati costituisce inadempimento contrattuale rilevante e potrà comportare l'applicazione delle penali previste nel presente Capitolato, nonché la risoluzione del contratto nei casi di reiterata violazione.

### 3.11 Gestione anomalie

Invii **smarriti o rubati**: storno in fattura o **note di credito**.  
Invii **deteriorati/manomessi**: restituzione con **distinta di riconsegna delle anomalie**.  
Restano ferme le forme di ristoro previste nella **Carta dei Servizi** dell'Operatore.

### 3.12 Corrispettivi

#### 3.12.1 Prezzi dei servizi in offerta economica

Sono riconosciuti:

1. prezzi per **Pick-Up e Delivery**, in base a peso e frequenza stabiliti nell'**Ordine di Servizio**;
2. prezzi di recapito per **Posta ordinaria e Raccomandate** fino a **100 g** nelle aree AM, CP, EU coperte direttamente dall'Operatore;
3. prezzo per **avvisi di ricevimento**;
4. prezzi per **stampa e imbustamento** della **posta ibrida**, oltre ai prezzi di recapito.

#### 3.12.2 Prezzi da listino obbligatorio/facoltativo

Sono riconosciuti:

1. recapito di Posta ordinaria, Raccomandata e A/R **oltre 100 g**;
2. **Posta assicurata** fino a **20 g**;

3. **Pacchi nazionali ed esteri** (tutti i pesi);
4. servizio di **giacenza** (senza oneri aggiuntivi per mittente o destinatario).

### 3.12.3 Prezzi per la riconsegna degli inesitati

- **Posta inesitata:** riconsegna **gratuita**;
- **Pacchi nazionali:** costo massimo pari al **prezzo di spedizione**;
- **Pacchi esteri:** prezzo definito dal Paese di destinazione secondo **UPU**.

### 3.12.4 Rimborso costi invii via FSU

Per gli invii postalizzati tramite **FSU**, i costi sostenuti dall'Operatore sono **rimborsati da Solori** in base alle **tariffe vigenti** del Servizio Universale. Per gli invii destinati a CAP nazionali ulteriori rispetto a quelli dichiarati come copertura diretta dall'Operatore ma serviti dalla sua rete, si applicano i prezzi di cui ai par. **3.12.1** e **3.12.2**.

## 3.13 - RIEPILOGO

La seguente tabella sintetizza i servizi richiesti nei Lotti 2 e 3, con indicazione delle principali attività e delle specificità di ciascun lotto.

Ambito	Lotto 2 – Verona (CAP 37121–37142)	Lotto 3 – Territorio nazionale ed estero
Oggetto principale	Stampa, imbustamento e recapito plichi ai destinatari nell'area urbana di Verona	Stampa, imbustamento e recapito plichi in ambito regionale, nazionale e residuale estero
Modalità di recapito	Copertura diretta al 100% del territorio comunale di Verona	Copertura diretta almeno 70% territorio nazionale; restante tramite FSU
Servizi inclusi	Pick-Up programmato o su chiamata; Delivery opzionale; gestione ritorni; tracciatura invii	Pick-Up programmato o su chiamata; Delivery opzionale; gestione ritorni; tracciatura invii
Tipologie di invii	Posta ordinaria; Raccomandate; Raccomandate A/R; Raccomandate giudiziarie; Assicurate	Posta ordinaria; Raccomandate; Raccomandate A/R; Raccomandate giudiziarie; Assicurate; Posta ordinaria estero
Posta ibrida	Sì, con stampa e imbustamento (carta riciclata conforme CAM)	Sì, con stampa e imbustamento (carta riciclata conforme CAM)

<b>Ambito</b>	<b>Lotto 2 – Verona (CAP 37121–37142)</b>	<b>Lotto 3 – Territorio nazionale ed estero</b>
<b>Punti di giacenza</b>	Minimo 4, distribuiti sui diversi CAP di Verona	Almeno 1 per ogni provincia italiana
<b>Riconsegna inesitati</b>	Gratuita per plichi; pacchi nazionali al costo di spedizione	Gratuita per plichi; pacchi nazionali al costo di spedizione; pacchi esteri secondo tariffe UPU
<b>FSU</b>	Non previsto	Utilizzato per CAP non coperti direttamente; costi rimborsati a tariffa vigente

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. 4 – OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO PRIMA DELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO

### 4.1 Stesura del Documento “Definizione degli Accordi tra le Parti”

Entro **30 giorni di calendario** decorrenti dalla data di ordine del servizio, ovvero dall'avvio in via d'urgenza ai sensi dell'art. 17 del D.lgs. 36/2023 (Codice dei Contratti Pubblici), l'aggiudicatario deve trasmettere a Solori un documento denominato **“Definizione degli accordi tra le parti”**.

