

**SERVIZIO DI PRELIEVO E RECAPITO DELLA CORRISPONDENZA DEL COMUNE DI PADOVA - LOTTO 1 "SERVIZI GENERALI DI PRELIEVO E RECAPITO, CONSEGNA RACCOMANDATE TESSERE ELETTORALI, NOTIFICAZIONE A MEZZO POSTA ATTI GIUDIZIARI" - LOTTO 2 "SERVIZIO DI NOTIFICAZIONE A MEZZO POSTA DEGLI ATTI DI POLIZIA LOCALE".**

## **CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO**

**LOTTO 1 Servizi generali di prelievo e recapito, consegna raccomandate tessere elettorali, notificazione a mezzo posta atti giudiziari**

**LOTTO 2 Servizio di notificazione a mezzo posta atti di Polizia locale (atti giudiziari e contravvenzioni al Codice della strada)**

## ART. 1 OGGETTO DELL'APPALTO

Il Comune di Padova intende attivare una procedura aperta finalizzata all'aggiudicazione del servizio di gestione della corrispondenza in arrivo e in partenza (comprensivo dell'invio telematico), della consegna a mezzo raccomandata delle tessere elettorali e della notifica a mezzo posta degli atti giudiziari e delle contravvenzioni al Codice della strada.

In dettaglio, l'appalto ha per oggetto:

- il servizio di gestione della corrispondenza in arrivo consistente nel prelievo giornaliero dalla casella postale del Comune di Padova e nella consegna alla sede del Comune di Padova, individuata nell'Ufficio Protocollo;
- il servizio di gestione della corrispondenza in partenza consistente nella raccolta, presa in carico e accettazione della corrispondenza cartacea presso il Comune di Padova, nella preparazione e successivo recapito o nell'affrancatura e inoltro al gestore del Servizio postale universale;
- il servizio di stampa, imbustamento e recapito della corrispondenza proveniente da flussi massivi;
- il servizio di stampa, imbustamento e recapito della corrispondenza proveniente dal sistema di protocollo informatico;
- il servizio di consegna a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno personalizzata delle tessere elettorali;
- il servizio di notifica a mezzo posta degli atti giudiziari e delle contravvenzioni al Codice della strada.

## ART. 2 AVVIO, VALORE E SVOLGIMENTO DELL'APPALTO

Le prestazioni contrattuali decorreranno dalla data del verbale di avvio dell'esecuzione a firma del RUP e dell'Appaltatore, anche in pendenza della stipulazione del contratto, previa costituzione del deposito cauzionale definitivo.

L'importo presunto dell'appalto, calcolato in base al monitoraggio della corrispondenza delle diverse tipologie di invii dell'ultimo biennio, è stato determinato come segue:

Lotto 1 € 788.570,04 IVA esclusa

Lotto 2 € 15.184.426,20 IVA esclusa

Per un valore complessivo annuo di € 15.972.996,24 IVA esclusa.

Nello svolgimento dei servizi oggetto dell'appalto non vi sono dei rischi interferenti con le attività svolte, nei medesimi immobili, dal proprio personale che debbano essere oggetto di DUVRI ai sensi dell'art. 26 del D.lgs. 81/2008, pertanto i costi annui per la sicurezza sono pari a zero.

PERIODO CONTRATTUALE	IMPORTO SENZA IVA	IMPORTO CON IVA
2020 (1/4/2020 – 31/12/2020)	1.996.624,53	2.435.881,93
2021 (1 <sup>a</sup> annualità 1/1 – 31/03; 2 <sup>a</sup> annualità 1/4 – 31/12)	2.662.166,04	3.247.842,58
2022 ( 2 <sup>a</sup> annualità 1/1 – 31/03; 3 <sup>a</sup> annualità 1/4 – 31/12)	2.662.166,04	3.247.842,58
2023 (3 <sup>a</sup> annualità 1/1 – 31/03; ev. rinnovo 1 <sup>a</sup> annualità 1/4 – 31/12)	2.662.166,04	3.247.842,58
2024 (ev. rinnovo 1 <sup>a</sup> annualità 1/1 – 31/03; 2 <sup>a</sup> annualità 1/4 – 31/12)	2.662.166,04	3.247.842,58
2025 (ev. rinnovo 2 <sup>a</sup> annualità 1/1 – 31/03; 3 <sup>a</sup> annualità 1/4 – 31/12)	2.662.166,04	3.247.842,58
2026 (ev. rinnovo 3 <sup>a</sup> annualità 1/1 – 31/03)	665.541,51	811.960,64

