



*Direzione Centrale Amministrazione,
Pianificazione e Controllo*

Settore Logistica e fornitori

PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI STAMPA E RECAPITO DELLA CORRISPONDENZA

CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE

1. PREMESSA	7
1.1 Descrizione della struttura territoriale ed organizzativa dell’Agenzia delle Entrate.....	7
1.2 Descrizione della struttura territoriale ed organizzativa di Equitalia S.p.A.....	7
1.3 Descrizione della struttura territoriale ed organizzativa di Riscossione Sicilia S.p.A.	8
1.4 Ambito normativo	8
2. OGGETTO DELL’APPALTO	9
2.1 Suddivisione in lotti.....	10
2.2 Durata e inizio attività	11
3. SERVIZIO DI STAMPA ED IMBUSTAMENTO DELLA CORRISPONDENZA	
- LOTTO 1	12
3.1 Caratteristiche del servizio.....	12
3.2 Acquisizione dei file di input, elaborazione grafica e composizione del documento.....	13
3.3 Acquisizione dei file di input	13
3.4 Composizione, personalizzazione e verifica grafica dei documenti.....	14
3.5 Normalizzazione degli indirizzi.....	15
3.6 Stampa ed imbustamento	15
3.6.1 Tempistiche.....	16
3.6.2 Caratteristiche delle buste	17
3.6.3 Caratteristiche degli avvisi di ricevimento (A/R)	20
3.7 Imbustamento.....	21
3.8 Sistema di controllo.....	21
3.9 Predisposizione della corrispondenza per successiva presa in carico	22
3.9.1 Comunicazione completamento attività di stampa e comunicazione al Recapitista per la presa incarico della corrispondenza	22
3.9.2 Allestimento delle scatole	23
3.9.3 Etichettatura delle scatole	24
3.9.4 Allestimento dei Pallet.....	25
3.10 Archiviazione Documenti	26
3.11 Controlli di produzione	26
3.12 Requisiti di Sicurezza.....	27
3.13 Capacità Produttiva dello Stampatore.....	27
4. POSSESSO DEI REQUISITI DI ESECUZIONE E TEST DI CONTROLLO DEI SERVIZI	28
5. TEAM OPERATIVO DEDICATO ALL’AGENZIA.....	29
6. FATTURAZIONE - LOTTO STAMPA	30
7. VOLUMI: STAMPA ED IMBUSTAMENTO	31
8. AVVIO DEL SERVIZIO DI STAMPA ED IMBUSTAMENTO.....	31
9. TEMPISTICHE DEL SERVIZIO.....	31
10. DESCRIZIONE DEI SERVIZI DI POSTALIZZAZIONE LOTTO 2 (NORD), 3 (CENTRO), 4 (SUD)	33
10.1 Tipologie di Spedizioni.....	33
10.1.1 Posta non raccomandata massiva elaborata da CED	34
10.1.2 Raccomandata A/R SMART: recapito posta raccomandata in Italia elaborata CED - CON avviso di ricevimento	37

10.1.3	Raccomandata SMART: Recapito posta raccomandata in Italia elaborata CED - SENZA avviso di ricevimento	37
10.1.4	Raccomandata A/R PRO: Recapito posta raccomandata giornaliera in Italia CON avviso di ricevimento.....	38
10.1.5	Raccomandata PRO: Recapito posta raccomandata giornaliera in Italia SENZA avviso di ricevimento	39
10.1.6	Raccomandata Internazionale: Recapito posta raccomandata all'estero	39
10.1.7	Prioritaria PRO: Recapito posta non raccomandata non massiva in ITALIA giornaliera	40
10.1.8	Prioritaria Internazionale: Recapito posta non massiva all'estero	41
10.1.9	Posta Assicurata	41
10.2	Destinazione della corrispondenza	42
10.3	Modalità di presa in carico della Corrispondenza	42
10.3.1	Corrispondenza giornaliera	43
10.3.2	Corrispondenza elaborata da CED	43
10.4	Consegna della corrispondenza	46
10.5	Restituzione delle A/R, PMR e PCG	47
11	ULTERIORI SERVIZI	50
11.1	Servizi postali accessori	50
11.2	Servizi postali aggiuntivi	50
12	TEMPISTICA DELLE ATTIVITÀ DI CONSEGNA DELLA CORRISPONDENZA	52
12.1	Tempistiche di consegna	52
12.2	Tempistiche di rendicontazione esiti ed immagini per la posta raccomandata SMART con e senza A/R	53
12.3	Tempistiche per la restituzione degli Avvisi di Ricevimento, PMR, PCG	53
13	PENALI PER INADEMPIMENTO	54
13.1	Avvio del servizio di recapito della corrispondenza	54
14	MONITORAGGIO DEI LIVELLI DI SERVIZIO EROGATO - CORRISPONDENZA NON TRACCIATA.....	54
15	ESECUZIONE DEL SERVIZIO: ARTICOLAZIONE LOGISTICA, TERRITORIALE ED ORGANIZZATIVA DEL RECAPITISTA	55
16	TEAM OPERATIVO DEDICATO ALL'AGENZIA, EQUITALIA E RISCOSSIONE SICILIA	56
17	FATTURAZIONE.....	58
17.1	Fatturazione Agenzia Entrate.....	58
17.2	Fatturazione Equitalia/ Riscossione Sicilia S.p.A.	59
18	Verifiche prodromiche all'Aggiudicazione	60
19	VOLUMI POSTALIZZAZIONE	61
19.1	Volumi Lotto 2 – Nord.....	61
19.2	Volumi Lotto 3 - Centro	62
19.3	Volumi Lotto 4 – Sud	62
20	TEMPISTICHE DEI SERVIZI	63

Acronimi

Aree/punto di Destinazione: le aree di destinazione della corrispondenza;

Aree/punto di Mittenza: area di invio della corrispondenza;

Area Extraurbana (EU): area di destinazione della corrispondenza individuata dall'insieme dei codici di avviamento postale indicati nell'appendice 15;

Area Metropolitana (AM): area di destinazione della corrispondenza individuata dall'insieme dei codici di avviamento postale indicati nell'appendice 15;

Avviso di Ricevimento: consiste nella cartolina di ritorno attestante l'avvenuta consegna della corrispondenza raccomandata, predisposta e stampata su due fronti in conformità alle norme vigenti in merito alla validità legale della ricevuta e alle necessità connesse alla gestione automatica dei ritorni e alla loro eventuale archiviazione ottica; fornisce al mittente una prova dell'avvenuto deposito dell'invio postale e la prova dell'avvenuta consegna al destinatario

CAP: si intende il codice di avviamento postale in uso per il recapito;

Capacità Produttiva: la capacità produttiva giornaliera di stampa, abbinamento ed imbustamento;

Capoluoghi di Provincia (CP): aree di destinazione della corrispondenza individuate dall'insieme dei codici di avviamento postale indicati nell'appendice 15;

CED: Centro elaborazione dati che realizza la prelaborazione della corrispondenza in modalità massiva mediante sistemi automatizzati. Rientrano nella categoria di posta elaborata da CED le seguenti tipologie di spedizioni: Posta non raccomandata massiva, Raccomandata A/R SMART, Raccomandata SMART;

Centri di Accettazione: la struttura del Recapitista predisposta all'accettazione della corrispondenza;

Centro gestione Documentale: struttura dell'Agenzia delle Entrate ubicata in Roma, alla via Licini, presso la quale è effettuato il servizio di archiviazione fisica della documentazione postale.

Centro di Produzione: il sito dove la società selezionata esegue la stampa ed il confezionamento della corrispondenza;

Corrispondenza: i documenti, imbustati nelle diverse modalità di invio, destinati al recapito secondo le diverse tipologie di spedizione;

Contratto normativo: il contratto sottoscritto da Agenzia per il Lotto 1 e congiuntamente da Agenzia delle Entrate, Equitalia S.p.A. anche in nome e per conto delle Società partecipate e, per il Lotto 4 da Riscossione Sicilia S.p.A. all'esito dell'aggiudicazione definitiva della procedura ad evidenza pubblica. Il contratto normativo definisce gli importi massimi unitari e complessivi, nonché le condizioni, i termini e le modalità della realizzazione dei servizi che saranno di volta in volta richiesti dalle Società contraenti mediante uno o più ordini attuativi, sulla base dei rispettivi fabbisogni. Il Contratto normativo sarà sottoscritti tra le parti mediante firma elettronica. (Cfr. Disciplinare di gara).

Corrispondenza giornaliera: la corrispondenza inviata quotidianamente dai singoli uffici ed indirizzata verso tutto il territorio nazionale, comprendente le seguenti tipologie di spedizioni: Raccomandata A/R PRO, Raccomandata PRO, Raccomandata Internazionale, Prioritaria PRO, Prioritaria Internazionale, Posta assicurata;

Distinta di spedizione: documento cartaceo riepilogativo della corrispondenza presa in carico dal Recapitista;

Documenti: tutta la corrispondenza di Agenzia, Equitalia e Riscossione Sicilia oggetto del servizio di postalizzazione;

Giorni lavorativi: i giorni feriali della settimana, dal lunedì al venerdì, escluse le festività;

Infrastruttura scambio dati Equitalia: il sistema informatico di Equitalia per la gestione dei flussi e delle immagini per le Raccomandate A/R SMART e Raccomandata SMART;;

Invii particolari: gli invii di codici fiscali, tessere sanitarie e Carta Nazionale dei Servizi, oggetto di prelaborazione a monte del recapito, predisposti in grandi quantitativi di corrispondenza non raccomandata verso tutto il territorio nazionale;

Invii raccomandati con avviso di ricevimento: il servizio per la spedizione di corrispondenza verso qualsiasi località e che fornisce al mittente una prova dell'avvenuto deposito dell'invio postale e la prova dell'avvenuta consegna al destinatario;

Invii raccomandati senza avviso di ricevimento: il servizio per la spedizione di corrispondenza verso qualsiasi località e che fornisce al mittente una prova dell'avvenuto deposito dell'invio postale, ma non fornisce la prova dell'avvenuta consegna al destinatario;

Invio assicurato: è definito dal d.lgs. 261/1999 come il «servizio che consiste nell'assicurare l'invio postale per il valore dichiarato dal mittente, in caso di smarrimento, furto o danneggiamento»;

Lettera campione: il documento utilizzato per la verifica ed il monitoraggio dei tempi di consegna;

Ordine attuativo: Documento conforme al fac-simile di cui all'Allegato XXXX "Ordine attuativo" con il quale ciascuna Amministrazione/Ente Contraente chiede al Fornitore i servizi oggetto del Contratto normativo di riferimento nei limiti del proprio fabbisogno;

PCG: I Plichi Compiuta Giacenza afferiscono a quella corrispondenza che non viene ritirata dal destinatario della comunicazione o da soggetto delegato presso le Strutture deputate alla giacenza, entro i termini di legge;

PMR: I Plichi Mancato Recapito afferiscono alla corrispondenza inesitata che non è stato possibile in alcun modo recapitare al destinatario o ad altro soggetto legittimato;

Portale Web dedicato: il portale che il Recapitista dovrà mettere a disposizione dell'Agenzia delle Entrate per il monitoraggio della corrispondenza;

Posta non raccomandata massiva: l'invio di grandi quantitativi di corrispondenza non raccomandata verso tutto il territorio nazionale, predisposta secondo le specifiche tecniche della normativa vigente, oppure per il tramite e secondo le regole definite dal Recapitista aggiudicatario dei Lotti 2, 3 e 4;

Recapitista: l'operatore economico selezionato nei Lotti n. 2, 3 e 4 per l'esecuzione del servizio di postalizzazione della corrispondenza;

Rendicontazione: flusso di dati relativi agli esiti della postalizzazione degli invii di posta raccomandata;

Servizio di postalizzazione: Procedura di spedizione tramite servizio postale ai sensi dell'art. 1, comma 2, lettera g) d.lgs. 261/1999, che consiste nella presa in carico, nello smistamento e nella consegna della corrispondenza al destinatario, nonché nella gestione del mancato recapito, della compiuta giacenza e della materialità;

Contraenti: Agenzia delle Entrate; Equitalia S.p.A. anche in nome e per conto delle Società partecipate e per il lotto 4 Riscossione Sicilia S.p.A.; che, mediante uno o più Ordini attuativi, richiederanno al Fornitore aggiudicatario le prestazioni oggetto del contratto normativo di rispettiva competenza;

Stampatore: il fornitore aggiudicatario del Lotto 1 del presente capitolato speciale descrittivo e prestazionale;

Unità di lavorazione: l'insieme dei documenti, appartenenti alla medesima tipologia, per i quali lo Stampatore dovrà prestare il servizio di stampa;

WEB – Publishing: pubblicazione delle immagini fronte retro delle cartoline A/R e del fronte del plico mancato recapito o compiuta giacenza tramite web.

1. PREMESSA

1.1 Descrizione della struttura territoriale ed organizzativa dell’Agenzia delle Entrate

L’Agenzia delle Entrate (d’ora innanzi, per brevità, semplicemente “Agenzia”) è articolata in 10 Direzioni Centrali, con funzioni di programmazione, indirizzo, coordinamento e controllo, 21 Direzioni Regionali/Provinciali, con funzioni operative, 108 Direzioni provinciali, 374 uffici territoriali, 7 Centri di assistenza multicanale e 3 Centri operativi (Pescara, Venezia e Cagliari).

A seguito della riforma intervenuta ai sensi dell’art. 23-quater del decreto legge n. 95/2012 l’Agenzia del Territorio è stata incorporata nell’Agenzia delle Entrate, pertanto alle strutture summenzionate vanno aggiunte le seguenti: 3 Direzioni Centrali, 15 Direzioni Regionali, 108 Uffici Provinciali.

Per una verifica dell’ubicazione delle strutture, nonché del numero degli Uffici dell’Agenzia delle Entrate e dell’ex Territorio che effettueranno le spedizioni si rimanda all’elenco allegato al presente Capitolato (*Appendice 1A - Elenco Uffici dell’Agenzia Entrate; Elenco Uffici dell’ex Agenzia del Territorio*) da intendersi puramente esemplificativo. Per una puntuale enucleazione degli Uffici summenzionati si rinvia al sito internet dell’Agenzia www.agenziaentrate.it.

