

Appendice 3AdE - Procedura per la disciplina del servizio di raccolta e recapito di CF, TS e CNS

Sommario

1.	INTRODUZIONE.....	2
2.	COMPOSIZIONE PLICHI TS, TS-CNS E CF.....	2
3.	CARATTERISTICHE DELLE BUSTE.....	2
4.	SPECIFICHE INDIRIZZI	4
5.	ALLESTIMENTO SPEDIZIONI TESSERE SANITARIE E CODICI FISCALI.....	5
6.	AFFIDAMENTO E RENDICONTAZIONE RECAPITI.....	5
6.1	AFFIDAMENTO PLICHI AL RECAPITISTA.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
6.2	TEMPISTICA ESITI DI RECAPITO:.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
6.3	GESTIONE MANCATI RECAPITI	Errore. Il segnalibro non è definito.
6.4	ESECUZIONE CONTROLLI DI QUALITÀ	6
6.4.1	CONTROLLI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RECAPITO	6
6.4.2	CONTROLLI DI QUALITÀ DELLA RENDICONTAZIONE	7

1. Introduzione

La presente Appendice descrive le specifiche di dettaglio applicabili esclusivamente all'invio ed alla gestione del servizio di raccolta e recapito della corrispondenza afferente al Lotto 1 di gara, nonché ai servizi connessi. Tale corrispondenza, come più dettagliatamente descritto nel Capitolato tecnico consiste di Tessere Sanitarie ordinarie (TS) ed in formato Carta Nazionale dei Servizi (TS-CNS) ed dei tesserini di Codice Fiscale (CF).

Tali indicazioni sostituiscono, per le spedizioni in esame, le regole generali previste per le tipologie di invio "Posta Non Raccomandata Massiva" e "Posta Non Raccomandata Internazionale" nel Capitolato Tecnico e nelle Appendici di seguito elencate:

- 5AdE "Caratteristiche delle buste e degli avvisi di ricevimento";
- 6AdE "Allestimento delle scatole e dei pallet";
- 9AdE "Scambio dei flussi di dati per il recapito della corrispondenza";
- 20AdE "Procedura per la restituzione delle comunicazioni di ritorno".

2. Composizione degli invii contenenti TS, TS-CNS e CF

Il plico per l'invio della Tessera Sanitaria ordinaria (TS) ed in formato Carta Nazionale dei Servizi (TS-CNS), e del tesserino di Codice Fiscale (CF) ha, attualmente, un peso non superiore a 20 grammi ed è composto da:

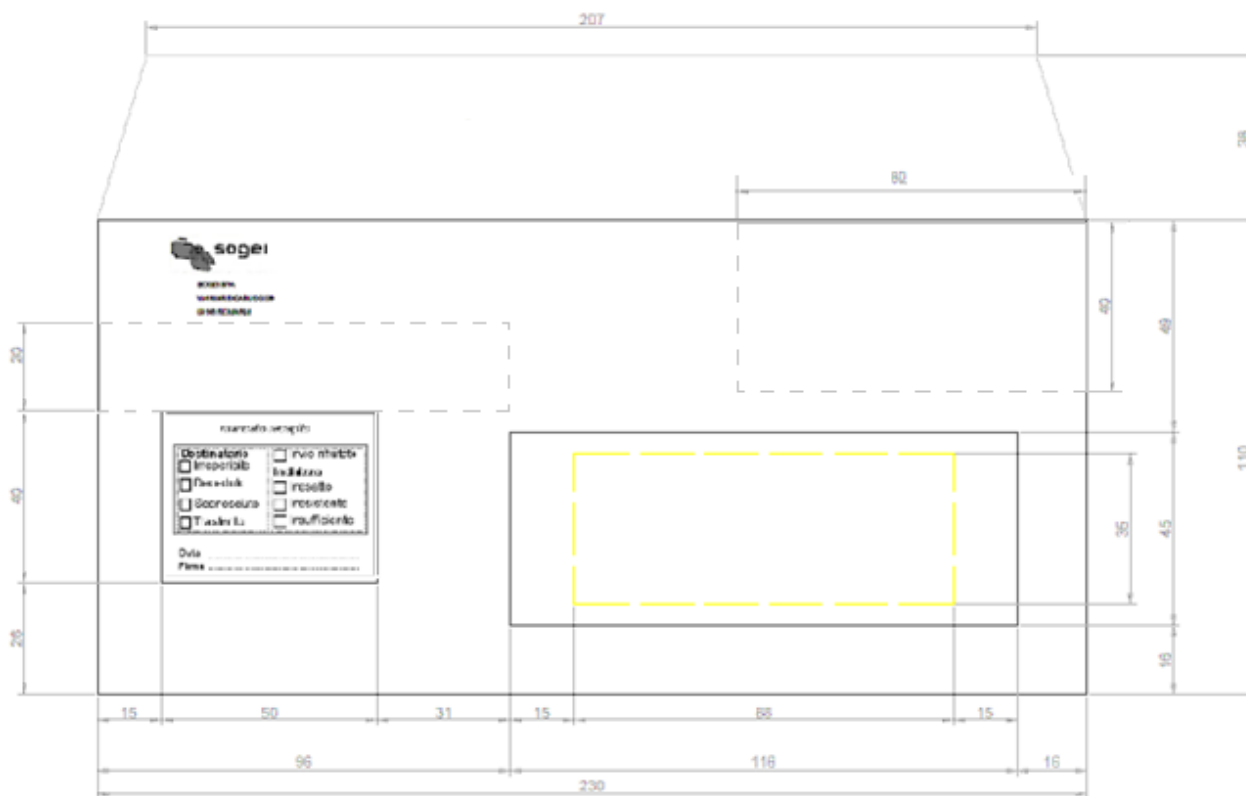
- un *card carrier* personalizzato, riportante la specifica comunicazione dell'Agenzia delle Entrate, sul quale viene applicato il supporto di plastica, posizionato a destra. Il *card carrier* per la provincia autonoma di Bolzano è fronte retro;
- una busta con unica finestra riportante sul fronte le seguenti voci di mancato recapito:
 - è stato rifiutato
 - l'indirizzo è insufficiente
 - l'indirizzo è inesatto
 - l'indirizzo è inesistente
 - Il destinatario è:
 - Irreperibile
 - sconosciuto
 - deceduto
 - trasferito
- nel solo caso delle TS-CNS, il plico potrà contenere anche una lettera istituzionale emessa dalla Regione o Provincia Autonoma competente.

3. Caratteristiche delle buste

La busta, da utilizzarsi sia per invii nazionali sia per invii internazionali, è conforme al formato C6.

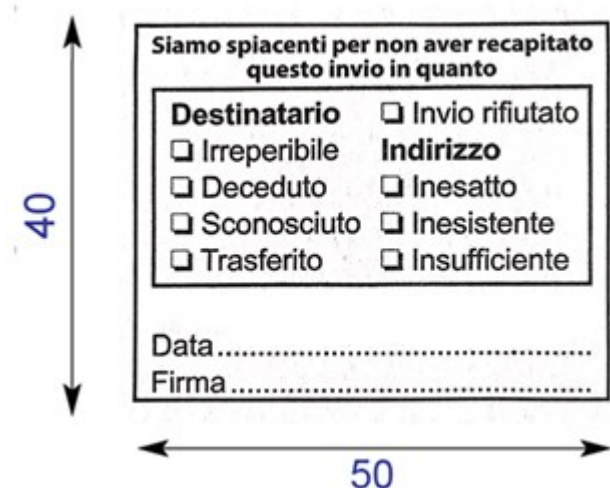
La Committente, in ogni caso, si riserva la facoltà di modificare le dimensioni delle buste in base alle proprie esigenze, senza alcun onere a proprio carico. Tali eventuali modifiche saranno tempestivamente comunicate al Recapitista.

Le dimensioni della busta sono **110 x 230 mm**, con finestra singola avente dimensioni **45 x 118 mm**. Si riporta di seguito l'immagine della busta.