L'importo presunto dell'appalto è stato calcolato sulla media della spesa dell'ultimo biennio.

## **ART. 3 COMPOSIZIONE E CARATTERISTICHE DEI LOTTI FUNZIONALI (DESCRIZIONE, DIMENSIONAMENTO, MODALITA' E TEMPI DEL SERVIZIO)**

La procedura di gara, dovendo soddisfare le esigenze in ordine ai servizi postali di specifiche realtà dell'Ente, è stata suddivisa in 2 lotti funzionali afferenti a diversi ambiti gestionali che vengono di seguito descritti.

### **LOTTO 1 - SERVIZI GENERALI DI PRELIEVO E RECAPITO**

Prestazione principale:

#### **1. Per quanto attiene al prelievo il servizio comprende:**

- la gestione della corrispondenza in entrata mediante il ritiro presso la Casella Postale Aperta della corrispondenza in ingresso;
  - a) prelievo e vuotatura di tutta la corrispondenza ricevuta presso la casella postale del Comune di Padova, ubicata presso la sede centrale di Poste Italiane, Corso Garibaldi 5 (posta ordinaria e raccomandate, ricevute di ritorno delle raccomandate spedite, stampe, quotidiani, pubblicità, pacchi, resi, ecc.); firma per ricevuta in nome e per conto del Committente ove necessario;
  - b) pagamento e consegna delle lettere tassate;
  - c) riconsegna a Poste Italiane della corrispondenza consegnata erroneamente;
- la consegna di tutto il materiale all'ufficio di ricevimento del Committente (ufficio Protocollo ubicato presso Palazzo Moroni, Via del Municipio 6) entro le ore 9,00 di ogni giorno lavorativo, dal lunedì al venerdì o in orario da concordare se non compatibile con l'orario di apertura dell'Ufficio Postale ove è ubicata la Casella Postale Aperta);

#### **2. Per quanto attiene al recapito il servizio comprende:**

- ricezione della corrispondenza cartacea in partenza presso un unico punto di raccolta ubicato presso la sede municipale di Palazzo Moroni, con personale e mezzi propri, in ogni giorno lavorativo non festivo, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 10.00; la corrispondenza viene consegnata alla ditta imbustata e chiusa unitamente ad una distinta di consegna; possono essere richiesti ritiri occasionali da uffici diversi.
- contestualmente alla raccolta, controllo e verifica delle distinte prodotte dai Settori dell'Ente ed effettuazione delle eventuali modifiche su ciascuna scheda riepilogativa, al fine della quadratura della stessa, ed eventuale contraddittorio con il Settore mittente;
- separazione della corrispondenza tra quella da inviare al gestore del Servizio postale universale e quella corrispondenza da recapitare direttamente;
- per la corrispondenza da inviare al gestore del servizio universale: pesatura ed affrancatura con macchina affrancatrice dotata di dispositivo meter della corrispondenza destinata al gestore del Servizio postale universale (Poste italiane), che dovrà essere consegnata al Centro di accettazione della rete postale competente per territorio nella giornata stessa del ritiro;
- per la restante corrispondenza (recapito diretto): pesatura ed altre operazioni eventualmente necessarie (per disposizioni di legge applicabili alla fattispecie o per necessità operative della Ditta) di ciascuna corrispondenza da recapitare direttamente;
- esclusivamente per la corrispondenza raccomandata: verifica della coincidenza tra le raccomandate elencate in ciascuna distinta riepilogativa predisposta da ogni Settore con la materiale esistenza delle stesse; in caso di esito concordante, timbratura confirmatoria di ciascuna distinta. In caso contrario controllo congiunto in contraddittorio con il Settore mittente; trascrizione sulla ricevuta di ritorno della raccomandata del numero riferentesi al codice a barre utilizzato per l'invio (nella sede della Ditta);
- esclusivamente per l'ufficio notificazioni: prelievo della corrispondenza relativa a comunicazioni inerenti procedimenti di notificazione atti prodotti dal Servizio notificazioni per il tramite della procedura informatica, previa attribuzione di una sequenza di n. di raccomandata senza soluzione di continuità;
- esclusivamente per i pacchi: pesatura preventiva e compilazione del bollettino per ciascun pacco o della lettera di vettura pretesa dal Corriere nel caso in cui il Committente abbia optato per quest'ultimo canale di inoltro. Nella scelta del canale di inoltro sarà cura della Ditta la