I dati relativi agli uffici potrebbero subire variazioni; sarà cura dell’Agenzia comunicare tempestivamente all’aggiudicatario le eventuali modifiche intercorse durante il periodo contrattuale.

L’Agenzia svolge tutte le funzioni ed i compiti ad essa attribuiti dalla legge in materia di entrate tributarie e diritti erariali.

In particolare, svolge i servizi relativi all’amministrazione, alla riscossione ed al contenzioso dei tributi, al fine di reperire le risorse per il funzionamento dello Stato.

A tal fine, l’Agenzia assicura e sviluppa l’assistenza ai contribuenti, il miglioramento delle relazioni con i contribuenti, i controlli diretti a contrastare gli inadempimenti e l’evasione fiscale, nel rispetto dei principi di legalità, imparzialità e trasparenza e secondo i criteri di efficienza, economicità ed efficacia.

Assicura, inoltre, il supporto alle attività del Ministero dell’Economia e delle Finanze e la collaborazione con le altre Agenzie fiscali e con gli altri enti o organi che esercitano funzioni in settori della fiscalità di competenza statale.

Presta la propria collaborazione, secondo gli indirizzi impartiti dal Ministro, alle istituzioni dell’Unione Europea e svolge i compiti necessari per l’adempimento, nelle materie di competenza, degli obblighi internazionali assunti dallo Stato.

Assicura la collaborazione con il sistema delle autonomie locali, nel rispetto delle funzioni e dei compiti spettanti alle regioni e agli enti locali, secondo i principi del federalismo fiscale.

1.2 Descrizione della struttura territoriale ed organizzativa di Equitalia S.p.A.

Equitalia S.p.A. è la società per azioni, a totale partecipazione pubblica (51% controllato dall’Agenzia delle Entrate e il 49% dall’Inps), incaricata dell’esercizio dell’attività di riscossione nazionale dei tributi. Il suo fine è quello di contribuire a realizzare una maggiore equità fiscale, dando impulso all’efficacia della riscossione,

attraverso la riduzione dei costi a carico dello Stato e la semplificazione del rapporto con il contribuente.

Dal 1° ottobre 2006 l'attività di riscossione è stata ricondotta nell'alveo pubblicistico, con attribuzione delle relative funzioni all'Agenzia delle Entrate, che le esercita tramite le società appartenenti al Gruppo Equitalia S.p.A. (Agenti della Riscossione).

Il gruppo Equitalia è composto da:

- Equitalia S.p.A.;
- Equitalia Nord, Equitalia Centro, Equitalia Sud sono le Società Agenti della Riscossione e sono operative sul territorio e strutturate in Direzioni regionali e Ambiti provinciali.

Nell'appendice 1B viene fornito a titolo meramente esemplificativo l'elenco degli Uffici del Gruppo Equitalia. Per un puntuale riferimento delle strutture si rinvia al sito Internet di Equitalia <http://www.gruppoequitalia.it>.

I dati relativi agli uffici potrebbero subire variazioni; sarà cura di Equitalia comunicare tempestivamente all'aggiudicatario le eventuali modifiche intercorse durante il periodo contrattuale.

1.3 Descrizione della struttura territoriale ed organizzativa di Riscossione Sicilia S.p.A.

Riscossione Sicilia S.p.A. è la Società incaricata di gestire la riscossione dei tributi e delle altre entrate nella Regione Sicilia.

La struttura societaria di Riscossione Sicilia S.p.A. è così composta: 99,885% delle azioni di proprietà della Regione Sicilia, ed il rimanente 0,115% di proprietà di Equitalia S.p.A.

Essa è organizzata in 9 Direzioni Provinciali situate in: Agrigento, Caltanissetta, Catania, Enna, Messina, Palermo, Ragusa, Siracusa e Trapani nonché 45 sportelli aperti al pubblico distribuiti sul territorio isolano.

Nell'appendice 1C viene fornito a titolo meramente esemplificativo l'elenco degli Uffici di Riscossione Sicilia S.p.A.. Per un puntuale riferimento delle strutture si rinvia al sito Internet di Riscossione Sicilia <http://www.riscossionesicilia.it>.

I dati relativi agli uffici potrebbero subire variazioni; sarà cura di Riscossione Sicilia S.p.A. comunicare tempestivamente all'aggiudicatario le eventuali modifiche intercorse durante il periodo contrattuale.

1.4 Ambito normativo

Le società aggiudicatarie hanno l'obbligo di comunicare all'Agenzia/Equitalia/Riscossione Sicilia, con immediatezza, eventuali modifiche in materia di leggi, norme, modalità tecnico/economico e tariffe che dovessero intervenire nel settore postale aventi un impatto sulla propria operatività e/o sull'operatività e sui costi sostenuti durante la vigenza del contratto.

Tale comunicazione dovrà essere inviata alla Stazione appaltante entro 10 giorni lavorativi dalla data di pubblicazione del provvedimento al fine di consentire all'Agenzia/Equitalia/Riscossione Sicilia di valutare l'impatto tecnico, organizzativo e/o economico connesso a tale provvedimento.

2. OGGETTO DELL'APPALTO

L'Agenzia delle Entrate, conformemente all'accordo di committenza sottoscritto in data 12 marzo 2013 con Equitalia S.p.A. e Riscossione Sicilia S.p.A., bandisce una gara comunitaria nella forma della procedura aperta, ai sensi dell'art. 55 del D.lgs. 163/2006, al fine di affidare il servizio di stampa ed imbustamento (per la sola Agenzia delle Entrate), il recapito e la gestione della corrispondenza quotidiana, nonché di quella elaborata da un centro di elaborazione dati (da ora in poi CED) per le sedi di Agenzia, Gruppo Equitalia e Riscossione Sicilia S.p.A.

Le caratteristiche del servizio oggetto dell'appalto sono descritte dettagliatamente nel presente Capitolato, il quale sarà parte integrante dei contratti che verranno stipulati con le Società aggiudicatarie.

Le Aggiudicatarie si impegnano ad accettare di recapitare la corrispondenza anche da parte di soggetti terzi che spediscono in nome e per conto dell'Agenzia (RAI, Banca d'Italia, SoGei Spa), applicando le stesse condizioni di cui al presente capitolato e all'offerta economica della società aggiudicataria.

Oggetto dell'appalto sono i servizi di:

- Stampa ed imbustamento della corrispondenza, ed in particolare: servizi di elaborazione della bozza di stampa, predisposizione di dati di composizione/documenti, composizione, personalizzazione e verifica grafica, normalizzazione degli indirizzi di recapito, stampa, piegatura e imbustamento, confezionamento delle scatole e dei pallet, smistamento e predisposizione per il recapito delle comunicazioni in uscita;
- Postalizzazione della corrispondenza giornaliera distinta per area di mittenza (Raccomandata A/R PRO, Raccomandata PRO, Raccomandata Internazionale, Prioritaria PRO, Prioritaria Internazionale, Posta assicurata);
- Postalizzazione della corrispondenza elaborata da un CED distinta per aree di destinazione (Posta non raccomandata massiva, Raccomandata A/R SMART, Raccomandata SMART);
- Servizi accessori alla postalizzazione della corrispondenza;
- Servizi aggiuntivi alla postalizzazione della corrispondenza.

La corrispondenza inviata da Agenzia attiene alla tipologia di atti di seguito elencati a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Comunicazioni di Irregolarità ex art. 36 bis DPR 600/73;
- Comunicazioni di Regolarità ex art. 36 bis DPR 600/73;
- Comunicazioni relative agli atti ex art. 36 ter DPR 600/73;
- Atti di accertamento relativi alle Tasse Automobilistiche e alle Tasse di Concessioni Governative;
- Comunicazioni per Studi di Settore;
- Abilitazioni servizi telematici;
- Rimborsi Crediti d'Imposta;
- Comunicazioni per conto Inpdap e Demanio;
- Codici fiscali, tessere sanitarie, Carte Nazionali dei Servizi;
- Corrispondenza non compresa nelle voci precedenti.

La corrispondenza inviata da Rai per conto di Agenzia attiene alla tipologia di atti di seguito elencati a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Avvisi di pagamento;
- Preavvisi di rinnovo;
- Libretti di abbonamento alla televisione;
- Riscontri vari.

La corrispondenza inviata da Banca d'Italia per conto di Agenzia attiene a:

- Vaglia relativi a rimborsi fiscali;
- Riscontri vari.

La corrispondenza inviata da Equitalia e da Riscossione Sicilia attiene alla tipologia di atti di seguito elencati a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- solleciti e diffide di pagamento;
- avvisi di pagamento;
- bollettini rav;
- piani di rateazione;
- atti della riscossione (cartelle, avvisi di intimazione, atti procedure cautelari ed esecutive, proposte compensazione ex art. 28-ter);
- atti di cui agli articoli 29 e 30 del decreto legge 31 maggio 2010 n.78;
- corrispondenza non compresa nelle voci precedenti.

2.1 Suddivisione in lotti

La gara è articolata in 4 lotti.

Lotto 1:

Servizio di stampa ed imbustamento della corrispondenza (esclusi i servizi di recapito), ed in particolare servizi di elaborazione della bozza di stampa, predisposizione di dati di composizione/documenti, composizione, personalizzazione e verifica grafica, normalizzazione degli indirizzi di recapito, stampa, piegatura e imbustamento, confezionamento delle scatole e dei pallet, smistamento e predisposizione per il recapito delle comunicazioni in uscita.

Le attività oggetto del Lotto 1 dovranno essere eseguite solo per l'Agenzia delle Entrate.

Lotto 2 – Nord

(Friuli Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Piemonte, Trentino Alto-Adige, Veneto, Valle d'Aosta)

I servizi comprendono:

- Postalizzazione della corrispondenza giornaliera distinta per area di mittenza (Raccomandata A/R PRO, Raccomandata PRO, Raccomandata Internazionale, Prioritaria PRO, Prioritaria Internazionale, Posta assicurata);

- Postalizzazione della corrispondenza elaborata da un CED distinta per aree di destinazione (Posta non raccomandata massiva, Raccomandata A/R SMART, Raccomandata SMART);
- Postalizzazione degli invii particolari distinti per area di destinazione (CF, TS, CNS inoltrati per posta prioritaria);
- Servizi accessori alla postalizzazione della corrispondenza;
- Servizi aggiuntivi alla postalizzazione della corrispondenza.

Lotto 3 – Centro

(Abruzzo, Emilia Romagna, Marche, Sardegna, Toscana, Umbria)

I servizi comprendono:

- Postalizzazione della corrispondenza giornaliera distinta per area di mittenza (Raccomandata A/R PRO, Raccomandata PRO, Raccomandata Internazionale, Prioritaria PRO, Prioritaria Internazionale, Posta assicurata);
- Postalizzazione della corrispondenza elaborata da un CED distinta per aree di destinazione (Posta non raccomandata massiva, Raccomandata A/R SMART, Raccomandata SMART);
- Postalizzazione degli invii particolari distinti per area di destinazione (CF, TS, CNS inoltrati per posta prioritaria);
- Servizi accessori alla postalizzazione della corrispondenza;
- Servizi aggiuntivi alla postalizzazione della corrispondenza.

Lotto 4 – Sud

(Basilicata, Calabria, Campania, Lazio, Molise, Puglia, Sicilia)

I servizi comprendono:

- Postalizzazione della corrispondenza giornaliera distinta per area di mittenza (Raccomandata A/R PRO, Raccomandata PRO, Raccomandata Internazionale, Prioritaria PRO, Prioritaria Internazionale, Posta assicurata);
- Postalizzazione della corrispondenza elaborata da un CED distinta per aree di destinazione (Posta non raccomandata massiva, Raccomandata A/R SMART, Raccomandata SMART);
- Postalizzazione degli invii particolari distinti per area di destinazione (CF, TS, CNS inoltrati per posta prioritaria);
- Servizi accessori alla postalizzazione della corrispondenza;
- Servizi aggiuntivi alla postalizzazione della corrispondenza.

L'aggiudicatario di ciascun lotto si obbliga ad erogare i servizi oggetto dell'appalto secondo le modalità indicate nel presente Capitolato, nei quantitativi di volta in volta richiesti dall'Agenzia/Equitalia/Riscossione Sicilia sino a concorrenza del massimale contrattuale eventualmente incrementato in ragione di quanto previsto nel contratto medesimo.

2.2 Durata e inizio attività

All'esito della procedura di gara per il Lotto 1 l'Agenzia stipulerà con l'aggiudicatario il relativo contratto normativo; per ciascuno dei Lotti 2, 3 e 4, Agenzia delle Entrate, Equitalia S.p.A. anche in nome e per conto delle Società partecipate e, per il Lotto 4,

Riscossione Sicilia sottoscriveranno con il relativo aggiudicatario, un Contratto normativo.

Per effetto di tali atti l'aggiudicatario sarà obbligato ad eseguire, in favore di ciascuna Società Contraente, le prestazioni richieste mediante apposito Ordine attuativo, fino ad esaurimento dell'importo complessivo massimo del relativo Contratto normativo, nel rispetto delle condizioni, dei termini e delle modalità ivi prescritte.

Tali contratti avranno la durata di 3 anni alle condizioni di cui al presente Capitolato e decorreranno dalla data di sottoscrizione del contratto normativo.

Di seguito sono riportate in dettaglio le attività specifiche che saranno affidate alla/e Società Aggiudicataria/e.

3. SERVIZIO DI STAMPA ED IMBUSTAMENTO DELLA CORRISPONDENZA - LOTTO 1

Di seguito si riporta una dettagliata descrizione dei servizi ricompresi nel Lotto 1 (Stampa ed imbustamento).

La società aggiudicataria del Lotto 1 deve assicurare, in fase di esecuzione, la presenza di almeno un Centro di Produzione Stampa situato in Italia, comprese le isole maggiori (Sardegna e Sicilia) - escluse quelle minori - come luogo di ubicazione della predetta struttura.

Si ricorda che tale servizio è di esclusivo interesse di Agenzia.