Si elencano di seguito i posizionamenti e le dimensioni dei Blocchi presenti su ciascuna busta:

- Area Blocco Indirizzo Mittente: 49 x 96 mm, in alto a sinistra;
- Area Affrancatura: nella parte in alto a destra avente dimensioni 40 x 80 mm;
- Area Blocco Indirizzo Destinatario: 35 x 88 mm (interna alla finestra della busta);
- Area Blocco Indirizzo per restituzione del plico in caso di Mancato Recapito; 20 x 96 mm;
- Area Motivazioni mancato recapito; 40 x 50 mm. Di seguito si fornisce un esempio grafico:



Le dimensioni sopra indicate vanno intese con un margine di tolleranza di circa 2/3 mm.

4. Indicazioni specifiche per la composizione del blocco indirizzo del destinatario

Il blocco indirizzo del destinatario sarà strutturato secondo le modalità dettagliate nel paragrafo 5 del documento 5AdE "Caratteristiche delle buste e degli avvisi di ricevimento".

Al fine di consentire la rendicontazione degli esiti di recapito, che il Recapitista dovrà fornire nell'ambito dei flussi informativi dettagliati nell'Appendice 9AdE "Scambio dei flussi di dati per il recapito della corrispondenza", ogni invio riporterà, inoltre, sopra il blocco indirizzo, un data matrix, predisposto secondo le specifiche indicate nella citata Appendice, contenente i seguenti campi e valori:

ID campo	Nome campo	Descrizione	Formato	Lunghezza campo (byte)	Da byte	A byte	Valore
01	mittente	identificativo mittente	alfanumerico	3	1	3	
02	codice modello	codice modello DES	alfanumerico	1	4	4	Tabella " Codifica dei tipo modello e codice ambito e codice cliente "
03	codice_ambito	codice_ambito	alfanumerico	3	5	7	Tabella "Codifica dei tipo modello e codice ambito e codice cliente"
04	id_fusione	identificativo fusione	numero	10	8	17	vuoto
05	numero_documento	identificativo documento	alfanumerico	20	18	37	

ID campo	Nome campo	Descrizione	Formato	Lunghezza campo (byte)	Da byte	A byte	Valore
06	CAP_destinatario	CAP del destinatario	alfanumerico	5	38	42	Da impostare con il CAP del destinatario
07	id_tipografia	identificativo tipografia	alfanumerico	5	43	47	Tabella "codifica dei fornitori"
08	cod_gest_reso	codice per la gestione del reso	alfanumerico	1	48	48	Tabella "codifica_resi"
09	CAP_mittente	CAP del mittente	alfanumerico	5	49	53	Da impostare con il CAP del mittente
10	lotto	lotto di gara	alfanumerico	1	54	54	"U" = Servizio Universale "I" Italia "E" Estero
11	More info	campo libero, il cui valore è da definire con l'aggiudicatario	alfanumerico	18	55	72	Libero

5. Allestimento degli invii in scatole e pallet

L'allestimento degli invii in scatole e pallet avverrà secondo le seguenti specifiche:

- Spedizioni nazionali: in base ai criteri generali descritti nell'appendice 6AdE "Allestimento scatole e pallet" ai paragrafi 3.4, 3.5 e 4.1.
- Spedizioni internazionali: gli invii all'estero di TS e CF saranno consegnati dal service di stampa al Recapitista raggruppate per sede diplomatica di destinazione, di cui si fornirà un elenco completo di indirizzi. Il Recapitista dovrà quindi confezionare un unico piego chiuso contenente gli invii con identica destinazione, apporre sul piego l'indirizzo della sede diplomatica di destinazione e predisporre una specifica distinta di spedizione, secondo un formato da concordare con la Committente, su cui sarà apposta anche la data di effettiva consegna al vettore estero.

Restano fermi gli adempimenti a carico del Recapitista per il recapito degli invii e per la rendicontazione degli esiti, così come definiti nel Capitolato tecnico. Si evidenzia che, come indicato al paragrafo 6.2 del Capitolato tecnico, per la tipologia di invio Posta Non Raccomandata Internazionale utilizzata per la corrispondenza del Lotto 1, qui in esame, dovrà essere fornito, quale esito di recapito, la data di avvenuta consegna al vettore estero.