- verifica della tariffa più conveniente per il Committente;
- recapito diretto della corrispondenza in tempi prestabiliti; per i tempi di recapito si fa riferimento alla Carta dei Servizi Postali Universali; il livello di servizio atteso è il seguente:
  - recapito della corrispondenza ordinaria e della posta raccomandata in tutto il territorio nazionale: entro 5 giorni esclusi sabato e domenica oltre quello di accettazione;
  - recapito per l'estero: (Europa: e Bacino del Mediterraneo) consegna nell'85% dei casi in 12 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) oltre il giorno di spedizione;
  - recapito per l'estero (resto del mondo): consegna nell'85% dei casi in 22 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) oltre a quello di spedizione.
- I giorni festivi sono quelli previsti dal calendario delle festività nazionali con l'aggiunta della festività del Santo Patrono (13 giugno). I giorni pre-festivi sono considerati nel conteggio al pari dei giorni feriali;
- recapito a data e ora certa con tracciabilità della posta in uscita e certificazione dell'avvenuta consegna, secondo quanto previsto dalla Circolare del Ministero delle Comunicazioni 2 Agosto 2007, n. 5688 *Recapito a data o ora certa degli invii di corrispondenza generati elettronicamente*;
- possibilità di verifica dei dati in tempo reale attraverso il costante aggiornamento del portale della ditta, riportante i dettagli dello spedito per Centri di costo (riferimenti ai codici a barre delle RR, tipologia e importi per centro di costo) e la correzione degli errori verificati in seguito al controllo da parte dell'ufficio spedizioni del Comune.
- possibilità di estrarre **report** sulla gestione della corrispondenza tramite il medesimo portale.
- fornitura e pagamento della modulistica postale richiesta;
- riconsegna al Committente delle raccomandate inesitate secondo le modalità di cui al successivo art. 6;
- consegna delle raccomandate agli utenti attraverso propri punti di giacenza presenti sul territorio del Comune di Padova, in zone facilmente raggiungibili anche con mezzi pubblici e aperti in orari adeguati.

I volumi della corrispondenza da spedire sono stimati nell'allegato 1 "Dimensionamento".

Si precisa inoltre che, in relazione agli obiettivi di risparmio e di razionalizzazione della spesa e in considerazione degli adempimenti relativi allo sviluppo del digitale è ipotizzabile che il trend delle spedizioni cartacee subisca una costante diminuzione.

In relazione alla gestione della corrispondenza in partenza l'aggiudicatario, quale requisito obbligatorio di partecipazione, deve curare in via diretta almeno l'85% dei volumi stimati per il territorio comunale di Padova e almeno il 60% del territorio della provincia di Padova. Per la stima della copertura si farà riferimento al numero degli abitanti ricompreso nel bacino comunale e provinciale.

### **3. Per quanto attiene i processi di flussi massivi di corrispondenza il servizio comprende:**

- fornitura dell'infrastruttura tecnologica disponibile via web per l'inserimento di testi e indirizzi;
- stampa e imbustamento secondo le modalità, i formati e le caratteristiche richieste dal Committente;
- recapito diretto a tariffe distinte.