3.1 Caratteristiche del servizio

L'appalto ha per oggetto l'affidamento delle operazioni di elaborazione, stampa, imbustamento e confezionamento di documenti personalizzati di Agenzia allestiti:

- secondo i requisiti degli invii tramite posta non raccomandata massiva ai sensi della normativa vigente o secondo le specifiche tecniche indicate dal Recapitista ed approvate dall'Agenzia, ed inerenti, in via esemplificativa, a:
 - a) Comunicazioni di regolarità ai sensi dell'art. 36 bis DPR 600/73;
 - b) Abilitazioni ai servizi telematici;
 - c) Comunicazioni attinenti al Modelli F24 –Demanio;
 - d) Comunicazioni attinenti al Modelli F24 –Inpdap;
 - e) Comunicazioni rimborsi;
 - f) Comunicazioni ex art. 36 ter (diversi dalle spedizioni raccomandata A/R);
 - g) Varie;

- secondo i requisiti degli invii tramite posta raccomandata (con e senza avviso di ricevimento nazionale ed internazionale) ai sensi della normativa vigente ed inerenti a:
 - a) Comunicazioni di irregolarità ex art. 36 bis DPR 600/73;
 - b) Atti di accertamento relativi alle Tasse Automobilistiche e alle Tasse di Concessioni Governative;
 - c) Comunicazioni relative agli atti ex art. 36 ter DPR 600/73;
 - d) Comunicazioni per Studi di Settore;

e) Varie

Si fa salva la possibilità di prevedere la produzione di ulteriori documenti a seguito di eventuali variazioni della normativa vigente o di determinazioni interne.

L'attività oggetto dell'appalto prevede il servizio integrato di decodifica del file, stampa e imbustamento dei documenti. Le attività svolte nell'ambito del servizio in questione possono essere ricomprese in:

- attività ordinarie programmate annualmente da Agenzia;
- attività ordinarie non programmabili in quanto conseguenti ad eventi estranei alla volontà di Agenzia;
- attività straordinarie non programmabili legate ad esigenze estemporanee con carattere di urgenza.

Le attività oggetto del servizio si suddividono in:

- acquisizione dei file di input,
- elaborazione grafica e composizione del documento;
- normalizzazione degli indirizzi e dei CAP;
- stampa ed imbustamento;
- confezionamento e predisposizione della corrispondenza per l'invio;
- archiviazione ottica dei documenti. Il servizio dovrà consistere nell'archiviazione di tutti i documenti stampati, che dovranno essere consultabili e resi immediatamente disponibili su richiesta dell'Agenzia per un periodo di 24 mesi.

Preme evidenziare che le trasmissioni delle comunicazioni sono estemporanee e dipendenti dalle esigenze dell'Agenzia e dall'evoluzione normativa. Ad ogni buon conto, si precisa che è prevista un'intensificazione delle comunicazioni da settembre a marzo.

3.2 Acquisizione dei file di input, elaborazione grafica e composizione del documento

La fase di acquisizione dei file di input, di composizione ed elaborazione grafica comprende l'insieme di tutte le attività propedeutiche all'avvio della successiva fase di stampa ed in particolare:

- acquisizione dei file di input;
- composizione, personalizzazione e verifica grafica dei documenti;
- normalizzazione degli indirizzi;
- gestione di eventuali anomalie.

Nello svolgimento delle suddette attività lo Stampatore si atterrà alle regole tecniche previste dalle norme vigenti.

3.3 Acquisizione dei file di input

L'Agenzia, per il tramite di SoGei, invierà allo Stampatore, nei tempi stimati indicati nell'appendice 2, diversi file input in base alla tipologia di documenti da stampare.

Lo Stampatore dopo aver ricevuto il file procederà ad inviare una distinta elettronica in cui vengono riportati il numero dei record acquisiti ed ogni dettaglio utile alla verifica della corrispondenza dei file inviati con quelli ricevuti dallo Stampatore.

Attualmente i file di input sono in formato testo e il contenuto è predisposto tramite l'utilizzo del linguaggio chiocciola. La trasmissione dei file allo Stampatore avviene sia tramite FTP che tramite supporto magnetico (cartucce 3490).

Con riferimento ai tracciati che saranno utilizzati per l'elaborazione dei documenti si fa presente che essi sono contenuti in un apposito CD-rom, che potrà essere ritirato presso le Strutture di Agenzia in Roma.

3.4 Composizione, personalizzazione e verifica grafica dei documenti

Una volta ricevuto il file di stampa, lo Stampatore dovrà provvedere all'elaborazione dei documenti e, a richiesta, è tenuto a predisporre una bozza degli stessi che dovrà essere disponibile nell'arco temporale di seguito riportato.

Inoltre, a richiesta, lo Stampatore provvederà a:

- 1) consegnare al Referente dell'Agenzia/SoGei la prova di stampa del documento da postalizzare nonché della corrispondente busta in formato elettronico;
- 2) inviare un campione prova cartaceo dei documenti corrispondenti, generato attraverso la composizione della bozza predefinita con i dati di composizione indicati da SoGei.

La predisposizione della bozza dovrà essere effettuata secondo la seguente tempistica:

Richiesta Normale/Standard: - Prima bozza grafica: entro 2 gg. lavorativi dalla consegna del file;
- eventuali modifiche successive: entro 1 g. lavorativo.

Richiesta Urgente: - Prima bozza grafica: entro 1 g. lavorativo dalla consegna del file;
- eventuali modifiche successive: entro 1 g. lavorativo.

Richiesta Emergenza: - Prima bozza grafica: entro massimo 4 ore dalla consegna del file;
- eventuali modifiche successive: concordate per le vie brevi ed eseguite contestualmente.

È prevista l'elaborazione simultanea di più modelli e, pertanto, la tempistica indicata deve essere rispettata anche in caso di contemporanea elaborazione di diversi documenti.

Il Plico base è costituito da 1 busta + 1 foglio.

Si precisa che la busta, su richiesta della committente, potrà essere dotata di una, due o tre finestre; la diversa tipologia della busta non determina una variazione del prezzo del plico base.

Per la composizione del plico base sono richieste le seguenti attività:

- elaborazione del documento (composizione grafica, personalizzazione, normalizzazione degli indirizzi);
- fornitura carta foglio;
- fornitura busta;
- taglio e stampa;
- piegatura e imbustamento;
- confezionamento/assemblaggio delle scatole e dei pallet.

3.5 Normalizzazione degli indirizzi

Lo Stampatore dovrà provvedere al controllo e all'eventuale correzione degli indirizzi utilizzando i più aggiornati database disponibili sul mercato (stradari, elenchi telefonici, elenchi di associazioni, ecc.), relativamente alla:

- normalizzazione delle località e delle vie per tutte le città zonate e dotate di stradario;
- verifica e correzione del CAP (se presente) o sua assegnazione (se assente o generico).

A conclusione dell'operazione di normalizzazione lo Stampatore dovrà produrre un resoconto dei risultati dell'attività svolta e la lista delle anagrafiche con errori non risolvibili in modo automatico e, quindi, da bonificare in forma manuale. Lo Stampatore, infine, fornirà all'Agenzia/SoGei il file contenente gli indirizzi bonificati. Tale attività è compresa nel prezzo di aggiudicazione e non sarà riconosciuto alcun corrispettivo aggiuntivo.

La gestione delle anomalie prevede il controllo di non ripetizione erronea di destinatari per trattamenti della stessa spedizione, sia per singolo gruppo di invii che per diversi gruppi di spedizione. Lo Stampatore dovrà presentare al responsabile dell'Agenzia/SoGei un rendiconto che consenta di gestire le anomalie, con la lista delle comunicazioni scartate, al fine di aggiornare gli archivi.

Lo Stampatore è perciò responsabile dell'aggiornamento dei CAP; una incompleta, parziale, tardiva, disomogenea o erronea identificazione degli stessi, che determini il mancato recapito della corrispondenza, comporterà un inadempimento imputabile esclusivamente al medesimo e non già al Recapitista, con conseguente risarcimento del danno.

3.6 Stampa ed imbustamento

Per ciascuna comunicazione la stampa dovrà essere effettuata a perfetta regola d'arte e contenere tutti i dati segnalati dall'Agenzia per il tramite di SoGei. Non saranno accettati scostamenti di alcun valore nel posizionamento dei campi, righe, riquadri, immagini e nelle caratteristiche di formato e stampa rispetto alla bozza di comunicazione definitivamente approvata.

In particolare, si definiscono le seguenti caratteristiche minime:

- fogli di dimensioni standard in formato UNI A4 di carta di grammatura pari a 80 gr/mq;
- risoluzioni richieste: in B/N ad alta qualità (almeno 600 dpi);
- stampa con orientamento verticale ovvero con orientamento orizzontale del foglio;

- stampa in formato F/R anche con un fronte verticale e un retro orizzontale.

Successivamente alla stipulazione del contratto, e comunque prima dell'avvio del servizio, il Recapitista (aggiudicatario dei Lotti 2 - 3 - 4) comunicherà allo Stampatore le specifiche tecniche idonee a garantire il corretto coordinamento tra l'attività di stampa e la successiva attività di postalizzazione.

In particolare, con riferimento alla stampa della "posta massiva" e/o della "raccomandata smart" devono essere rispettati gli standard di prodotto indicati dal Recapitista (aggiudicatario dei Lotti 2 - 3 - 4) in accordo con la Stazione Appaltante, al fine di sfruttare massimamente le potenzialità degli impianti del Recapitista. Ciò consentirà alla Stazione Appaltante di beneficiare di tariffe più convenienti per l'attività di postalizzazione.

Allo Stampatore sarà richiesto, prima dell'aggiudicazione definitiva nonché in corso di esecuzione dell'appalto, di dimostrare che il proprio sistema produttivo sia adeguato rispetto a quanto richiesto dal Recapitista.

Per quanto attiene alla composizione di ciascuna comunicazione ed alle tempistiche di invio dei flussi si rimanda all'appendice 2.

Si precisa che il numero dei fogli delle singole comunicazioni e le tempistiche di invio dei flussi sono puramente indicativi e possono, pertanto, essere oggetto di variazione.

3.6.1 Tempistiche

La stampa sarà organizzata per gruppi di spedizione e sarà preventivamente pianificata dall'Agenzia/SoGei d'intesa con lo Stampatore.

L'attività di stampa, imbustamento e confezionamento, rapportata alla consistenza dei gruppi di invii in cui verrà articolata, dovrà essere eseguita con la seguente tempistica operativa:

- per gruppi di invii fino a 100.000 plichi, le attività di stampa ed imbustamento e confezionamento della corrispondenza dovranno essere completate entro 4 gg. lavorativi dall'approvazione delle bozze di stampa, qualora richieste o, in mancanza, dalla data di affidamento;
- per gruppi di invii fino a 300.000 plichi, le attività di stampa ed imbustamento e confezionamento della corrispondenza dovranno essere completate entro 6 gg. lavorativi dall'approvazione delle bozze di stampa qualora richieste o in mancanza dalla data di affidamento;
- per gruppi di invii oltre i 300.000 plichi le suddette attività dovranno essere completate entro 1 giorno lavorativo in più, oltre ai 6 precedenti, per ogni 100.000 di pezzi dall'approvazione delle bozze di stampa qualora richieste o in mancanza dalla data di affidamento.

Si ribadisce che i termini di cui sopra si intendono a decorrere dalla data di ricezione del flusso di invio, o, qualora richiesto, dall'approvazione della bozza da parte dell'Agenzia.

Il mancato rispetto dei tempi indicati nelle attività che compongono la fase di stampa, imbustamento e confezionamento della corrispondenza comporterà l'applicazione di penali secondo quanto previsto nello schema di contratto.

La società dovrà assicurare l'adozione di un sistema di controllo della stampa delle comunicazioni che consenta di verificare il rispetto della corretta sequenza della numerazione delle pagine e la centratura della stampa sul foglio.

Il sistema di controllo dovrà essere tale da consentire di bloccare automaticamente il processo di stampa dei documenti almeno nei seguenti casi:

- presenza di macchie sulle comunicazioni;
- presenza di sbavature sulle comunicazioni;
- parti mancanti nelle comunicazioni;
- calo della qualità del colore;
- mancata centratura della stampa rispetto al foglio;
- numerazione non sequenziale delle pagine.

3.6.2 Caratteristiche delle buste

I documenti sono contenuti in buste del formato previsto dallo standard internazionale ISO 269 ovvero un formato conforme al Decreto 12 maggio 2006 del Ministero delle Comunicazioni e s.m.i.

Potranno essere richieste buste con una, due o tre finestre.

Per le spedizioni dell'Agenzia la percentuale di buste utilizzate è pari a circa il 51% per quelle a tre finestre, a circa 35% per quelle a due finestre e nulla per le buste con una finestra.

Il formato e la dimensione delle buste sono le seguenti: 229 mm x 114 mm (tolleranza ± 2 mm).

La busta sarà all'esterno di colore bianco, all'interno di colore bianco o grigio.

Si precisa che il Recapitista potrà richiedere allo Stampatore l'adozione di eventuali specifiche tecniche, non menzionate nel presente documento, afferenti al layout ed alla stampa della busta (es. inserimenti di loghi ecc..) senza che ciò determini alcun onere aggiuntivo.

La carta sarà di grammatura pari a 80 gr/mq.

I documenti dovranno essere inseriti nella busta in modo tale che gli elementi di seguito indicati siano chiaramente leggibili dall'esterno.

Blocco Indirizzo Mittente

La zona in alto a sinistra del documento è dedicata al blocco mittente ed è compilata di norma utilizzando carattere TIMES NEW ROMAN, dimensione 10 pt, spaziatura caratteri normale con scritte di colore nero. Potrà tuttavia essere concordato un carattere diverso e di dimensioni diverse.

ESEMPIO	
Mittente	AGENZIA DELLE ENTRATE (dicitura o logo) – Direzione... - Settore... - Ufficio...
Indirizzo	VIA CRISTOFORO COLOMBO n. 426 C/D

Località	00145 ROMA
-----------------	------------

Blocco Indirizzo Destinatario

La zona in basso a destra del documento è dedicata al blocco destinatario, composto da un minimo di tre righe ad un massimo di 5 righe:

1. **DESTINATARIO** - Titolo, nome e cognome o Ragione sociale
2. **DESTINATARIO - AGGIUNTIVE** - Informazioni per specificare meglio il destinatario
3. **EDIFICIO** - Informazioni sull'edificio (scala, piano, interno, etc)
4. **INDIRIZZO** - Contiene l'indirizzo via/piazza numero civico
5. **LOCALITA'** - Contiene nell'ordine il CAP, la località di destinazione e la sigla della provincia.

Le righe 1, 4 e 5 sono sempre presenti, le righe 2 e 3 possono non essere presenti. Quest'ultime righe, se mancanti, non vengono sostituite con spazi e le righe del blocco vengono compattate.