Tale documento deve contenere gli elementi organizzativi e tecnici necessari a garantire l'avvio regolare del servizio entro **60 giorni** dalla ricezione e accettazione dell'**Ordine di Servizio**.

**Il documento dovrà riportare almeno:**

- A. modelli di consegna utili alla profilazione di Solori nei sistemi del Fornitore;
- B. modelli per la creazione delle distinte di consegna dei plichi, anche in formato elettronico;
- C. tempi di configurazione del mittente nelle piattaforme del Fornitore, in relazione alla tipologia dei servizi richiesti (plichi autoprodotti, posta ibrida, ecc.);
- D. modalità, adempimenti e tempi per il rilascio delle credenziali di accesso e delle istruzioni tecniche al portale web eventualmente messo a disposizione per la prenotazione delle spedizioni;
- E. modalità, adempimenti e tempi per il rilascio delle credenziali e delle istruzioni tecniche per accedere alla piattaforma web di tracciatura (raccomandate, A/R, assicurate), per consentire a Solori la verifica degli stati di lavorazione;
- F. adempimenti richiesti a Solori per usufruire del servizio di rendicontazione analitica (es. compilazione e trasmissione distinte elettroniche tramite portale web o protocollo FTPS/SFTP);
- G. modalità e tempi per l'accesso al servizio di posta ibrida tramite la piattaforma web del Fornitore;
- H. dati necessari per la fatturazione secondo la normativa vigente;
- I. ogni ulteriore istruzione utile a garantire il rispetto dei tempi di avvio e la piena operatività del servizio.

#### **4.2 Termini per l'avvio del servizio e per l'accettazione degli Ordini di Servizio**

Le attività descritte nel documento di cui all'art. 4.1 devono consentire a Solori di ricevere l'avvio del servizio entro **30 giorni** dal ricevimento e accettazione dell'**Ordine di Servizio**, senza possibilità di deroga.

In coerenza con gli artt. 4.1, 5.1 ("Richiesta preliminare di fornitura") e 5.2 ("Ordine di Servizio"), l'aggiudicatario deve garantire a Solori il supporto necessario per la predisposizione della Richiesta preliminare di fornitura.

Il termine per l'accettazione degli **Ordini di Servizio** e per la consegna a Solori dell'**Ordine di Servizio firmato** è fissato in **cinque (5) giorni lavorativi** dalla ricezione dello stesso.

## ART. 5 – RICHIESTA PRELIMINARE DI FORNITURA E ORDINE DI SERVIZIO

### 5.1 Richiesta preliminare di fornitura

Prima dell'emissione dell'**Ordine di Servizio**, Solori compila il “**Modello di richiesta preliminare di fornitura**”, reso disponibile dal Fornitore.

Attraverso la compilazione e l'invio del modello, anche con il supporto del Fornitore, Solori procede all'analisi dei servizi offerti nell'**Accordo di Servizio** e alla definizione degli aspetti specifici necessari a garantire l'avvio e l'esecuzione ottimale del servizio. Nel “Modello di richiesta preliminare di fornitura” Solori, con riferimento ai Lotti 2 e 3, dovrà esplicitare – a titolo esemplificativo e non esaustivo – i seguenti elementi:

- tipologia e volumi di invii da recapitare nell'arco della durata dell'appalto;
- eventuali periodi di concentrazione delle spedizioni nel corso dell'anno (flussi anomali);
- numero e ubicazione dei punti di Pick-Up per il ritiro dei plichi, specificando se programmato o a chiamata;
- numero e ubicazione dei punti di Delivery (se richiesto);
- eventuale richiesta del servizio di posta ibrida;
- data prevista per l'inizio e la conclusione del servizio.

Nella definizione della data di avvio, Solori dovrà considerare il termine massimo di **30 giorni** che il Fornitore può impiegare per la profilazione della Società Contraente Appaltante nei propri sistemi.