### **4. Per quanto attiene il servizio di prelievo e consegna raccomandate tessere elettorali:**

Si richiede un servizio ad-hoc di consegna a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno personalizzata delle tessere elettorali, comprensivo della stampa e delle cartoline di ritorno complete dei dati forniti dall'Ente tramite file .csv con gli indirizzari e del loro collegamento con la busta contenente la tessera elettorale. La consegna delle tessere elettorali è effettuata esclusivamente nel territorio del Comune di Padova ed avviene generalmente in 4 periodi annuali, in corrispondenza delle revisioni delle liste elettorali (tempi e numeri di invii sono dettagliati nell'allegato 1 Dimensionamento).

L'Ufficio Elettorale comunale predisporrà:

- una busta chiusa (formato 16x22cm) contenente la tessera elettorale, con l'indirizzo completo del titolare della stessa (cognome, nome, via, n. civico, CAP e città);
- la distinta di accompagnamento delle buste per il conferimento al recapitatore;
- un file formato .csv .odf contenente le seguenti informazioni: cognome, nome, via, n. civico, CAP e città;

La ditta aggiudicataria dovrà provvedere:

- al ritiro della corrispondenza presso l'Ufficio spedizioni;
- alla ricezione del file inviato dall'ufficio elettorale;
- alla stampa degli avvisi di ricevimento e loro abbinamento alla busta contenente la tessera elettorale;
- alla consegna e acquisizione della firma del destinatario;
- in caso di assenza del destinatario o di altro soggetto abilitato per legge a ricevere l'invio, al deposito nella cassetta postale dell'avviso di giacenza (personalizzato), con indicazione del punto di ritiro e del termine ultimo previsto per la giacenza;
- alla restituzione al Comune di Padova nell'eventualità in cui la busta non venga ritirata dal destinatario o da altro soggetto da questo delegato al ritiro;
- alla restituzione delle buste contenenti le tessere elettorali al Comune di Padova nell'eventualità in cui non sia stata possibile la consegna né il deposito dell'avviso di giacenza (a titolo esemplificativo e non esaustivo, i casi di destinatario sconosciuto, trasferito, irreperibile, deceduto, che rifiuta la consegna; oppure i casi di indirizzo inesatto, incompleto, inesistente, ecc...), unitamente all'indicazione della causa del mancato recapito;
- alla restituzione al Comune di Padova senza effettuare la giacenza in caso di consultazione elettorale, per i plichi inviati tra il 60 giorno antecedente e la data di votazione;

##### **5. Nell'ambito del LOTTO 1 è individuata la seguente prestazione secondaria:**

Attività di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari (Legge 20 novembre 1982, n.890) prodotti dai diversi uffici del Comune di Padova,

L'affidatario del servizio dovrà:

- essere munito della licenza individuale speciale che abilita a svolgere l'attività di notificazione degli atti giudiziari in ambito nazionale;
- svolgere l'attività secondo le modalità stabilite dal Regolamento in materia di rilascio delle licenze per svolgere il servizio di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e comunicazioni connesse (legge 20 novembre 1982, n. 890) e di violazioni del codice della strada (articolo 201 del d.lgs. 30 aprile 1992, n. 285) approvato con Delibera n. 77/18/CONS dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni;
- garantire 6 (sei) mesi di giacenza decorrenti dalla data di consegna dell'avviso di giacenza in caso di assenza del destinatario, senza alcun onere aggiuntivo; decorso tale termine l'atto deve essere restituito al mittente;
- consegnare ai destinatari gli atti, per i quali non sia andato a buon fine il recapito, presso propri punti di giacenza presenti sul territorio del Comune di Padova, in zone facilmente raggiungibili anche con mezzi pubblici e aperti in orari adeguati, precisando che l'orario minimo di ricevimento pubblico dovrà essere di 5 ore tutti i giorni feriali, garantendo l'apertura almeno un pomeriggio a settimana;
- riconsegnare all'Ufficio Spedizioni del Comune di Padova gli Avvisi di Ricevimento o, nel caso in cui il recapito non sia stato effettuato nelle mani del destinatario, con il successivo tempestivo invio di CAN (Comunicazione di Avvenuta Notifica) o CAD (Comunicazione di Avvenuto Deposito). La rendicontazione degli esiti delle notifiche postali e il conseguente invio al Committente deve essere effettuata entro 10 giorni lavorativi dalla data di ritiro della A/R o dalla data di emissione del CAD. In caso di smarrimento degli Avvisi di Ricevimento, l'aggiudicatario dovrà fornire idonea attestazione dell'avvenuta consegna. In caso di mancato recapito degli invii dovrà restituire all'Ufficio Spedizioni le singole missive con annotata la ragione del mancato recapito;
- per l'invio dell'atto da notificare, per gli avvisi di ricevimento e per le altre comunicazioni relative al procedimento di notificazione, devono essere utilizzate speciali buste e moduli, di colore verde, recanti il logo e la denominazione dell'operatore postale capogruppo incaricato di svolgere il servizio, conformi alle specifiche tecniche definite dall'Autorità Garante delle Comunicazioni, sentito il Ministero di Giustizia. I costi della modulistica sono a carico dell'affidatario del servizio.