6. Attività di raccolta della corrispondenza ai fini del successivo recapito e della rendicontazione degli esiti

6.1 Servizio di raccolta della corrispondenza

Per i dettagli sulla procedura di raccolta della corrispondenza del lotto 1 presso i CED o service di stampa, si rinvia a quanto previsto nel paragrafo 4.2.2 del Capitolato tecnico e nella citata Appendice 9AdE in cui vengono dettagliati formato, contenuto, modalità e tempi di scambio delle informazioni fra Committente, service di stampa e Recapitista, ivi compresa la composizione della "Distinta Sintetica di Spedizione" e della "Distinta Analitica di Spedizione Elettronica".

In particolare, la “Distinta Sintetica di Spedizione” datata, timbrata e firmata dal Recapitista e dal referente del CED o service di stampa al momento del ritiro del materiale, dovrà essere resa disponibile dal Recapitista, su richiesta della Committente, entro i 12 mesi successivi alla spedizione.

6.2 Tempistiche di rendicontazione degli esiti (rinvio)

Per ciascuna distinta analitica trasmessa, il Recapitista dovrà comunicare l’esito del recapito, con le modalità ed i contenuti informativi dettagliati nella citata Appendice 9AdE e secondo le tempistiche indicate nel paragrafo 6.2, salvo offerta migliorativa da parte del Recapitista per quanto attiene agli invii di Posta Non Raccomandata Massiva.

Limitatamente agli invii di CF, TS E TS-CNS mediante Posta Non Raccomandata Internazionale si evidenzia che la rendicontazione degli esiti dovrà avvenire entro cinque giorni lavorativi dall’avvenuta consegna al vettore estero.

6.3 Gestione delle comunicazioni di ritorno

Come previsto in via generale nel paragrafo 4.8 del Capitolato tecnico, le comunicazioni di ritorno (trattasi esclusivamente dei plichi di mancato recapito o PMR) dovranno essere restituiti nella sede del Centro di Gestione Documentale, attualmente sita in via Osvaldo Licini - Roma, ovvero in altra sede indicata dall’Agenzia o, per suo conto, da Sogei, secondo le modalità rese esplicite nella Distinta Analitica Elettronica di Spedizione e riportate anche nel data matrix apposto su ogni singolo invio (cfr. Appendice 9AdE).

Le modalità di restituzione sono dettagliate nel paragrafo 2 dell’Appendice 20AdE “Procedura per la restituzione delle comunicazioni di ritorno”.

7. Esecuzione delle verifiche di qualità

7.1 Verifiche di qualità sul servizio di recapito

Durante l’esecuzione del contratto, la Committente procederà a verificare le prestazioni erogate dal Recapitista in termini di qualità dei servizi resi. Il Recapitista si impegna, altresì, a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

La Committente periodicamente verifica gli esiti di recapito contenuti nel relativo flusso informativo in base ai dati registrati dall’Anagrafe Tributaria relativi alle richieste dei duplicati di Codici fiscali (CF) Tessere Sanitarie (TS) e Tessere Sanitarie – Carta Nazionale dei Servizi (TS-CNS). In dettaglio, il sistema informativo dell’Anagrafe Tributaria registra le richieste di emissione di TS, TS-CNS o CF che sono effettuate dal contribuente:

- direttamente mediante il sito internet dell’Agenzia delle Entrate,
- indirettamente mediante richiesta alla ASL o all’Ufficio dell’Agenzia delle Entrate competente per territorio.

In tutti i casi, ogni richiesta di emissione viene motivata in base a specifiche causali, fra queste vi è “richiesta duplicato per mancato recapito”. Pertanto, le richieste di emissione di TS, TS-CNS e CF aventi la sopra citata causale costituiranno riferimento ai fini della verifica di qualità del servizio e alla determinazione delle penali nei casi di seguito indicati:

N.	Esito dichiarato dal Recapitista	Informazione relativa alla richiesta del duplicato da A.T.	Entità della penale per ciascun plico
1	Consegnato	Richiesta di emissione duplicato di TS, TS-CNS o CF effettuata dal contribuente, con motivazione “mancato recapito”, registrata in Anagrafe tributaria nei 3 mesi successivi alla data della consegna, senza variazioni anagrafiche o di indirizzo	€ 3,00 + il 10% del costo di recapito, per ogni mancato recapito
2	Mancato recapito di plichi resi con motivazione “decaduto” o senza motivazione	Richiesta di emissione duplicato di TS, TS-CNS o CF per mancato recapito della precedente, registrata in Anagrafe tributaria nei 3 mesi successivi alla data del tentativo di consegna, senza variazioni anagrafiche o di indirizzo	€ 3,00 + il 10% del costo di recapito, per ogni mancato recapito
3	Mancato recapito di plichi resi con motivazione “Indirizzo inesatto”, “indirizzo insufficiente” o “indirizzo inesistente”	Richiesta di emissione duplicato di TS, TS-CNS o CF per mancato recapito della precedente, registrata in Anagrafe tributaria nei 3 mesi successivi alla data del tentativo di consegna, senza variazioni anagrafiche o di indirizzo, per la quale l’Agenzia ha accertato la regolarità dell’indirizzo riportato nel plico tramite lo stradario comunale pro-tempore vigente	€ 3,00 + il 10% del costo di recapito, per ogni mancato recapito

Nell’ipotesi di mancato recapito per destinatario sconosciuto l’Agenzia si riserva di estrarre un campione degli invii riportanti l’esito indicato dai report di rendicontazione degli esiti trasmessi dal Recapitista, al fine di procedere ad un controllo sulla veridicità di quanto dichiarato facendo ricorso alle informazioni a disposizione di AdE in Anagrafe tributaria. In caso di riscontro di dichiarazioni non veritiere, si applicherà, per ogni invio, una penale pari ad € 3,00 + il 10% del costo di recapito, per ogni mancato recapito.

Con riferimento al monitoraggio sul rispetto dei livelli di servizio di consegna e di rendicontazione degli esiti, fissati nel paragrafo 6 del Capitolato tecnico, si rinvia al paragrafo 7.2 del Capitolato medesimo.

7.2 Verifiche di qualità sul servizio di rendicontazione degli esiti

Per gli invii di Tessere Sanitarie, ordinarie ed in formato CNS, e dei Codici Fiscali, le azioni di verifica da parte della Committente avranno lo scopo di accertare la corrispondenza fra quanto indicato sulle comunicazioni di ritorno (PMR) restituite dal Recapitista, ivi compreso quanto risultante nel data matrix apposto sulle scatole, rispetto a quanto già trasmesso nei flussi informativi di rendicontazione degli esiti e del “Flusso composizione scatole”. In particolare, con riferimento alle informazioni trasmesse nel “Flusso composizione scatole” verrà effettuato il riscontro:

- del numero di scatole effettivamente restituite e delle informazioni riportate nel data matrix apposto sulle scatole;

- del numero di comunicazioni di ritorno rese contenute in un campione delle scatole. Il campione di scatole su cui effettuare il conteggio sarà pari al 5% del totale delle scatole rese arrotondato all'intero superiore.
- per il 5% dei PMR contenuti nel campione di scatole selezionato secondo i criteri indicati al precedente punto, verrà verificato che la motivazione di mancato recapito riportata nell'apposito box presente sulla busta corrisponda a quella rendicontata.

Qualsiasi difformità fra comunicazioni di ritorno restituite e dati dei flussi di rendicontazione e/o di restituzione delle comunicazioni di ritorno rilevata in sede di verifica di qualità costituirà una non conformità. Sia E_r il numero di PMR con rendicontazione dell'esito non conforme.

Nel caso in cui all'esito del controllo di qualità sul servizio di rendicontazione degli esiti su un determinato lotto di invii restituiti al CGD venga rilevata una certa percentuale di non conformità (E_r/N), la Committente rilascerà un parziale benessere alla fatturazione del servizio.

La percentuale di "non conformità del servizio" sarà corrispondente al rapporto fra il numero delle comunicazioni di ritorno per i quali si è rilevata la non conformità e il numero complessivo degli invii che formano il campione selezionato ai fini della verifica di qualità. Tale percentuale sarà applicata all'intero lotto di comunicazioni di ritorno sottoposto a verifica e da cui è stato estratto il campione verificato, in modo tale da ottenere il numero complessivo di comunicazioni di ritorno per cui l'esito rendicontato non è conforme e per i quali la Committente non autorizzerà la fatturazione del servizio di rendicontazione.