Codice a Barre Raccomandata

Nella zona in basso a sinistra del documento è posizionato il codice a barre del numero della raccomandata.

Il codice previsto è il codice a barre 2 di 5 che riporta il numero della raccomandata e la decodifica in "chiaro" e in cifre arabe le cui specifiche sono riportate di seguito. L'Agenzia si riserva la facoltà di concordare, eventualmente, con la società aggiudicataria e con il Recapitista ulteriori codici identificativi della Raccomandata.

Caratteristiche del codice a barre 2 di 5 in chiaro

Tipo di codice: ISO 2 of 5 interleaved

Numero di digit: 14 costituiti da:

- start digit
- 12 digit dell'identificatore
- stop digit

Larghezza barre e spazi:

- Narrow= 0.25 – 0.30 mm
- Wide= 0.625 – 0.75 mm
- N/W ratio= 1 / 2.5 (vincolante, indifferentemente dalla coppia N/W scelta)

La lunghezza complessiva del codice può essere ottenuta con la seguente formula:

- $L = (N (3+2R)+6+R) X$ dove:
- L = lunghezza complessiva del codice
- N = numero di caratteri (nel caso specifico dei codici Tracking N=12)
- X = spessore del modulo (larghezza barra stretta)
- R = Rapporto di stampa utilizzato (rapporto tra dimensione barre strette e barre larghe)

Altezza delle barre = Indicativamente 4/6" (circa 16mm) e non inferiore a 12mm.

Caratteristiche del codice 2 di 5 in cifre arabe

- **Altezza cifre** = 3 mm circa

- **Spaziatura** fissa
- **Passo** 10 – 11 caratteri / pollice

Blocco Mancato Recapito

Sulla busta dovrà essere prevista una zona dedicata al Blocco Mancato Recapito in cui sono contenute le motivazioni dell'eventuale mancato recapito.

Le possibili motivazioni sono le seguenti:

- **Destinatario**
 - Irreperibile
 - Deceduto
 - Sconosciuto
 - Trasferito
- **Indirizzo**
 - Inesatto
 - Inesistente
 - Insufficiente
- **Invio**
 - Rifiutato
- **Compiuta giacenza** (ad uso dell'operatore del service postale che dovrà inserire un segno di spunta e la relativa data al termine della compiuta giacenza).

A titolo esemplificativo si riporta un esempio di possibile riquadro contenente le informazioni sopraindicate.

mancato recapito

Destinatario <input type="checkbox"/> Irreperibile <input type="checkbox"/> Deceduto <input type="checkbox"/> Sconosciuto <input type="checkbox"/> Trasferito	<input type="checkbox"/> Invio rifiutato Indirizzo <input type="checkbox"/> Inesatto <input type="checkbox"/> Inesistente <input type="checkbox"/> Insufficiente
--	---

Compiuta giacenza
 Data
 Firma

40

50

(dimensioni pari a 40mm x 50mm)

L’Agenzia si riserva di richiedere l’inserimento di ulteriori codici identificativi della comunicazione.

Lo Stampatore dovrà consentire eventuali cambiamenti di finestratura, comunicati dall’Agenzia/SoGei con almeno un mese di anticipo.

La stampa dovrà essere effettuata a perfetta regola d’arte.

Non saranno accettati scostamenti di alcun valore nel posizionamento della personalizzazione e del codice identificativo. Il formato, le finestrate e la stampigliatura dovranno in ogni caso risultare conformi alla normativa postale e dovrà essere assicurata la compatibilità completa con le specifiche tecniche concordate.

Infine sulla busta, in alto a destra, dovrà essere previsto lo spazio relativo all’affrancatura (es. dicitura tariffa pagata) e alla tipologia di spedizione (es. posta massiva).

L’Agenzia si riserva comunque di prevedere, per specifiche esigenze, l’utilizzo di altre buste con caratteristiche simili, ma di dimensioni diverse. In tal caso l’Agenzia e lo Stampatore potranno concordare eventuali diverse modalità di confezionamento e/o modifiche alle modalità di esecuzione del Servizio di Stampa, senza alcun onere aggiuntivo. Le eventuali modifiche alle modalità di confezionamento e/o esecuzione del Servizio di Stampa dovranno essere concordate per iscritto.

3.6.3 Caratteristiche degli avvisi di ricevimento (A/R)

La cartolina di ritorno/avviso di ricevimento attestante l’avvenuta consegna dovrà essere predisposta e stampata in bianco/nero o altro colore, eventualmente concordato con il Recapitista e previamente autorizzato dall’Agenzia/SoGei, su due fronti in conformità alle norme relative alla validità legale della ricevuta e alle necessità connesse alla gestione automatica dei ritorni e alla loro eventuale archiviazione ottica (cfr. appendice 5).

Gli A/R, applicati sul retro della busta, devono contenere i seguenti elementi minimi:

- sul fronte:

1. i dati del mittente a cui va restituita la cartolina (denominazione Ufficio, indirizzo, CAP, città);

- sul retro:

2. i dati del destinatario dell’invio (nome e cognome o denominazione, indirizzo, CAP, città);
3. codice a barre con il numero della raccomandata;
4. numero raccomandata in chiaro;
5. numero del documento.

Le dimensioni dell’avviso di ricevimento con un formato rettangolare sono:

DIMENSIONI	VALORI (TOLLERANZA \pm 3 mm)
Altezza	105 mm
Lunghezza (alette escluse)	160 mm

Sulla cartolina A/R dovrà essere stampato il codice a barre e/o quanto necessario per il monitoraggio e il tracciamento.

Si precisa che il Recapitista potrà richiedere allo Stampatore, previo assenso dell'Agazia, eventuali specifiche tecniche relative a loghi personalizzati sulle cartoline A/R senza che ciò determini alcun onere aggiuntivo.

La cartolina dovrà essere predisposta con la medesima tempistica e trattata insieme ai gruppi di spedizione a cui verrà associata.

Si precisa che la quotazione delle cartoline A/R deve essere comprensiva della fornitura, della stampa, delle attività di composizione e personalizzazione nonché di ogni altra lavorazione necessaria per renderla pronta per l'invio.

3.7 Imbustamento

Il processo di imbustamento avverrà utilizzando materiali, macchinari, tecniche operative e personale specializzato in grado di garantire sempre e comunque i risultati descritti nel presente capitolato.

Al termine del processo di stampa i fogli dovranno subire un trattamento di piegatura e imbustamento automatico realizzato con macchinari tali da consentire il controllo dei fogli trattati e la ristampa automatica degli scarti (fogli non correttamente piegati e/o imbustati e quindi scartati dal processo automatico).

3.8 Sistema di controllo

Lo Stampatore deve garantire e certificare la corretta produzione di ogni singolo gruppo di invio di corrispondenza e, in caso di interruzione del processo produttivo, il corretto recupero di scarti e ripristini.

A tale scopo deve essere predisposto un sistema di controllo che darà luogo all'elaborazione di un report; quest'ultimo conterrà il flusso di statistiche relativo ai dati della lavorazione e recante, in particolare, gli identificativi dei documenti interessati da anomalie/interruzioni (lacerazione documento, errato abbinamento, scarti, ecc.).

Tale sistema di controllo consentirà, al termine del processo di stampa, la corretta riproduzione di tali documenti e il conseguente aggiornamento delle reportistiche.

Nell'eventualità che si verifichino scarti durante la fase di imbustamento, lo Stampatore dovrà predisporre un sistema che consenta di mettere in atto le procedure di ripristino; in tal caso dovrà essere ritentata la procedura automatica con conseguente aggiornamento del report di tracciamento della lavorazione, con l'indicazione del totale dei documenti recuperati e la segnalazione dettagliata degli stessi.

Il report di controllo sopra menzionato dovrà contenere le seguenti informazioni:

- tipo modello in lavorazione;
- identificativo delle unità di lavorazione che formano il gruppo di invio;
- totale dei documenti in lavorazione;
- dettaglio dei documenti in lavorazione e loro composizione (numero di fogli);
- totale e dettaglio dei documenti scartati.

I flussi informativi per singola unità di lavorazione dovranno rimanere disponibili per un periodo di almeno 6 mesi dalla consegna dei documenti al Recapitista.

3.9 Predisposizione della corrispondenza per successiva presa in carico

Al termine del processo di stampa ed imbustamento lo Stampatore procederà al successivo confezionamento dei plichi in scatole ed in pallet.

Tale attività prevede la gestione dell'allocazione fisica del cartaceo in apposite scatole (organizzate in bancali), ai fini della successiva presa in carico da parte dei Recapitisti per la conseguente attività di postalizzazione.

Gli atti da recapitare sono confezionati e aggregati in scatole le cui caratteristiche sono descritte nei successivi paragrafi.

Le scatole dovranno contenere invii dello stesso formato e appartenenti al medesimo scaglione di peso.

Qualora sia necessario spedire documenti appartenenti a più scaglioni di peso, lo Stampatore dovrà comunque predisporre scatole contenenti prodotti omogenei per scaglioni di peso.

I criteri per l'allestimento delle spedizioni sono i seguenti:

- aggregazione degli invii in scatole;
- successiva aggregazione delle scatole in pallet.

Sarà onere dello Stampatore fornire a propria cura e spese la modulistica per il completamento dei plichi e/o delle scatole da spedire (modelli per le raccomandate, etichette, codici a barre, ecc. nonché tutto quanto necessario alla predisposizione dei plichi pronti per la consegna al Recapitista). I costi di tali forniture resteranno a totale carico dello Stampatore. Le spedizioni avverranno senza necessità di materiale affrancatura.

3.9.1 Comunicazione completamento attività di stampa e comunicazione al Recapitista per la presa in carico della corrispondenza

Lo Stampatore, con preavviso di 3 giorni lavorativi, dovrà inviare al Recapitista e per conoscenza all'Agenzia una comunicazione, attraverso Posta Elettronica Certificata, con l'indicazione della data a partire dalla quale la documentazione stampata sarà pronta per la presa in carico e la successiva postalizzazione.

Si fa presente che la data indicata nella comunicazione PEC sarà quella di completamento del servizio di stampa nonché la data di presa in carico per il Recapitista.

Si evidenzia che la data indicata nella PEC dallo Stampatore dovrà essere stampata all'interno di ciascun documento da postalizzare.

Lo Stampatore dovrà fornire un Report in formato elettronico ed in formato cartaceo contenente tutte le informazioni idonee a consentire la verifica puntuale della lavorazione ultimata.

Il Report dovrà permettere la tracciabilità (ricerca e ordinamento) della comunicazione da spedire per gruppo, data, nome e cognome del destinatario, codice cliente, nome e codice del mittente ed ogni altra eventuale chiave di ricerca indicata dall'Agenzia/SoGei in rapporto alle proprie esigenze di tracciamento.

Il Report dovrà, inoltre, essere completato con i totali relativi alla distribuzione delle comunicazioni per Lotti di Recapito (Nord, Centro, Sud); all'interno di ciascun lotto dovrà esservi una ulteriore suddivisione per area di recapito (AM/CP/EU), per tipologia di recapito, per porto di peso.

Tale lista dovrà essere trasmessa all’Agenzia/SoGei e al Recapitista che si occuperà della successiva postalizzazione per il lotto di competenza.

Non sono ammessi scarti tra la lista di spedizione fornita dall’Agenzia/SoGei e la lista di stampa.

Su richiesta di Agenzia/SoGei lo Stampatore dovrà fornire in corso d’opera e in tempo reale un esaustivo stato di avanzamento delle attività inerenti a ciascuna richiesta di lavorazione, indicando le cause di eventuali ritardi e i tempi stimati di completamento delle attività.

Fino alla presa in carico da parte del Recapitista, lo Stampatore è responsabile dell’integrità della documentazione.

Lo Stampatore si impegna, senza costi aggiuntivi, a mantenere presso le proprie sedi i pallet predisposti fino al ritiro da parte del Recapitista, comunque per un periodo che non si protrarrà per oltre 30 giorni dalla data di invio della comunicazione di completamento del servizio inviata tramite PEC allo stesso.

L’Agenzia si riserva di effettuare presso le sedi dello Stampatore, in qualsiasi momento e senza preavviso, verifiche a campione in merito alla rispondenza tra distinte elettroniche, distinte cartacee e contenuto fisico delle scatole effettivamente consegnate.

3.9.1.1. Distinta di spedizione

Lo Stampatore deve preparare una distinta di spedizione della corrispondenza da conferire al Recapitista, suddivisa per gruppi di invio, che funga anche da documento di accettazione da parte del Recapitista.

La Distinta cartacea dovrà essere sottoscritta dai Responsabili preposti sia dello Stampatore che del Recapitista e dovrà essere inviata ad Agenzia/SoGei a comprova dell’avvenuta consegna.

3.9.2. Allestimento delle scatole

Le scatole sono confezionate in modo da garantire l’integrità del contenuto, se necessario reggettate a croce.

Le scatole dovranno avere il seguente formato:

- lunghezza massima: mm 500
- larghezza massima: mm 300
- altezza massima (compatibile con l’altezza degli documenti contenuti nella scatola): mm 175

Il peso non dovrà, comunque, essere superiore ai 5 kg.

Premesso che tutti i documenti devono avere la corretta indicazione del Codice di Avviamento Postale, il raggruppamento in scatole è effettuato in funzione dei volumi dei documenti e della destinazione degli stessi.

Potranno esistere diversi livelli di aggregazione che vanno da un dettaglio minimo ad un dettaglio massimo.

I documenti/invii dovranno essere inseriti nelle scatole:

- per lotto di gara: (Lotto 2 NORD – Regioni: Friuli Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Piemonte, Trentino Alto-Adige, Veneto, Valle d’Aosta; Lotto 3 CENTRO – Regioni: Abruzzo, Emilia Romagna, Marche, Sardegna, Toscana, Umbria; Lotto 4 SUD– Regioni: Basilicata, Calabria, Campania, Lazio, Molise, Puglia, Sicilia).
- in ordine progressivo crescente di CAP;
- all’interno dell’ordine progressivo di CAP dovrà essere mantenuta la sequenza numerica progressiva dei codici a barre.
- Per le città zonate è obbligatorio il CAP specifico e non generico (es. Roma 00144 e non Roma 00100).