### 5.2 Ordine di Servizio

Il Fornitore supporta Solori nell'analisi dei fabbisogni di servizio da esplicitare nel “Modello di richiesta preliminare di fornitura” di cui al precedente art. 5.1. Una volta verificato in tutti i suoi aspetti e accettato dal Fornitore, il modello preliminare costituisce l'**Ordine di Servizio**.

Nella verifica dei termini di effettivo inizio e conclusione del servizio, il Fornitore deve considerare i tempi tecnici necessari alla profilazione di Solori nei propri sistemi di gestione, indispensabili per il corretto avvio dell'esecuzione e per l'erogazione dei servizi correlati, tra cui:

- tracciatura e rendicontazione degli invii;
- accesso alle piattaforme web per la verifica del processo di consegna;

- fatturazione e gestione dei dati amministrativi.

Il termine massimo per l'espletamento delle operazioni di profilazione, successive all'emissione e all'accettazione dell'**Ordine di Servizio**, è fissato in **30 giorni**.

La durata complessiva dell'esecuzione del servizio resta invariata, al netto dei giorni impiegati per la profilazione iniziale di Solori.

## ART. 6 – LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO E PENALI

### Regole generali (valide per tutti i lotti)

#### 1. Campo di applicazione

Le penali si applicano:

- a servizi di recapito per i quali sia possibile determinare con certezza, tramite riscontri oggettivi, **spedizione, destinazione e consegna**;
- a invii con **indirizzo utile** al recapito.

#### 2. Esclusioni

Non sono contestabili ritardi/mancati recapiti dovuti a: indirizzo inesatto/inesistente/insufficiente, destinatario trasferito/sconosciuto/irreperibile/deceduto, **rifiuto** dell'invio.

#### 3. Calendario per i conteggi

I tempi sono espressi in **giorni lavorativi**; non si computano sabati, domeniche e festivi, salvo diversa indicazione.

#### 4. Misura delle penali

Salvo diversa specifica, gli importi si intendono:

- **per punto di ritiro e per giornata** per i servizi di Pick-Up/Delivery;
- **per distinta** per gli adempimenti documentali;
- **per invio** per SLA su recapito/giacenza.

#### 5. Prova del disservizio

Le verifiche possono avvenire anche tramite terzi incaricati (es. **lettere campione, sondaggi telefonici** su campioni di destinatari), nonché tramite tracciature e rendicontazioni.

#### 6. Forza maggiore

Nessuna penale è applicata se il Fornitore dimostra che il ritardo/non esecuzione del servizio deriva da **forza maggiore** o **caso fortuito**.

## 7. Tetto massimo mensile

Le penali complessive per ciascun Lotto non possono superare il **10%** dell'**imponibile mensile** fatturato per il Lotto stesso. Resta salva la possibilità di Solori di **risolvere l'Ordine di Servizio** e/o **chiedere il maggior danno**.

### 6.1 Livelli minimi di servizio e penali – Lotto 2 (Verona)

#### A) Pick-Up posta in uscita (presso Solori)

N	Servizio	Livello minimo atteso	Penale
1	<b>Pick-Up programmato</b>	Finestra 8:00–14:00 (o diversa finestra concordata in Ordine di Servizio) nei giorni indicati da Solori	€ 3,00 per mancato ritiro nel giorno fissato <b>per punto di ritiro</b> ; € 5,00/giorno dal giorno successivo fino all'esecuzione
2	<b>Pick-Up chiamata</b> su	Entro <b>2 gg lavorativi</b> dalla richiesta di Solori	€ 3,00 per mancato ritiro nel giorno fissato; € 10,00 per mancata esecuzione entro la finestra prevista

#### B) Accettazione e distinta

N	Servizio	Livello minimo atteso	Penale
3	<b>Accettazione invii</b> (CAP in Lista Copertura Diretta)	Entro <b>1 gg lavorativo</b> dalla presa in carico	€ 3,00/giorno di ritardo (per conferimento)
4	<b>Restituzione distinta riepilogativa</b> (accettazione/affrancatura/spedizione/anomalie)	Entro <b>4 gg lavorativi</b> dal ritiro; se Pick-Up a giorni alterni, nel <b>primo giorno utile di Pick-Up</b>	€ 3,00/giorno di ritardo (per distinta)

#### C) Recapito in Lista Copertura Diretta

N	Servizio	Livello minimo atteso	Penale
5	<b>Tempi di recapito</b> (ordinaria, raccomandata, AR, assicurata)	<b>Consegna entro 7 gg lavorativi</b> dall'accettazione	Se, in un <b>trimestre</b> , > <b>40%</b> invii oltre SLA e media > <b>15° gg lav.: € 50,00</b> (penale forfetaria trimestrale). Per raccomandate/AR/assicurata si applica lo stesso criterio; per <b>assicurata</b> si <b>decurta</b> anche il <b>costo assicurazione</b> per gli invii in ritardo oltre soglia.