##### **LOTTO 2 - SERVIZIO DI NOTIFICAZIONE A MEZZO POSTA ATTI DI POLIZIA LOCALE**

E' oggetto del presente lotto l'affidamento della fornitura dell'attività di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari (Legge 20 novembre 1982, n.890) e di violazioni del Codice della Strada (articolo 201 del

D.Lgs. 30 aprile 1992, n.285) su tutto il territorio nazionale.

L'affidatario del servizio deve essere munito della licenza individuale speciale che abilita a svolgere l'attività di notificazione degli atti giudiziari e delle violazioni del Codice della Strada in ambito nazionale; oltre ad essere in possesso dei requisiti di professionalità, onorabilità e affidabilità (per la quale è prevista apposita e specifica fidejussione), è tenuto al rispetto di obblighi di qualità del servizio e tutela dell'utente.

Il servizio deve essere gestito nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente in materia.

Le attività principali da garantire in relazione alla notificazione degli atti richiesta dalla polizia locale sono le seguenti:

a. ricevimento degli atti presso un ufficio appositamente deputato presente sul territorio del Comune di Padova, operativo in orario da concordare con il Comando Polizia Locale. La data di consegna, se avvenuta entro le ore 12.00, corrisponde alla data di presa in carico da parte della ditta per la successiva notifica.

L'incaricato del ritiro, verificati i dati riportati nelle distinte di consegna, attesta l'avvenuta ricezione della corrispondenza da spedire con la sottoscrizione di tali distinte; il giorno successivo al ritiro l'affidatario del servizio dovrà restituire (eventualmente in modalità telematica) copia delle distinte ricevute con l'attestazione dell'avvenuta spedizione delle missive ritirate e l'indicazione per ciascuna di esse del codice di tracciatura.

I giorni festivi sono quelli previsti dal calendario delle festività nazionali con l'aggiunta della festività del Santo Patrono (13 giugno); i giorni prefestivi sono considerati nel conteggio al pari dei giorni feriali.

b. notifica a mezzo posta di atti giudiziari e violazioni del Codice della Strada su tutto il territorio nazionale secondo le modalità stabilite dal Regolamento in materia di rilascio delle licenze per svolgere il servizio di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e comunicazioni connesse (legge 20 novembre 1982, n. 890) e di violazioni del codice della strada (articolo 201 del d.lgs. 30 aprile 1992, n. 285) approvato con Delibera n. 77/18/CONS dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.