Inoltre, dovrà tenersi conto dei seguenti criteri alternativi di raggruppamento:

- A) per singolo CAP di capoluogo di provincia e relativo territorio provinciale;
- B) distintamente per città e provincia di ogni singolo capoluogo di provincia;
- C) in miscellanea per città/provincia per ognuno dei 103 capoluoghi di provincia.

Inoltre, si dovranno rispettare i seguenti criteri di raggruppamento, che tengono conto del punto di destinazione: AM, CP, EU.

- A. Per le Aree Metropolitane l’aggregazione dovrà avvenire in scatole contenenti invii destinati a CAP aventi tutte le 5 cifre uguali (ex 00147). Quindi per un volume di invii sufficiente si richiede la formazione di scatole dedicate per il medesimo CAP.
Qualora, invece, il volume degli invii non sia sufficiente a riempire una scatola, si procederà all’aggregazione tenendo conto della sola terza cifra del CAP, che dovrà essere la medesima (es. AM - Roma: nella stessa scatola saranno inseriti gli invii destinati a CAP che vanno dal 00118 al 00199). In tal caso, inoltre, nella medesima scatola dovranno essere aggregati CAP diversi ma destinati allo stesso stradale.
- B. Capoluoghi di Provincia: l’aggregazione dovrà avvenire in scatole contenenti invii destinati al medesimo CAP.
- C. Aree Extra Urbane: l’aggregazione dovrà avvenire in scatole contenenti invii destinati al medesimo comune (CAP uguali); qualora il volume degli invii non sia sufficiente a riempire una scatola, si procederà all’aggregazione per CAP diversi di territori appartenenti alla medesima provincia [Es: nella stessa scatola saranno inseriti gli invii destinati a Pomezia (RM) 00040 e Albano Laziale (RM) 00041].

3.9.3. Etichettatura delle scatole

Una volta completata la composizione di ogni singola scatola, lo Stampatore dovrà verificare l’associazione di tutte le comunicazioni per ciascun gruppo di invii ivi presente, nonché prevedere adeguate etichette che rendano immediatamente identificabile e unica la scatola stessa.

Ogni scatola è corredata da apposite etichette che devono essere apposte fisicamente almeno su ciascun fianco della scatola, in numero e maniera tale che per ogni scatola

presente le stesse risultino immediatamente visibili, anche dopo l'aggregazione in pallet.

Sull'etichetta sono riportate le seguenti informazioni minime:

- mittente in chiaro;
- l'identificativo del Prodotto postalizzato: Es.: "RACCOMANDATE A/R"
- destinazione - per identificare la destinazione sono riportate le seguenti indicazioni:
 - il singolo CAP se i documenti hanno un CAP unico;
 - la località di destinazione nel caso di CAP generico di provincia;
 - in caso di aggregazione di CAP, deve essere indicato il nome della Provincia e la dicitura "da CAP XXXXX a CAP XXXXX" (primo e ultimo numero);
- il primo ed ultimo numero dei codici a barre (completo di cifre arabe) relativi ai documenti contenuti;
- scaglione di peso di appartenenza degli invii.

XXXXXXXX	Raccomandate A /R	XX/XX/XXXX	
Denominazione cliente	Tipologia Prodotto	Data di Accettazione	
Codice a barre del primo invio	<input style="width: 100%;" type="text"/>		
Codice a barre dell'ultimo invio	<input style="width: 100%;" type="text"/>		
DESTINAZIONE (nome città, nome provincia o MIX)	<input style="width: 100%;" type="text"/>	SCAGLIONI DI PESO	
		fino a 20 g	<input style="width: 50%;" type="text"/>
		oltre 20 g fino a 50 g	<input style="width: 50%;" type="text"/>
		oltre 50 g fino a 100 g	<input style="width: 50%;" type="text"/>
CAP (Singolo oppure primo e ultimo)	<input style="width: 100%;" type="text"/>		

Esempio di etichetta scatole

3.9.4. Allestimento dei Pallet

Le scatole sono aggregate in pallet - tenendo conto delle aggregazioni territoriali dei Lotti 2, 3 e 4 - e confezionati in modo tale da garantire l'integrità durante il trasporto e la movimentazione. Il pallet deve essere cellophanato e avere le seguenti caratteristiche:

- Larghezza cm 80
- Lunghezza cm 120

oppure

in alternativa anche misure modulari (80 x 60, 120 x 120)

Il confezionamento del pallet rispetta i seguenti parametri:

- Altezza massima cm 150
- Altezza minima cm 53
- Volume minimo m³ 0,5

I limiti di peso previsti sono:

- Pallet non impilabili: Peso lordo massimo kg. 700
- Pallet impilabili: Peso lordo massimo di due pallet sovrapposti non superiore a kg. 350.

Le scatole sono disposte in modo che le etichette siano sempre esterne al pallet e ben visibili.

In funzione della composizione e consistenza della spedizione sono previste diverse modalità di consolidamento.

Le scatole sono consolidate in pallet qualora siano dirette alla medesima destinazione e abbiano un volume superiore a 0.5 m³.

Per i pallet le dimensioni dell'etichetta non sono inferiori a quelle del formato A4 (cm 21x29,7).

Le informazioni contenute nell'etichetta sono:

- denominazione Mittente;
- tipologia di Prodotto: riportare la dicitura Es. “ RACCOMANDATE A/R”;
- numero totale di scatole;
- peso netto del pallet;
- destinazione:
 - se omogenea per CAP o località è indicato il CAP di riferimento o il nome località e il nome della provincia;
 - se le scatole sono dirette alla sola città o provincia è specificato il nome della provincia di riferimento seguito dalla dicitura CITTA' e PROV;
 - se sul pallet sono contenute scatole per la città e la provincia del medesimo capoluogo è indicato il nome della provincia seguito dalla dicitura CITTA'+ PROV;
 - se sul pallet sono aggregate scatole destinate a province diverse è riportato il nome della provincia seguito dalla dicitura “MIX DI PROVINCE”.

3.10 Archiviazione Documenti

Per ogni documento saranno gestiti i dati indispensabili alla corretta archiviazione (codice fiscale, tipologia documento, numero, data archiviazione, ecc.) individuando delle chiavi di ricerca per codice fiscale, indirizzo, data di nascita, luogo di nascita, ragione sociale, n. di avviso, n. di raccomandata, numero progressivo del documento, ecc.

La gestione per codice fiscale deve permettere in tempo reale ricerche “trasversali” in tutto l'archivio, visualizzando in maniera univoca tutta la documentazione prodotta.

Il servizio dovrà assicurare la consultazione e l'estrazione della copia di ogni documento trasmesso nel lotto di spedizione a partire dal terzo giorno successivo alla presa in carico da parte del postalizzatore.

3.11 Controlli di produzione

L'Agenzia si riserva di effettuare controlli di produzione a campione sui Documenti relativi, sull'imbustamento e sul confezionamento dei prodotti presso gli stabilimenti

dello Stampatore prima e dopo l'aggiudicazione dell'appalto e durante l'esecuzione del servizio.

La verifica sarà volta ad accertare che quanto prodotto dallo Stampatore sia conforme alle specifiche tecniche previste dal presente Capitolato.

In caso di esito positivo di dette verifiche, Agenzia fornirà il benestare alla consegna dei documenti agli operatori postali.

In caso di verifica negativa, l'Agenzia, valutata la tipologia e gravità delle anomalie riscontrate, darà allo stampatore un termine non superiore a 2 giorni lavorativi per concludere la produzione e definire le problematiche riscontrate. Decorso infruttuosamente tale termine l'Agenzia potrà decidere di risolvere di diritto il contratto.

Nel caso in cui lo Stampatore non esegua il servizio oggetto di contestazione, ovvero qualora l'ulteriore verifica dia esito negativo, Agenzia risolverà di diritto il contratto ed applicherà le penali di cui al citato schema di contratto.

3.12 Requisiti di Sicurezza

Lo Stampatore deve prevedere tutte le misure atte a garantire i requisiti di sicurezza delle informazioni trattate, con riferimento a Riservatezza, Integrità e Disponibilità dei dati, nel rispetto degli adempimenti previsti dal Decreto Legislativo 196/03 per la tutela dei dati personali.

Di seguito vengono espressi i requisiti minimi specifici di sicurezza che le componenti tecnologiche dell'infrastruttura utilizzata dallo Stampatore devono soddisfare:

- utilizzo di canali di colloquio su internet mediante protocolli di comunicazione sicuri;
- utilizzo di uno o più strumenti per la certificazione e riservatezza dei dati quali: firma elettronica, posta elettronica certificata (PEC) e crittografia. Questi strumenti devono essere previsti obbligatoriamente quando lo scambio dei dati con lo Stampatore avviene tramite supporti di memorizzazione affidati a corrieri come CD, DVD, cassette o altro.

Si evidenzia inoltre che, nel caso di richiesta allo Stampatore di riversamento su documento informatico dei documenti cartacei quali ricevute e/o altro, l'Agenzia può richiedere allo Stampatore che tale operazione venga effettuata in modo da generare delle copie conformi all'originale, ai sensi della normativa vigente, per consentire ad Agenzia stessa di ricevere e conservare solo le copie informatiche di tali documenti senza dover acquisire gli originali cartacei.

3.13 Capacità Produttiva dello Stampatore

Al fine di assicurare l'esecuzione del servizio di stampa nel rispetto delle condizioni, modalità e termini previsti dal presente capitolato, lo Stampatore dovrà essere in possesso e garantire almeno una capacità produttiva giornaliera di stampa, abbinamento ed imbustamento, come di seguito indicata:

PRODOTTO DI STAMPA	MODALITÀ DI RECAPITO	CAPACITÀ PRODUTTIVA
---------------------------	-----------------------------	--------------------------------

Plico (fronte o fronte retro) Massimo 2 fogli	Posta massiva	150.000
Plico (minimo 2 fogli massimo 14)	Posta Raccomandata (con e senza A/R)	100.000

Capacità Produttive giornaliere richieste

Nei confronti del concorrente che risultati aggiudicatario, la verifica della capacità produttiva verrà altresì accertata nel corso delle verifiche tecniche previste ai fini dell'efficacia dell'aggiudicazione definitiva di cui al successivo paragrafo 4.

4. POSSESSO DEI REQUISITI DI ESECUZIONE E TEST DI CONTROLLO DEI SERVIZI

Test prodromici per l'efficacia dell'Aggiudicazione definitiva

A) Entro i successivi 10 giorni lavorativi dalla comunicazione del provvedimento di aggiudicazione il concorrente selezionato dovrà fornire:

- 1) gli indirizzi delle strutture adibite a Centri/o di Produzione;
- 2) i riferimenti del team operativo dedicato con la descrizione delle attività analoghe svolte (Cfr. paragrafo 5);
- 3) una relazione con la descrizione del sistema produttivo che verrà utilizzato per l'espletamento del servizio di stampa ed imbustamento. In particolare, dovranno essere indicate le attrezzature tecniche, i materiali e l'equipaggiamento tecnico di cui lo Stampatore disporrà per eseguire l'appalto. Dovrà essere descritto il processo produttivo di stampa, imbustamento e confezionamento che verrà adottato per garantire la Capacità Produttiva dichiarata. Dovranno, inoltre, essere indicate le modalità di distruzione e smaltimento dei prodotti di stampa che nel corso di esecuzione del servizio dovessero risultare scartati.

B) Entro 10 giorni lavorativi a decorrere dal provvedimento di aggiudicazione l'Agenzia/SoGei provvederà al test di controllo dei servizi rispetto alle condizioni stabilite nel presente capitolato, come di seguito riportato:

- SoGei invierà allo Stampatore n. 3 gruppi di file di input ciascuno contenente almeno 100.000 documenti diversificati per tipologia di prodotto (massiva/raccomandata) da elaborare, stampare, imbustare ed assemblare;
- a seguito della ricezione dei file di input il concorrente selezionato dovrà procedere all'esecuzione del servizio di stampa ed imbustamento nel rispetto di quanto previsto nel presente capitolato;
- la Committente provvede alla verifica dei livelli di servizio con le modalità di cui al precedente paragrafo 4;

- l'esito positivo della suddetta verifica costituirà condizione per l'efficacia dell'aggiudicazione.

L'efficacia dell'aggiudicazione del lotto stampa è subordinata all'esito positivo delle verifiche descritte nel presente paragrafo.

A seguito della sottoscrizione del contratto per l'affidamento del Servizio di stampa ed imbustamento la Committente riconoscerà allo Stampatore il corrispettivo dovuto prestato nella fase di verifica.

Qualora per cause imputabili al concorrente selezionato, la Committente non possa procedere all'attività di controllo nei termini di cui sopra, ovvero qualora la verifica dia esito negativo l'Agenzia dichiarerà la caducazione del provvedimento di aggiudicazione e verrà escussa la cauzione provvisoria, secondo quanto previsto nei documenti di gara.

In tal caso non sarà riconosciuto al concorrente selezionato alcun corrispettivo per l'attività prestata nella fase di verifica.

5. TEAM OPERATIVO DEDICATO ALL'AGENZIA

All'Aggiudicatario è richiesta l'istituzione di un team operativo dedicato all'Agenzia.

All'interno del suddetto gruppo dovrà essere prevista la figura del **Responsabile del servizio**, avente la funzione di coordinatore del team, con il compito di dirimere, unitamente al responsabile designato dall'Agenzia, ogni tipo di controversia o criticità eventualmente rilevata durante la fase di gestione del contratto. Il soggetto in parola dovrà dirigere e coordinare le attività, assumendo la piena responsabilità dei rapporti tra l'Aggiudicatario e l'Agenzia, e dovrà riferire periodicamente al Direttore dell'Esecuzione in merito all'esecuzione delle attività contrattuali.

Il Responsabile del servizio dovrà essere un dipendente/collaboratore dell'Aggiudicatario, con esperienza comprovata di almeno 5 anni nella gestione di servizi analoghi.

Nella struttura organizzativa messa a disposizione dall'Aggiudicatario dovrà essere altresì prevista la figura di uno o più **Esperti**, specializzati nella gestione delle questioni oggetto del presente appalto. In particolare, l'esperto dovrà essere preposto ad intrattenere rapporti con SoGei ed a risolvere le problematiche connesse con l'esecuzione dell'attività di stampa e imbustamento; dovrà, inoltre, occuparsi della gestione delle questioni contrattuali, curare gli aspetti relativi alla fatturazione e interfacciarsi con i referenti degli Uffici Centrali e Territoriali dell'Agenzia

L'Esperto dovrà essere reperibile nei giorni lavorativi e in orario lavorativo (dalle 9.00 alle 18.00) per la risoluzione di eventuali problematiche tecniche e operative; su richiesta dell'Agenzia, inoltre, dovrà garantire la sua presenza presso la sede Centrale della stessa o presso la sede di SoGei.