#### D) Restituzioni (AR, inesitati)

N	Servizio	Livello minimo atteso	Penale
6	<b>Restituzione AR/inesitati</b> (CAP in Lista)	Entro <b>40 gg lavorativi</b> dalla consegna destinatario / esito	<b>Esenzioni:</b> (a) esito disponibile su piattaforma → <b>no penale</b> ; (b) copia AR gratuita entro <b>10 gg</b> dalla richiesta → <b>no penale</b> . In mancanza di a) o b): <b>penale = 2× costo AR</b>
7	<b>Restituzione assicurate</b>	Entro <b>20 gg lavorativi</b> dalla <b>compiuta giacenza</b>	Oltre termine: <b>penale = costo invio</b>

#### E) Posta ibrida (da file a cartaceo)

N	Servizio	Livello minimo atteso	Penale
8	1–20 invii	<b>1 gg lavorativo</b> dall'inoltro via web (entro h 14:00)	<b>Nessuna penale</b> su questa fase; se incide sul <b>recapito</b> , si applicano le penali di recapito
9	21–100 invii	<b>2 gg lavorativi</b>	—
10	101–500 invii	<b>2 gg lavorativi</b>	—

#### F) Giacenza

N	Servizio	Livello minimo atteso	Penale
11	<b>Durata giacenza</b> (raccomandate, AR, assicurata, pacchi)	<b>30 giorni di calendario</b> dalla data dell'avviso di giacenza	<b>€ 10,00 per invio</b> con giacenza inferiore al minimo (se recapitato direttamente dall'Operatore), fatto salvo il <b>maggior danno</b>

## 6.2 Livelli minimi di servizio e penali – Lotto 3 (nazionale/estero)

### A) Pick-Up posta in uscita

N	Servizio	Livello minimo atteso	Penale
12	<b>Pick-Up programmato</b>	Finestra 8:00–14:00 (o diversa in Ordine di Servizio) nei giorni indicati	<b>€ 3,00 per mancato ritiro per punto di ritiro; € 5,00/giorno</b> dal successivo
13	<b>Pick-Up chiamata</b> su	<b>Entro 2 gg lavorativi</b>	<b>€ 3,00 per mancato ritiro</b> nel giorno fissato; <b>€ 10,00</b> per mancata esecuzione

### B) Accettazione e distinta

N	Servizio	Livello minimo atteso	Penale
14	<b>Accettazione invii</b> (CAP in Lista Copertura Diretta)	<b>Entro 1 gg lavorativo</b>	<b>€ 3,00/giorno</b> (per conferimento)
15	<b>Accettazione invii da postalizzare tramite FSU</b> (CAP fuori Lista)	<b>Entro 2 gg lavorativi</b>	<b>€ 3,00/giorno</b> (per conferimento)
16	<b>Restituzione distinta riepilogativa</b> (diretti + FSU)	<b>Entro 4 gg lavorativi dal ritiro, o nel primo giorno utile di Pick-Up alternato</b>	<b>€ 3,00/giorno di ritardo</b> (per distinta)

### C) Recapito in Lista Copertura Diretta (nazionale)

N	Servizio	Livello minimo atteso	Penale
17	<b>Recapito in Lotto</b> (AM/CP/EU del Lotto 3 in Lista)	<b>Entro 7 gg lavorativi</b> dall'accettazione	Stesso criterio del Lotto 2, n. 5: <b>€ 50,00</b> per trimestre se <b>&gt;40%</b> in ritardo e media <b>&gt; 15° gg</b> ; per assicurata si decurta anche il <b>costo assicurazione</b> oltre soglia
18	<b>Recapito extra-Lotto</b> (CAP in Lista ma fuori perimetro del Lotto)	<b>Entro 8 gg lavorativi</b>	Idem criterio n. 17