c. garantire 6 (sei) mesi di giacenza decorrenti dalla data di consegna dell'avviso di giacenza in caso di assenza del destinatario, senza alcun onere aggiuntivo; decorso tale termine l'atto deve essere restituito al mittente;

d. consegnare ai destinatari gli atti, per i quali non sia andato a buon fine il recapito, presso propri punti di giacenza presenti sul territorio del Comune di Padova, in zone facilmente raggiungibili anche con mezzi pubblici e aperti in orari adeguati, precisando che l'orario minimo di ricevimento pubblico dovrà essere per ciascun punto di 5 ore tutti i giorni feriali, garantendo l'apertura almeno un pomeriggio a settimana;

e. riconsegna al Comando Polizia Locale degli Avvisi di Ricevimento o, nel caso in cui il recapito non sia stato effettuato nelle mani del destinatario, con il successivo tempestivo invio di CAN (Comunicazione di Avvenuta Notifica) o CAD (Comunicazione di Avvenuto Deposito). La rendicontazione degli esiti delle notifiche postali e il conseguente invio al Comando di Polizia Locale deve essere effettuata entro 10 giorni lavorativi dalla data di ritiro della A/R o dalla data di emissione del CAD. In caso di smarrimento degli Avvisi di Ricevimento, l'aggiudicatario dovrà fornire idonea attestazione dell'avvenuta consegna. In caso di mancato recapito degli invii dovrà restituire al Comando Polizia Locale le singole missive con annotata la ragione del mancato recapito;

f. accesso diretto via web a portale dedicato per servizi di supporto e strumenti di reportistica che consentano l'estrapolazione di dati e informazioni sugli atti lavorati per la polizia locale:

- distinte riepilogative contenenti costi, pesi e numeri di codice degli atti lavorati per la polizia locale
- report di fatturazione
- report giornalieri e mensili riepilogativi dello spedito
- report con i tempi di consegna
- monitoraggio della corrispondenza non recapitata
- conteggio numerico dei resi tale da consentire verifiche mirate sulla motivazione del reso ed eventuali aggiornamenti delle anagrafiche
- tracciabilità delle missive mediante apposito codice a barre; la tracciatura deve permettere al Comando Polizia Locale la verifica in tempo reale dello stato di lavorazione degli invii attraverso una ricerca per codice identificativo della comunicazione, secondo le normali prassi in uso nel mercato dei servizi postali

Il portale deve essere costantemente aggiornato e riportare correzioni degli eventuali errori.

I costi di attivazione del portale web sono da considerarsi a carico del fornitore.

g. servizi di supporto alla clientela e di canali specifici per l'inoltro di eventuali reclami e comunicazione di numeri telefonici per l'help desk di primo livello e indirizzo mail cui inoltrare le segnalazioni;

h. Per l'invio dell'atto da notificare, per gli avvisi di ricevimento e per le altre comunicazioni relative al procedimento di notificazione, devono essere utilizzate speciali buste e moduli, di colore verde, recanti il logo e la denominazione dell'operatore postale capogruppo incaricato di svolgere il servizio, conformi alle specifiche tecniche definite dall'Autorità Garante delle Comunicazioni, sentito il Ministero di Giustizia.

I costi della modulistica sono a carico dell'affidatario del servizio.

L'attività affidata deve essere adeguata alle modifiche normative e alle disposizioni che verranno impartite dal Comando Polizia Locale.

## **ART. 4 INTERFACCIAMENTO CON IL SISTEMA DI PROTOCOLLO INFORMATICO**

E' richiesta una integrazione che preveda l'acquisizione della corrispondenza da spedire tramite canali postali proveniente dal sistema di protocollo informatico [P@doc](#) in uso al Comune di Padova: dovranno essere acquisiti i dati relativi agli indirizzi di spedizione (cognome, nome, indirizzo, n. Civico, CAP, città, provincia) e i documenti da spedire (documento principale più eventuali documenti allegati, tutti prodotti in formato PDF/A). Si precisa che questa integrazione è richiesta nell'ambito della prestazione principale del Lotto 1.

La ditta dovrà fornire una proposta compatibile con le specifiche indicate (allegato 2 "Specifiche tecniche per l'interfacciamento con il sistema di protocollo") che sarà valutata nell'ambito dell'offerta tecnica.