L'Esperto è un dipendente/collaboratore dell'Aggiudicatario, con almeno 3 anni di esperienza nel settore postale.

Il documento istitutivo della struttura organizzativa messa a disposizione delle Committenti dovrà essere fornito prima della stipula del contratto, e dovrà contenere i curricula del Responsabile del servizio e degli Esperti, con l'indicazione dei servizi analoghi svolti.

Dovranno essere disponibili uno o più referenti commerciali, che si occupino della gestione degli aspetti contrattuali e si interfaccino con i referenti degli Uffici Centrali dell'Agenzia e/o con SoGei.

Dovranno essere, altresì, disponibili uno o più referenti amministrativo-contabili che curino gli aspetti della fatturazione.

L'Aggiudicatario dovrà impegnarsi a mantenere inalterata la composizione del gruppo di lavoro per tutta la durata del servizio.

L'Agenzia avrà comunque la facoltà di richiedere la sostituzione o l'integrazione delle risorse con altre aventi le medesime specifiche competenze.

Le eventuali sostituzioni di personale durante l'esecuzione del servizio dovranno essere concordate preventivamente con l'Agenzia, previa presentazione ed approvazione dei curricula, ferma restando la necessità di un adeguato periodo di affiancamento per la risorsa entrante, il cui costo sarà interamente a carico dell'Aggiudicatario.

Tutte le attività dovranno essere svolte in collaborazione con i referenti nominati dall'Agenzia.

I servizi richiesti dovranno essere erogati da professionisti con attitudine al lavoro di gruppo, elevata capacità di relazione, facilità di comunicazione, capacità di gestione degli utenti e di risorse umane.

Tutti i componenti del team dedicato dovranno assicurare riservatezza sulla gestione dei dati e sul contenuto delle comunicazioni nonché su ogni elemento/informazione di cui vengano a conoscenza in virtù dell'esecuzione del presente appalto.

6. FATTURAZIONE - LOTTO STAMPA

La Società aggiudicataria dovrà emettere le fatture con cadenza mensile.

Le fatture dovranno essere intestate a:

AGENZIA DELLE ENTRATE

Via C. Colombo, 426 c/d - 00145 ROMA - P.IVA: 06363391001

e dovranno essere spedite a:

AGENZIA DELLE ENTRATE

Direzione Centrale Amministrazione, Pianificazione e Controllo

Settore Logistica e fornitori

Ufficio Fornitori

Via Giorgione, 159 - 00147 Roma

Ciascuna fattura dovrà essere corredata da una distinta analitica contenente i volumi, le tipologie di comunicazioni stampate (es. 36/bis, 36/ter, tasse automobilistiche), la data di conferimento da parte di SoGei, e il codice identificativo del lotto di invio.

Gli Uffici dell'Agenzia preposti al controllo verificheranno la rispondenza dei dati indicati con quelli ricevuti dai singoli Uffici Speditori e da SoGei.

Nel caso di discordanza tra i dati pervenuti dagli Uffici Speditori e da SoGei e quelli forniti dalla Società aggiudicataria, gli Uffici controllori dell'Agenzia provvederanno alle necessarie quadrature e alla regolarizzazione nelle fatture successive.

Se il confronto tra i dati non darà luogo ad incongruenze, l'Agenzia provvederà al pagamento entro 30 giorni dalla data di ricezione della fattura, mediante bonifico sul conto corrente indicato dalla società in fase di stipula del contratto.

7. VOLUMI: STAMPA ED IMBUSTAMENTO

Si riportano di seguito i volumi di produzione complessivi delle comunicazioni da affidare per il servizio di stampa ed imbustamento.

Preme ribadire che i volumi indicati sono puramente indicativi e stimati al meglio delle proprie conoscenze da parte dell’Agenzia. Ad ogni buon conto gli stessi potrebbero subire una variazione in diminuzione in ragione del disposto di cui alla L. 135/2012, art. 8, comma 1, lett. c), che prevede che “siano immediatamente razionalizzate e ridotte le comunicazioni cartacee verso gli utenti legate all’espletamento dell’attività istituzionale, con conseguente riduzione, entro l’anno 2013, delle relative spese per un importo pari almeno al 50 per cento delle spese sostenute nel 2011, in ragione delle nuove modalità operative connesse allo sviluppo della telematizzazione della domanda e del progressivo aumento dell’erogazione di servizi online”.

SERVIZIO	VOLUME STIMATO TRIENNALE (pezzi)
Plico base solo fronte	2.426.550,00
Plico base Fronte/Retro	17.465.352,00
Solo fronte aggiuntivo	10.821.066,00
Fronte/Retro aggiuntivo	52.704.606,00
Compilazione e fornitura di cartolina	18.673.695,00

8. AVVIO DEL SERVIZIO DI STAMPA ED IMBUSTAMENTO

Il Fornitore dovrà avviare il servizio di stampa ed imbustamento della corrispondenza entro 15 giorni solari dalla data di sottoscrizione del Contratto esecutivo; il ritardo nell’avvio dell’esecuzione per cause imputabili al fornitore, darà luogo all’applicazione delle penali come previsto all’art. 14 dello schema di contratto.

9. TEMPISTICHE DEL SERVIZIO

Di seguito si riporta la tabella contenente i livelli minimi attesi in ordine al servizio di stampa ed imbustamento.

Tempistiche richieste per il servizio di stampa ed imbustamento	
Tipologia Servizio	Tempistiche minime richieste
Disponibilità del sistema informatico dello Stampatore	h 24 x 7 gg
Tempi di registrazione della Richiesta di lavorazione da parte del sistema informatico dello	immediato

Stampatore	
Intervallo di disponibilità per la presa in carico della Richiesta di lavorazione da parte dell'Operatore (con supporto telefonico e via email).	08:00 - 17.00 da lunedì a venerdì (festivi esclusi)
Tempi di presa in carico da parte dell'Operatore della richiesta dal momento di ricezione della Richiesta di lavorazione inviata	<ul style="list-style-type: none"> • Immediata in caso di invio dei file tramite modalità telematica; • 36 ore in caso di consegna dei file su supporto informatico
Tempi di presentazione della bozza del documento dalla data di invio della richiesta di lavorazione (Richiesta Normale/ Standard)	<ul style="list-style-type: none"> • Prima bozza grafica: entro 2 gg. lavorativi dalla consegna del file; • eventuali modifiche successive: entro 1 g. lavorativo.
Tempi di presentazione della bozza del documento dalla data di invio della richiesta di lavorazione (Richiesta Urgente)	<ul style="list-style-type: none"> • Prima bozza grafica: entro 1 g. lavorativo dalla consegna del file; • eventuali modifiche successive: entro 1 g. lavorativo;
Tempi di presentazione della bozza del documento dalla data di invio della richiesta di lavorazione (Richiesta Emergenza)	<ul style="list-style-type: none"> • Prima bozza grafica: entro massimo 4 ore dalla consegna del file; • eventuali modifiche successive: concordate per le vie brevi ed eseguite contestualmente
Tempi di esecuzione di eventuali modifiche al layout di stampa richieste da Agenzia, dalla data di inoltro allo Stampatore della richiesta di modifica da parte di Agenzia nell'ipotesi in cui l'Agenzia non dovesse richiedere la bozza	<ul style="list-style-type: none"> • Richiesta normale/standard: entro 2 gg. lavorativi dalla consegna del file; • Richiesta urgente: entro 1 g. lavorativo dalla consegna del file; • Richiesta Emergenza: entro massimo 4 ore dalla consegna del file;
Tempi di completamento attività di stampa ed imbustamento e confezionamento per gruppi di invii fino a 100.000 plichi. Tale termine decorre dalla data di approvazione della bozza e termina con la successiva comunicazione all'Agenzia ed al Recapitista dell'avvenuto completamento dell'attività.	entro 4 gg. lavorativi dall'approvazione delle bozze di stampa, qualora richieste o in mancanza dalla data di affidamento
Tempi di completamento attività di stampa ed imbustamento e confezionamento per gruppi di invii fino a 300.000 plichi. Tale termine decorre dalla data di approvazione della bozza e termina con la successiva comunicazione all'Agenzia ed al Recapitista dell'avvenuto completamento dell'attività.	entro 6 gg. lavorativi dall'approvazione delle bozze di stampa qualora richieste o in mancanza dalla data di affidamento;

Tempi di completamento attività di stampa ed imbustamento e confezionamento per gruppi di invii oltre 300000 plichi. Tale termine decorre dalla data di approvazione della bozza e termina con la successiva comunicazione all'Agenzia ed al Recapitista dell'avvenuto completamento dell'attività.	6 giorni lavorativi più 1 ulteriore giorno lavorativo per ogni 100.000 di pezzi dal momento dell'approvazione delle bozze di stampa qualora richieste, o, in mancanza, dalla data di affidamento.
Tempi di comunicazione ad Agenzia ed al Recapitista del completamento del processo di stampa, imbustamento e confezionamento dei plichi	3 giorni lavorativi antecedenti alla data di completamento dell'attività di stampa
Tempi di verifica da parte dello Stampatore delle anomalie segnalate dal Recapitista	1 gg lavorativo
Tempo minimo di possibile permanenza del singolo pallet presso la sede dello Stampatore, dalla data di confezionamento del pallet	30 giorni lavorativi

10.DESCRIZIONE DEI SERVIZI DI POSTALIZZAZIONE LOTTO 2 (NORD), 3 (CENTRO), 4 (SUD)

10.1 Tipologie di Spedizioni

Le prestazioni afferenti ai lotti 2, 3 e 4 consistono nei servizi di postalizzazione di seguito dettagliati.

Per quanto attiene ai prodotti di posta massiva ai sensi del D.M. del Ministero delle Comunicazioni del 12 maggio 2006 e alla posta raccomandata con e senza avviso di ricevimento, ai sensi dell'art. 2 del D.M. 19 giugno 2009 del Ministero dello Sviluppo Economico e ss.mm.ii., le aree di destinazione della corrispondenza sono così suddivise:

- a) AM: Area Metropolitana – area di destinazione della corrispondenza individuata dall'insieme dei CAP con terza cifra 1 o 9, appartenenti ai Comuni di: Torino, Milano, Venezia, Genova, Bologna, Firenze, Roma, Bari, Napoli;
- b) CP: Capoluogo di Provincia – area di destinazione della corrispondenza individuata dall'insieme dei CAP con terza cifra 1 o 9, diversi da quelli ricadenti nelle AM;
- c) EU: Area Extra Urbana – area di destinazione della corrispondenza individuata dall'insieme dei CAP con terza cifra 0 oppure 8.

Per quanto attiene ai flussi di invio si rimanda all'appendice 3A e 3B.

10.1.1 Posta non raccomandata massiva elaborata da CED

Si tratta della corrispondenza non raccomandata e spedita in grandi quantitativi secondo le specifiche tecniche di cui al D.M. del Ministero delle Comunicazioni del 12 maggio 2006, pubblicato nella G.U. 19/05/2006 n. 115 e ss.mm.ii., o confezionata secondo le regole di posta massiva definite dal Recapitista in accordo con la Stazione appaltante.

Tale corrispondenza è assemblata e confezionata in scatole secondo il criterio del CAP di destinazione ed ulteriormente suddivisa per Aree Metropolitane (AM), Capoluoghi di Provincia (CP) e aree Extra Urbane (EU).

Al fine di determinare la competenza per lotto, si terrà conto dell'area di destinazione: ad esempio gli invii destinati al territorio del Friuli Venezia Giulia rientreranno nei volumi afferenti al lotto 2-Nord, così come quelli della Liguria, della Lombardia e così via.

Posta Non Raccomandata Massiva: Agenzia

Le tipologie di atti spediti con posta massiva attengono, in via esemplificativa e non esaustiva, a:

1. Comunicazioni di regolarità;
2. Abilitazioni ai servizi telematici;
3. Comunicazioni attinenti al Modello F24 –Demanio;
4. Comunicazioni attinenti al Modello F24 –Inpdap;
5. Comunicazioni rimborsi;
6. Comunicazioni ex art. 36 ter DPR 600/73

Posta non raccomandata massiva: Rai

La corrispondenza spedita da Rai, per conto di Agenzia, è preparata dalla/e Società di stampa incaricate, secondo i criteri della “posta massiva”, ed attengono, in via esemplificativa e non esaustiva, a:

- 4.1 Preavvisi di rinnovo
- 4.2 Avvisi di pagamento
- 4.3 Libretti di abbonamento alla televisione
- 4.4 Riscontri vari

Per quanto attiene alle spedizioni RAI, inoltrate per conto dell'Agenzia, è opportuno specificare quanto di seguito riportato.

A)Preavvisi di Rinnovo

La Rai spedisce annualmente, per conto dell'Agenzia, circa 18.700.000 di preavvisi di rinnovo in un arco temporale, ricompreso tra il 1° dicembre ed il 15 gennaio di ciascun anno.

Si precisa che tale periodo è puramente indicativo, dal momento che il servizio è strettamente correlato alla firma del decreto di adeguamento del canone, la cui data pur essendo normalmente prevista nel periodo precedentemente indicato, non è mai certa.

Il Recapitista deve prendere in carico tutti i modelli in oggetto in un periodo estremamente breve, **pari a 12/13 giorni lavorativi, secondo un apposito piano giornaliero predisposto da Rai**; tale termine si intende essenziale: il recapito dei

preavvisi di rinnovo è infatti di fondamentale importanza, rappresentando la massima fonte di introito da rinnovo del canone (circa il 98% del totale).

Si richiede pertanto che il Recapitista sia in grado di assorbire per intero i volumi sopra indicati, nel pieno rispetto dei livelli di servizio (SLA) relativi al recapito contrattualmente previsti.

Si sottolinea che il Recapitista, secondo quanto previsto dall'apposito piano giornaliero, deve garantire la presa in carico del materiale nella fascia oraria 8.00-17.00, dei giorni lavorativi dal lunedì al sabato.