#### D) Restituzioni (AR/inesitati) in Italia

N	Servizio	Livello minimo atteso	Penale
19	<b>Restituzione AR/inesitati</b> (CAP in Lista o extra-Lotto ma coperti)	<b>Entro 40 gg lavorativi</b>	Esenzioni a)/b) come Lotto 2; in difetto: <b>2× costo AR</b>

#### E) Estero (posta ordinaria estero)

N	Zona	SLA recapito (dal giorno di accettazione)	Penale
20	<b>Europa e Bacino Mediterraneo (Z1)</b>	<b>15 gg lavorativi</b>	Ritardo dimostrato: <b>penale = costo invio</b> . Per danneggiamenti/manomissioni: penale subordinata a <b>contestazione valida presso Operatore estero</b> secondo regole/tempi locali; ulteriori ristori via reclamo
21	<b>Africa/Asia/Americhe (Z2)</b>	<b>20 gg lavorativi</b>	Come sopra
22	<b>Oceania (Z3)</b>	<b>25 gg lavorativi</b>	Come sopra
23	<b>Resto del mondo</b>	<b>30 gg lavorativi</b>	Come sopra

#### F) Posta ibrida (da file a cartaceo)

N	Servizio	Livello minimo atteso	Penale
24	1–20 invii	1 gg lavorativo (entro h 14:00)	Nessuna penale su fase di produzione; se incide sul recapito → penali recapito
25	21–100 invii	2 gg lavorativi	—
26	101–500 invii	2 gg lavorativi	—

#### G) Giacenza (Italia)

N	Servizio	Livello minimo atteso	Penale
27	Durata giacenza (raccomandate, AR, assicurata)	30 giorni di calendario dall'avviso	€ 10,00 per invio con giacenza inferiore (se recapitato direttamente dall'Operatore), salvo <b>maggior danno</b>

#### H) Invii postalizzati tramite FSU

N	Servizio	Livello minimo atteso	Penale
28	Tempi di recapito tramite FSU	Secondo obiettivi vigenti del Servizio Universale per ciascun prodotto	Eventuali disservizi/ritardi si contestano come da art. 3.5.2. Nessuna penale sul <b>tempo di recapito</b> imputabile all'FSU; restano applicabili penali su <b>tempi/adempimenti</b> a carico del Fornitore (es. accettazione, distinte, consegna a FSU)

### 6.3 Ulteriori penali applicabili (Lotti 2 e 3)

- **Avvio in ritardo del servizio** rispetto al termine di **30 giorni di calendario** (profilazione inclusa) dall'**Ordine di Servizio**: **€ 10,00/giorno** di ritardo. Non si applica se il Fornitore dimostra responsabilità **non imputabile** (es. informazioni incomplete di Solori).
- **Mancata accettazione dell'Ordine di Servizio** entro **5 giorni lavorativi** (art. 4.2): penale **non applicata** se il Fornitore dimostra cause non imputabili (es. assenza del Modello di richiesta preliminare; incongruenza importi).

- **Riduzione percentuale di copertura** rispetto a quanto offerto in gara: facoltà per Solori di **recedere per giusta causa** dagli **Ordini di Servizio** interessati, ferme restando le ulteriori tutele.
- **Mancata consegna di invii** immessi nella rete del Fornitore per cause diverse da 3.8.1 e 3.8.2: obbligo di **motivazione**; in caso di mancata risposta o motivazioni pretestuose (es. nome incompleto sul campanello), **penale = 2× costo dell’invio**.
- **Reportistica (art. 8): € 50,00/giorno** per ritardo nella trasmissione della reportistica dovuta a Solori.

## ART. 7 – MISURE ORGANIZZATIVE

### 7.1 Referente di zona

Il Fornitore (Operatore Postale) comunica a Solori il nominativo di un **Referente di zona** incaricato della programmazione, organizzazione e coordinamento dei servizi. Il Referente di zona:

- funge da **unico punto di contatto operativo** verso Solori;
- è **raggiungibile telefonicamente** 5 giorni a settimana (lun–ven, esclusi festivi) nella fascia **9:00–17:00**;
- possiede **competenze adeguate** e **poteri decisionali** coerenti con la gestione del servizio e del contratto.