## **ART. 5 STRUMENTI DI REPORTISTICA E TRACCIATURA**

L'affidatario del servizio dovrà in linea generale fornire all'ente servizi di supporto, con accesso diretto via web, e garantire strumenti di reportistica che consentano all'ente l'estrapolazione di dati e informazioni sulla posta spedita.

Sono necessari quali requisiti minimi i seguenti report:

- distinte riepilogative per 'centro di costo' della posta spedita con il dettaglio delle tipologie di spedizione, i costi o i pesi e i numeri di codice della posta a firma (raccomandate italia/estero e atti giudiziari)
- report di fatturazione diretta ai Settori specifici dell'ente
- report giornalieri e mensili riepilogativi dello spedito
- report con i tempi di consegna
- report per il monitoraggio della corrispondenza non recapitata e della corrispondenza recapitata oltre i termini
- portale di semplice consultazione e accessibile ad utenti anche non abilitati per la ricerca dell'esito della posta a firma (raccomandate)

## **ART. 6 UFFICI DI GIACENZA, INESITATI E GESTIONE DEI RECLAMI**

L'affidatario dovrà essere fornito di almeno sei strutture sul territorio comunale che fungano da punto di giacenza per il ritiro della corrispondenza raccomandata, in luogo facilmente accessibile e con orari adeguati. Il requisito minimo richiesto è l'apertura del punto di giacenza per almeno 30 ore settimanali, da lunedì a sabato, in orario diurno sia antimeridiano che pomeridiano.

Dovrà essere particolarmente curata la gestione dei "resi/inesitati"; in particolare è necessario

garantire:

- la celere restituzione delle cartoline di ritorno delle raccomandate (non oltre 7 giorni lavorativi dalla consegna della corrispondenza, con esclusione degli eventuali tempi di giacenza);
- la messa a disposizione delle immagini/scansioni dei documenti firmati, da effettuarsi con strumenti che diano garanzia della valenza giuridica delle firme stesse;
- il conteggio numerico dei resi, ulteriormente suddiviso per settore/centro di costo mittente, tale da consentire verifiche mirate sulla motivazione del reso ed eventuali aggiornamenti delle anagrafiche.

Dovranno essere resi disponibili servizi di supporto alla clientela e canali specifici per l'inoltro di eventuali reclami, sia da parte dei cittadini che da parte del Committente; dovranno essere forniti numeri telefonici per l'help desk di primo livello e un indirizzo mail cui inoltrare le segnalazioni.

## **ART. 7 LEGITTIMAZIONE AL SERVIZIO**

La ditta aggiudicataria dovrà essere in possesso delle seguenti licenze rilasciate dal Ministero dello Sviluppo Economico:

- - Licenza postale individuale (Lotto 1, prestazione principale)
- - Autorizzazione generale (Lotto 1, prestazione principale)
- - Licenza postale speciale per l'attività di notificazione degli atti giudiziari e delle violazioni del codice della strada in ambito nazionale (Lotto 2 e Lotto 1, prestazione secondaria relativamente ai soli atti giudiziari)

Si precisa che lo svolgimento dell'attività di notificazione potrà essere effettuato solo a completamento del percorso di formazione da parte del personale addetto e alla pubblicazione sul sito internet del Dipartimento per gli affari di giustizia – Direzione generale della giustizia civile, dei nominativi dei titolari di licenze speciali che avranno comunicato di aver completato i corsi di formazione, come previsto dalle Linee guida del Dipartimento per gli affari di giustizia 12/03/2019 e conseguente aggiornamento del 7 giugno 2019. Fino al momento in cui la Ditta aggiudicataria non sarà pienamente operativa il Committente, per la notificazione degli atti, dovrà servirsi di Poste Italiane secondo le tariffe vigenti dei Servizi postali universali.

## **ART. 8 OBBLIGHI DELLA DITTA APPALTATRICE**

La ditta dovrà mettere a disposizione presso la sede del Comune di Padova tutti i giorni dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 10.00, un proprio addetto per la ricezione della posta in partenza.

Il Committente si riserva di concordare con la ditta aggiudicataria una diversa articolazione oraria in caso di sopraggiunte modifiche organizzative che rendessero opportuna una revisione delle modalità di espletamento del servizio.