I preavvisi di rinnovo sono confezionati ed assemblati dal Service di Stampa Rai secondo le specifiche tecniche della posta massiva, ai sensi del DM 12 maggio 2006.

Si precisa che i centri di produzione del service di stampa RAI sono attualmente ubicati a Caserta e a Catania, ma potrebbero mutare in corso di esecuzione del presente contratto alla luce della prossima scadenza del relativo contratto di stampa RAI.

Si precisa che i preavvisi sono di peso omogeneo, compreso entro i 20 gr, la misura delle buste è pari a 11 x 23 cm e le stesse sono munite di finestra trasparente posta in basso a destra per la visibilità dei dati necessari per il recapito compresi il codice *data matrix*, il codice a barre ed altri elementi identificativi della spedizione e del contribuente. Sul lato anteriore sinistro della busta è presente un apposito riquadro che il Recapitista deve valorizzare in caso di trasferimento del destinatario.

In caso di mancato recapito, senza possibilità di inserire la nuova residenza, è cura del Recapitista apporre etichetta adesiva che ne riporti le cause valorizzando la specifica motivazione.

In prossimità del periodo di spedizione, Rai comunica al Recapitista apposito piano giornaliero di consegna dei preavvisi con la suddivisione degli stessi per area geografica (Nord, Centro, Sud) e nell'ambito della stessa, per bacino di destinazione. Firmato il decreto di aumento del canone, tale piano viene integrato a cura di Rai con l'indicazione dei giorni effettivi per la presa in carico a cura del Recapitista.

Ogni consegna del materiale viene accompagnata da apposita distinta (vedi appendice 4A) predisposta a cura della Società di stampa, riportante tutti i dati relativi ai documenti da postalizzare quali a titolo esemplificativo: bacino geografico di destinazione, area tariffaria, quantitativi, tariffa unitaria, costo totale, ecc.

È cura del Recapitista:

- Riscontrare che il materiale affidato corrisponda con quanto indicato nella distinta di spedizione. Se la documentazione è stata consegnata dallo Stampatore presso il centro di smistamento del Recapitista (nelle ipotesi in cui il centro di smistamento del Recapitista sia entro e non oltre 50 km dai centri di stampa del Service RAI) il controllo dovrà essere contestuale. Se la documentazione viene, invece, ritirata dal Recapitista presso il centro di produzione dello stampatore, eventuali anomalie dovranno essere comunicate entro e non oltre 72 ore dalla consegna;
- sottoscrivere la distinta stessa mediante apposizione di data, timbro e firma;
- consegnare contestualmente una copia della distinta alla Società di stampa e trasmetterne un'altra a Rai mediante comunicazione posta elettronica certificata (Pec) agli indirizzi che verranno successivamente precisati.

Si fa presente che la data apposta a cura del Recapitista sulla distinta di spedizione è quella a decorrere dalla quale viene calcolata la tempistica per la postalizzazione e, quindi, le eventuali penali (cfr. Schema di contratto).

In caso di non corrispondenza tra quanto indicato nella distinta e quanto effettivamente consegnato, è cura del Recapitista comunicarlo tempestivamente a Rai affinché vengano adottati i provvedimenti necessari.

B) Avvisi di pagamento - Libretti di abbonamento alla televisione - Riscontri vari

La Rai spedisce annualmente 4.600.000 modelli, confezionati ed assemblati dal Service di Stampa RAI, secondo le specifiche tecniche della posta massiva, ai sensi del DM 12 maggio 2006.

Si sottolinea la particolare rilevanza rivestita dagli “avvisi di pagamento” destinati ai contribuenti non in regola con il canone di abbonamento, il cui recapito in tempi brevi incide sensibilmente sull’andamento degli introiti.

La cadenza di postalizzazione di tutti i modelli è mensile, come meglio dettagliato nell’appendice allegata (cfr. appendice 3A), tuttavia si precisa che il quantitativo mensile dei “riscontri vari” può richiedere più prese in carico a cura del Recapitista (circa 2 o 3).

C) Modalità di presa in carico della corrispondenza RAI

Il Service di Stampa Rai provvederà a consegnare la corrispondenza da postalizzare al Recapitista nelle ipotesi in cui il/i centro/i di accettazione messi a disposizione da quest’ultimo siano collocati entro e non oltre 50 Km dai centri di stampa Rai.

Qualora non venga attivato un centro di accettazione entro il chilometraggio sopra indicato, il Recapitista è tenuto ad effettuare a proprie spese il ritiro dei documenti presso la Società di stampa incaricata. A tal proposito si precisa che attualmente le Società incaricate per la stampa RAI sono ubicate nella provincia di Caserta (comune di Teverola) e nella provincia di Catania (comune di Catania).

Si precisa che gli attuali centri di stampa possono variare di sede, incrementare di numero o diminuire, modificare in termini soggettivi (per scadenza contrattuale o altro) senza che ciò determini alcun aggravio di costi per l’espletamento del servizio di cui in oggetto.

In particolare qualora, dovesse cambiare l’ubicazione delle attuali Società di stampa, sarà cura di Agenzia/RAI comunicarlo al Recapitista con un preavviso di 60 giorni al fine di consentirgli l’eventuale riposizionamento dei centri di accettazione; decorso il suddetto termine, in caso di mancata messa a disposizione del nuovo centro di accettazione, il Recapitista è tenuto al ritiro direttamente presso il/i nuovi centri di stampa indicati, nel rispetto di quanto sopra precisato.

La corrispondenza in questione è suddivisa nei lotti geografici 2 – 3 e 4 in base alle percentuali di distribuzione territoriale della corrispondenza stessa, ossia

- Lotto - NORD: 39,70%
- Lotto - CENTRO: 24,22%
- Lotto - SUD: 36,08%

Le predette percentuali devono ritenersi puramente indicative ed in alcun modo vincolanti.

Posta non raccomandata massiva: Equitalia/Riscossione Sicilia

Le tipologie di atti spediti con posta massiva attengono, in via esemplificativa e non esaustiva, a:

- Solleciti e diffide di pagamento;
- Avvisi di pagamento;
- Bollettini RAV.

10.1.2 Raccomandata A/R SMART: recapito posta raccomandata in Italia elaborata CED - CON avviso di ricevimento

Si intende l'invio di comunicazioni in plico chiuso, con consegna al destinatario o ad altro soggetto legittimato alla ricezione con attestazione della consegna, con comprova dell'avvenuto recapito, certificata anche al mittente con sottoscrizione dell'Avviso di Ricevimento. In particolare si tratta della corrispondenza che parte da un service di stampa a seguito di un processo di prelaborazione, indirizzata nel territorio nazionale, predisposta secondo i parametri previsti nel DM 19 giugno 2009, art. 2 comma 2, e successive modifiche, o secondo le specifiche tecniche indicate dal Recapitista in accordo con la Stazione appaltante.

Al fine di determinare la competenza per lotto, si terrà conto dell'AREA DI DESTINAZIONE: ad esempio gli invii destinati al territorio del Friuli Venezia Giulia rientreranno nei volumi afferenti al lotto 2-Nord, così come quelli della Liguria, della Lombardia e così via.

Gli atti trasmessi mediante questa tipologia di invii sono:

Per Agenzia:

- Comunicazioni di irregolarità ex art. 36 bis DPR 600/73;
- Atti di accertamento relativi alle Tasse Automobilistiche e alle Tasse di Concessioni Governative;
- Comunicazioni relative agli atti ex art. 36 ter DPR 600/73;
- Comunicazioni per Studi di Settore.

Per Equitalia e Riscossione Sicilia:

- Atti della riscossione (cartelle di pagamento, avvisi di intimazione, atti procedure cautelari ed esecutive, proposte compensazione ex art. 28-ter, piani di rateazione);
- Corrispondenza non compresa nella voce precedente.

Per le specifiche tecniche delle buste e degli avvisi di ricevimento si rinvia all'appendice 5

10.1.3 Raccomandata SMART: Recapito posta raccomandata in Italia elaborata CED - SENZA avviso di ricevimento

Si intende l'invio di comunicazioni in plico chiuso, con consegna al destinatario o ad altro soggetto legittimato alla ricezione. In particolare si tratta della corrispondenza che parte da un service di stampa a seguito di un processo di prelaborazione,

indirizzata nel territorio nazionale, predisposta secondo i parametri previsti nel DM 19 giugno 2009 art. 2 comma 2, e successive modifiche o secondo le specifiche tecniche indicate dal Recapitista in accordo con la Stazione appaltante.

Al fine di determinare la competenza per lotto, si terrà conto dell'AREA DI DESTINAZIONE: ad esempio gli invii destinati al territorio del Friuli Venezia Giulia rientreranno nei volumi afferenti al lotto 2-Nord, così come quelli della Liguria, della Lombardia e così via.

Gli atti trasmessi mediante questa tipologia di invii sono:

- Per Agenzia/Banca d'Italia: Comunicazioni di rimborso fiscale/vaglia
- Per Equitalia/ Riscossione Sicilia: Comunicazioni di presa in carico avvisi di addebito INPS e avvisi di accertamento Agenzia delle Entrate;
- Corrispondenza non compresa nella voce precedente.

10.1.4 Raccomandata A/R PRO: Recapito posta raccomandata giornaliera in Italia CON avviso di ricevimento

Si intende l'invio di comunicazioni in plico chiuso, con consegna al destinatario o ad altro soggetto legittimato alla ricezione, con attestazione della consegna con comprova dell'avvenuto recapito, certificata anche al mittente con sottoscrizione dell'Avviso di Ricevimento. In particolare si tratta della corrispondenza giornaliera che parte da ogni singolo ufficio di Agenzia/Equitalia/Riscossione Sicilia e RAI- indirizzata verso il territorio nazionale che non è stata oggetto di prelaborazioni.

Tali comunicazioni sono predisposte secondo i parametri sia della corrispondenza ai sensi dell'art 2 del DM 19 giugno 2009 che di quella di cui all'art. 3 del medesimo DM e ss.mm.ii o secondo le specifiche tecniche indicate dal Recapitista in accordo con la Stazione appaltante. Al fine di determinare la competenza per lotto, si terrà conto dell'AREA DI MITTENZA: ad esempio gli invii che partiranno dagli uffici ubicati nel territorio del Friuli Venezia Giulia rientreranno nei volumi afferenti al lotto 2-Nord, così come quelli della Liguria, della Lombardia e così via.

In via esemplificativa e non esaustiva, si precisa che la corrispondenza summenzionata attiene a :

Per Agenzia:

- Comunicazioni trasmesse dai singoli Uffici delle Committenti ed indirizzate ad uffici appartenenti allo stesso ente o ad altre pubbliche amministrazioni e/o enti pubblici;
- Comunicazioni trasmesse a soggetti privati.

Per Equitalia/ Riscossione Sicilia:

- Atti della riscossione (cartelle, avvisi di intimazione, atti procedure cautelari ed esecutive);
- corrispondenza non compresa nella voce precedente.

Si precisa che sono a carico degli Aggiudicatari dei Lotti 2, 3 e 4 la fornitura degli avvisi di ricevimento, le etichette adesive dei codici a barre, la fornitura delle scatole e l'assemblaggio dei plichi all'interno delle scatole, nonché ogni eventuale ulteriore materiale che si rendesse necessario per la corretta predisposizione della corrispondenza pronta per la successiva postalizzazione.

10.1.5 Raccomandata PRO: Recapito posta raccomandata giornaliera in Italia SENZA avviso di ricevimento

Si intende l'invio di comunicazioni in plico chiuso, con consegna al destinatario o ad altro soggetto legittimato alla ricezione con attestazione della consegna. In particolare si tratta della corrispondenza giornaliera che parte da ogni singolo ufficio di Agenzia/Riscossione Sicilia e RAI- indirizzata verso il territorio nazionale che non è stata oggetto di prelaborazioni.

Tali comunicazioni sono predisposte secondo i parametri sia della corrispondenza ai sensi dell'art 2 del DM 19 giugno 2009 che di quella di cui all'art. 3 del medesimo DM e ss.mm.ii o secondo le specifiche tecniche indicate dal Recapitista in accordo con la Stazione appaltante. Al fine di determinare la competenza per lotto, si terrà conto dell'AREA DI MITTENZA: ad esempio gli invii che partiranno dagli uffici ubicati nel territorio del Friuli Venezia Giulia rientreranno nei volumi afferenti al lotto 2-Nord, così come quelli della Liguria, della Lombardia e così via.

In via esemplificativa e non esaustiva, si precisa che la corrispondenza summenzionata attiene a :

per Agenzia:

- Comunicazioni trasmesse dai singoli Uffici delle Committenti ed indirizzate ad uffici appartenenti allo stesso ente o ad altre pubbliche amministrazioni e/o enti pubblici;
- Comunicazioni trasmesse a soggetti privati.

Si precisa che sono a carico degli Aggiudicatari dei Lotti 2, 3 e 4 la fornitura degli avvisi di ricevimento, le etichette adesive dei codici a barre, la fornitura delle scatole e l'assemblaggio dei plichi all'interno delle scatole, nonché ogni eventuale ulteriore materiale che si rendesse necessario per la corretta predisposizione della corrispondenza pronta per la successiva postalizzazione.

10.1.6 Raccomandata Internazionale: Recapito posta raccomandata all'estero

Si tratta di comunicazioni inviate all'estero differenziate per zone di destinazione (Zona 1, Zona 2 e Zona 3 – cfr. appendice 6) che non sono state oggetto di particolari prelaborazioni.

Al fine di determinare la competenza per lotto, si terrà conto dell'AREA DI MITTENZA: ad esempio gli invii che partiranno dagli uffici ubicati nel territorio del Friuli Venezia Giulia rientreranno nei volumi afferenti al lotto 2-Nord, così come quelli della Liguria, della Lombardia e così via.

10.1.7 Prioritaria PRO: Recapito posta non raccomandata non massiva in ITALIA giornaliera

Si tratta di comunicazioni inviate dagli uffici dell’Agenzia/Equitalia/Riscossione Sicilia, RAI e SoGei che non sono state oggetto di particolari prelaborazioni.

Tale corrispondenza consta di:

- comunicazioni inviate quotidianamente dagli uffici dell’Agenzia/Equitalia/Riscossione Sicilia;
- comunicazioni inviate con periodicità giornaliera da Rai, per conto dell’Agenzia, dalle 21 sedi Regionali.
- comunicazioni programmate annualmente e inviate con frequenza periodica;
- comunicazioni non programmabili in quanto relative a comunicazioni estemporanee.