In caso di sostituzione/assenza/impedimento, il Fornitore comunica **tempestivamente** a Solori il nominativo e i recapiti del **sostituto**.

### 7.2 Referente per fatturazione e gestione contabile

Il Fornitore comunica a Solori il nominativo di un **Referente per la fatturazione e la gestione contabile** del contratto (cfr. art. 10.1), con i relativi **recapiti e-mail e telefonici**. Il Referente contabile:

- è **raggiungibile telefonicamente** 5 giorni a settimana (lun–ven, esclusi festivi) nella fascia **9:00–17:00**;
- fornisce **risposte puntuali e circostanziate** ai quesiti inviati da Solori **entro 48 ore** dal ricevimento (via e-mail; eventuale fax ove disponibile);
- supporta la gestione di **rendiconti mensili** e **fatture**, nonché la risoluzione di **eventuali anomalie**.

Nota terminologica: ove richiamato, “Referente per la gestione contabile degli **Ordini di Servizio**” identifica il referente per i singoli contratti/ordini esecutivi.

### 7.3 Referente per la rendicontazione analitica

Il Fornitore comunica i nominativi e i recapiti del **Referente per la rendicontazione analitica** (di **tipo A** e, se prevista in offerta, di **tipo B**) cui Solori potrà rivolgersi per:

- **abilitazioni e accessi** alle piattaforme informative;
- **supporto** sull'estrazione dei dati e sulle **modalità di tracciatura**;
- risposte a richieste connesse alla **reportistica** (cfr. art. 10.1).

### 7.4 Strumenti informativi

Il Fornitore (Operatori Postali e, se presente, **Consolidatore**) mette a disposizione del **Referente Amministrativo**, del **Referente Tecnico** di Solori e degli ulteriori utenti autorizzati **guide e materiali informativi “user-friendly”**, anche in formato **digitale/online**, che consentano al personale di Solori di operare in autonomia nelle fasi di:

- **predisposizione e conferimento** degli invii (cartacei e da flusso);
- **utilizzo** delle piattaforme web per **tracciatura, rendicontazione e posta ibrida**;
- **corretto allestimento** degli invii secondo gli standard tecnici del Fornitore.

Tali materiali devono essere **aggiornati** in caso di modifiche operative o normative rilevanti e resi **agevolmente accessibili** al personale abilitato di Solori.

## ART. 8 – LOTTI 2 E 3 – REPORTISTICA E DATI PER LA FATTURAZIONE

### 8.1 Reportistica e dati per la fatturazione

Il Fornitore deve produrre, in accompagnamento a ciascuna fattura emessa (di norma con cadenza mensile), una **reportistica sui servizi resi e sul rispetto dei livelli di servizio**. La reportistica è necessaria a Solori per:

- la **verifica di conformità** dell'esecuzione del contratto;
- la **validazione delle fatture** ai fini del pagamento.

La reportistica deve contenere almeno:

1. tutti i dati utili alla verifica del rispetto dei termini di recapito previsti dal presente Capitolato;
2. i dati di dettaglio necessari alla verifica degli importi fatturati per ciascun servizio reso.

I dati devono essere messi a disposizione in **formato elettronico elaborabile** (es. foglio di calcolo, csv, txt, accesso a portale web), secondo modalità concordate tra le parti.

Le fatture devono riportare almeno i seguenti campi:

- anno e mese di competenza;
- tipologia di invio;
- porto di peso;
- quantità (numero invii/lavorazioni eseguite);
- commessa di riferimento per ciascun importo/plico fatturato (con chiara identificazione degli importi addebitati per ciascuna commessa);
- importo unitario;
- importo totale;
- aliquota IVA;
- totale complessivo.

## 8.2 Reportistica aggiuntiva

Il Fornitore deve inoltre rendere disponibili, su base periodica, le seguenti informazioni:

- quantità dei plichi spediti, suddivisi per tipologia di invio, porto di peso e Società Contraente;
- ogni altro dato utile a rilevare l'andamento dei servizi (ad es. CAP di destinazione, tipologia di invii, servizi accessori richiesti).

Solori si riserva la facoltà di richiedere **report specifici in formato elettronico**, relativi alle prestazioni contrattuali rese nell'ambito dell'Accordo di Servizio.

*<<Il presente capitolato è formato da 32 pagine>>*

Il Responsabile del Progetto

Dott. Eros ZENERE

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