Il personale della ditta dovrà essere riconoscibile per il possesso di un tesserino di riconoscimento aziendale e dovrà essere istruito al servizio; dovrà mantenere il segreto d'ufficio su fatti e circostanze concernenti l'organizzazione e l'andamento dell'Ente, dei quali abbiano avuto notizia durante l'espletamento del servizio e sono tenuti all'osservanza del Codice di comportamento dei dipendenti pubblici. La ditta aggiudicataria sarà responsabile della condotta dei propri dipendenti e di ogni danno o molestia che ne potessero derivare.

La ditta si impegna a predisporre strumenti e documentazione al fine di garantire un elevato livello di servizio, in particolare per ciò che attiene alla sicurezza e riservatezza; ad osservare le indicazioni operative, di indirizzo e di controllo predisposte e comunicate dal Comune di Padova. E' inoltre obbligata a comunicare tempestivamente all'Amministrazione le eventuali variazioni della propria struttura organizzativa coinvolta nel servizio.

La ditta aggiudicataria è tenuta ad attivare un contatto telefonico diretto, anche non esclusivo, dedicato all'assistenza nell'ambito delle prestazioni del presente capitolato, nella fascia oraria tra le ore 8.00 e 14.00 da lunedì a venerdì. Il contatto deve essere raggiungibile mediante un numero verde o a tariffazione ordinaria. E' assolutamente vietato fornire un numero telefonico a tariffazione speciale (199 ecc.) Il servizio di contatto telefonico dedicato ha il compito di fornire informazioni su tutti gli aspetti di esecuzione della fornitura, prendere in carico le segnalazioni di eventuali anomalie e fornire



informazioni sullo stato di avanzamento e sulla chiusura delle stesse.

## **ART. 9 OBBLIGO AL RISPETTO DEI CRITERI AMBIENTALI MINIMI (CAM) - MATERIALE DI RISULTA**

La ditta aggiudicataria dovrà impegnarsi a rispettare i criteri ambientali minimi (CAM) adottati dal Ministero dell'Ambiente e della Tutela del territorio e del Mare (MATTM) e disponibili sul sito istituzionale nella sezione GPP – Acquisti Verdi, Criteri Ambientali Minimi (link: <https://www.minambiente.it/pagina/gpp-acquisti-verdi>). In particolare nell'appalto di servizi postali, per la conformità ai Criteri Ambientali Minimi è richiesto l'utilizzo di carta 100% riciclata.

## **ART. 10 OBBLIGHI DEL COMMITTENTE**

Per lo svolgimento del servizio di cui sopra il Committente metterà a disposizione della ditta un locale idoneo, dotato di mobilio, telefono, PC con collegamento a internet ed energia elettrica e garantirà il libero accesso ai propri uffici al personale e ai mezzi della ditta per tutte le attività richieste dal servizio.

Il Committente si riserva di valutare e dare seguito a ulteriori richieste da parte della ditta appaltatrice che siano funzionali al miglioramento del servizio.

Per la gara in oggetto non si applica l'art. 1664 del Codice Civile in ordine all'onerosità o difficoltà dell'esecuzione del servizio.

## **ART. 11 INTERRUZIONE DEL SERVIZIO**

L'interruzione del servizio per cause di forza maggiore non dà luogo a responsabilità alcuna delle parti. Per causa di forza maggiore si intende qualsiasi evento eccezionale, imprevedibile e al di fuori del controllo della ditta aggiudicataria e che la stessa non possa evitare. Non costituiscono cause di forza maggiore la presenza di traffico, la carenza di organico o un guasto dei mezzi utilizzati per l'espletamento del servizio.

In caso di sciopero, la ditta aggiudicataria è tenuta a darne comunicazione scritta all'Amministrazione, con adeguato preavviso. Nel caso in cui lo sciopero si protragga oltre le 24 ore, la ditta è tenuta a garantire un servizio minimo di recapito per le urgenze da concordare con il Direttore dell'esecuzione del contratto.