Il Recapitista dovrà provvedere al recapito su tutto il territorio nazionale della corrispondenza proveniente dagli Uffici di Equitalia, Riscossione Sicilia e Agenzia.

Per quanto riguarda le comunicazioni inviate da RAI per conto di Agenzia, i plichi sono messi a disposizione del Recapitista giornalmente (o con altra frequenza) da parte delle 21 sedi regionali della Rai (Ancona, Aosta, Bari, Bologna, Bolzano, Cagliari, Campobasso, Cosenza, Firenze, Genova, Milano, Napoli, Palermo, Perugia, Pescara, Potenza, Roma, Torino, Trento, Trieste, Venezia). Le comunicazioni sono dirette a contribuenti per lo più residenti nelle regioni di competenza delle Sedi Rai salvo limitate eccezioni; per l’ufficio Rai di Torino gli invii sono invece distribuiti su tutta Italia.

Al fine di determinare la competenza per lotto, si terrà conto dell’AREA DI MITTENZA: ad esempio gli invii che partiranno dagli uffici ubicati nel territorio del Friuli Venezia Giulia rientreranno nei volumi afferenti al lotto 2-Nord, così come quelli della Liguria, della Lombardia e così via.

Spedizioni particolari codici fiscali – Tessere sanitarie – Carta Nazionale dei Servizi in Italia

Nell’ambito delle spedizioni con posta non massiva, si segnalano quelle di tessere sanitarie, codici fiscali e TS - CNS in Italia che vengono spedite in grossi quantitativi.

- Le tessere sanitarie ed i codici fiscali (TS e CF) sono attualmente prodotti presso il centro di personalizzazione di SoGei in Roma, ivi confezionati ed assemblati in scatole, al fine di consentire il ritiro degli stessi da parte del Recapitista. L’assemblaggio delle scatole contenenti la corrispondenza in questione tiene conto dei CAP di spedizione, senza alcuna ulteriore suddivisione interna. Tutti i plichi contenenti le TS e CF hanno un peso non superiore a 20 grammi, pertanto rientranti nel primo porto tariffario. Per le specifiche tecniche delle scatole contenenti le TS e CF si rinvia all’appendice 7.
- Per quanto attiene alle tessere sanitarie - Carta Nazionale dei Servizi (TS – CNS), la produzione è effettuata da un Service di Stampa di SoGei, attualmente con sede di produzione in Soci (provincia di AR); si segnala che la predetta sede potrebbe variare in ragione delle prossime scadenze contrattuali.

Tutti i plichi contenenti le TS-CNS hanno un peso non superiore a 20 grammi, pertanto rientranti nel primo porto tariffario.

L'Assemblaggio delle scatole contenenti i plichi in questione tiene conto della Regione di destinazione della corrispondenza, senza alcuna ulteriore suddivisione interna.

Per le specifiche tecniche dei plichi contenenti le TS – CNS si rinvia all'appendice 7.

Al fine di determinare la competenza per lotto, si terrà conto dell'AREA DI DESTINAZIONE: ad esempio gli invii destinati al territorio del Friuli Venezia Giulia rientreranno nei volumi afferenti al lotto 2-Nord, così come quelli della Liguria, della Lombardia e così via.

10.1.8 Prioritaria Internazionale: Recapito posta non massiva all'estero

Si tratta di comunicazioni inviate dagli uffici dell'Agenzia.

Tale corrispondenza consta di:

- comunicazioni inviate quotidianamente dagli uffici dell'Agenzia;
- comunicazioni programmate annualmente e inviate con frequenza periodica;
- comunicazioni non programmabili in quanto relative a comunicazioni estemporanee;
- invii di codici fiscali, tessere sanitarie e CNS.

Il Recapitista dovrà provvedere al recapito all'estero della corrispondenza proveniente dagli Uffici di Agenzia.

Al fine di determinare la competenza per lotto, si terrà conto dell'AREA DI MITTENZA: ad esempio gli invii che partiranno dagli uffici ubicati nel territorio del Friuli Venezia Giulia rientreranno nei volumi afferenti al lotto 2-Nord, così come quelli della Liguria, della Lombardia e così via.

Prioritaria Internazionale: Spedizioni particolari codici fiscali – tessere sanitarie – CNS

Nell'ambito delle spedizioni con posta non massiva indirizzata all'estero si segnalano le tessere sanitarie, codici fiscali e CNS. Il servizio prevede la spedizione della corrispondenza in questione alle Ambasciate ed ai Consolati (cfr. appendice 8 - *Elenco Sedi Ambasciate e Consolati d'Italia*).

A seguito dell'avvenuta consegna dei plichi in questione occorrerà inviare a SoGei/Agenzia un report riepilogativo delle spedizioni eseguite nel mese avente i seguenti elementi minimi: destinatario, quantitativi, costi di postalizzazione suddivisi per area geografica di destinazione e fascia di peso.

L'Assemblaggio e il recapito dei plichi per le spedizioni all'estero sarà ad onere e cura del Recapitista.

Tali spedizioni rientrano nella competenza del Lotto distinti per AREA DI MITTENZA.

10.1.9 Posta Assicurata

L'invio assicurato permette di spedire attraverso un invio raccomandato oggetti di valore, documenti importanti, denaro, preziosi, titoli o valori sotto la copertura di

un'assicurazione che garantisce il rimborso in caso di smarrimento del plico. A richiesta, il Cliente può ottenere un Avviso di Ricevimento che assume un valore di prova dell'avvenuto recapito.

Tale corrispondenza consta di:

- Vaglia Banca d'Italia
- Varie

Al fine di determinare la competenza per lotto, si terrà conto dell'AREA DI MITTENZA: ad esempio gli invii che partiranno dagli uffici ubicati nel territorio del Friuli Venezia Giulia rientreranno nei volumi afferenti al lotto 2-Nord, così come quelli della Liguria, della Lombardia e così via.

10.2 Destinazione della corrispondenza

La corrispondenza presa in carico da ciascun aggiudicatario di ogni lotto (2-Nord, 3-Centro, 4-Sud) sarà articolata secondo la logica di seguito specificata:

A) Invii per punto di MITTENZA

1. Raccomandata Pro, con e senza Avviso di Ricevimento;
2. Raccomandata internazionale;
3. Prioritaria Pro;
4. Prioritaria internazionale;
5. Assicurata.

Tale corrispondenza è indirizzata a tutto il territorio nazionale e all'estero.

Si è potuto comunque constatare da una analisi statistica della corrispondenza inviata quotidianamente dai singoli uffici che circa il 90% della stessa ricade nella regione di mittenza, il 10% è indirizzata fuori dalla regione, circa il 3% della corrispondenza fuori regione è indirizzata fuori dal Lotto.

L'aggiudicatario del Lotto di riferimento dovrà, comunque, recapitare anche la corrispondenza indirizzata fuori dal Lotto di appartenenza ed assicurare tutte le attività connesse alla spedizione, compreso il servizio accessorio di pick-up, di cui si dirà in seguito.

B) Invii per punto di DESTINAZIONE

1. Posta non raccomandata massiva;
2. Raccomandata A/R Smart;
3. Raccomandata Smart;
4. Spedizioni particolari in Italia (codici fiscali, tessere sanitarie, CNS).

Il Recapitista dovrà recapitare la corrispondenza indirizzata alle aree di destinazione rientranti nell'ambito territoriale di riferimento del lotto di pertinenza.

10.3 Modalità di presa in carico della Corrispondenza

10.3.1 Corrispondenza giornaliera

I singoli Uffici speditori consegneranno a propria cura la corrispondenza presso la struttura più vicina messa a disposizione dal Recapitista (Centro di Accettazione).

È facoltà degli Uffici speditori richiedere l'attivazione di un servizio quotidiano di ritiro della corrispondenza (c.d. *pick-up*) presso tutte le Strutture Centrali e Territoriali dell'Agenzia (RAI, Banca d'Italia), Equitalia e Riscossione Sicilia. A titolo informativo si segnala che gli Uffici dell'Agenzia che spediscono sono circa 130, quelli dell'ex Territorio sono 140, e sono dislocati su tutto il territorio nazionale, mentre quelli della Rai sono 21, uno in ciascuna regione; 198 di Equitalia e 25 di Riscossione Sicilia (cfr. appendice 1A, 1B, 1C).

Il ritiro presso le strutture che ne faranno richiesta dovrà essere garantito tutti i giorni lavorativi dalle ore 9:00 alle ore 16:00.

Gli orari per effettuare il ritiro della corrispondenza verranno, comunque, concordati per quanto attiene all'Agenzia con l'Ufficio Fornitori per le Direzioni Centrali, con l'Ufficio Risorse Materiali per le Direzioni Regionali, nonché con gli Uffici a ciò preposti per quanto attiene ad Equitalia e a Riscossione Sicilia.

Si precisa che il pick-up è un servizio opzionale; pertanto il costo di tale attività non è compreso nel prezzo quotato per l'attività di postalizzazione, ma sarà oggetto di autonoma quotazione.

L'Ufficio speditore si riserva la facoltà di disdire il ritiro giornaliero mediante pick-up con anticipo di 24 ore senza oneri aggiuntivi.

La data di presa in carico è la data di ritiro della corrispondenza da parte del Recapitista e riportata sulla distinta di seguito descritta.

10.3.2 Corrispondenza elaborata da CED

Il Recapitista, con preavviso di 3 giorni, riceverà dal service di stampa dell'Agenzia o da Equitalia una comunicazione a mezzo Posta Elettronica Certificata, con indicazione della data a partire dalla quale la documentazione stampata sarà pronta per la presa in carico e relativa postalizzazione. Si fa presente che la data indicata nella comunicazione PEC sarà quella a decorrere dalla quale verrà calcolata la tempistica per la postalizzazione e, quindi, le eventuali penali (cfr. schema di contratto).

Per ogni spedizione e per ciascun gruppo di invio, il Fornitore provvederà a verificare puntualmente che le comunicazioni indicate in distinta siano esattamente coincidenti con quanto preso in carico, segnalando nei tempi previsti (entro 72 ore dalla presa in carico) eventuali anomalie ai Responsabili attraverso un'apposita comunicazione e/o un flusso di dati il cui tracciato verrà concordato in corso di esecuzione del contratto.

Le eventuali comunicazioni mancanti o difettate saranno sottratte dal computo del relativo gruppo di invio, anche in ordine all'eventuale applicazione delle penali e saranno oggetto di un successivo inoltro a cura dello stampatore con una nuova decorrenza della presa in carico e delle tempistiche previste nel presente capitolato per la successiva postalizzazione.

Il Recapitista, ricevuta la comunicazione PEC da parte dello Stampatore, provvederà al ritiro e alla relativa postalizzazione.

Si precisa che il prezzo offerto per l'attività di postalizzazione è comprensivo anche del servizio di ritiro di tutta la corrispondenza.

Distinta Elettronica

La corrispondenza proveniente da un CED sarà affidata al Recapitista corredata della distinta cartacea di spedizione, analogamente a quanto sopra indicato. Limitatamente a tali tipologie di corrispondenza il service di stampa produrrà anche una distinta elettronica (DES) che sarà inviata a mezzo e-mail/ PEC al Recapitista con modalità e tempi da concordare al fine di agevolare la pianificazione delle attività di recapito.

Equitalia ha fornito una descrizione della distinta in questione nell'appendice 11 – H, mentre Agenzia si riserva di concordare con l'aggiudicatario le caratteristiche della stessa in corso di avvio del servizio.

Agenzia delle Entrate

Seguono le modalità di presa in carico per le diverse tipologie di documenti:

- per la corrispondenza dell'Agenzia il prelievo a cura del Recapitista dovrà essere effettuato presso le strutture dello Stampatore (aggiudicatario del Lotto 1) e la consegna dovrà avvenire nell'ambito del rispettivo lotto territoriale di aggiudicazione;
- per la corrispondenza inviata da Banca d'Italia per conto di Agenzia, il prelievo, a cura del Recapitista dovrà essere effettuato presso la struttura di Banca d'Italia sita in Roma (Via dei Mille n. 52), e la consegna dovrà avvenire nell'ambito del rispettivo lotto territoriale di aggiudicazione. Al riguardo, si precisa che Banca d'Italia spedisce i vaglia relativi ai rimborsi fiscali. Le tipologie dei servizi utilizzati attengono alla raccomandata ed all'assicurata. Da una stima effettuata risulta che Banca d'Italia spedisce annualmente circa 140.000 raccomandate e circa 7.000 assicurate e vengono attivati circa 9 pick-up all'anno. Le predette stime sono relative ai volumi nazionali, la distribuzione per ogni singolo lotto territoriale tiene conto delle seguenti percentuali: Nord 30,76%, Sud 45,42%, Centro 23,82%. In ragione della particolarità del contenuto dei plichi in questione, per il ritiro degli stessi Banca d'Italia attiverà dei pick-up dedicati concordati con il Recapitista, il quale dovrà assicurare il rispetto di tutte le pratiche di sicurezza contro il furto della corrispondenza. I plichi saranno confezionati da Banca d'Italia per CAP di destinazione. Al momento della presa in carico della corrispondenza Banca d'Italia consegnerà al Recapitista una distinta di spedizione contenente i dati e gli estremi di ciascuna spedizione. La data di presa in carico corrisponde con la data di sottoscrizione della distinta di spedizione da parte del Recapitista. Il Recapitista applicherà sui singoli plichi un codice a barre che permetterà di tracciarne il percorso. Entro 36 ore dalla presa in carico, il Recapitista inoltrerà a Banca d'Italia la distinta di spedizione (in formato elettronico) completa dei codici a barre di ogni singola spedizione. Il Recapitista, inoltre renderà accessibile sul portale dedicato messo a disposizione dell'Agenzia la rendicontazione della corrispondenza inoltrata.
- Per i **codici fiscali e le tessere sanitarie** il prelievo della corrispondenza, a cura del Recapitista, dovrà essere effettuato presso la sede di produzione di SoGei in Roma e la consegna dovrà avvenire per AREE DI

DESTINAZIONE nell'ambito del rispettivo lotto territoriale di aggiudicazione.

In particolare, il Recapitista dovrà recarsi presso la sede di SoGei in Roma per il ritiro delle TS e CF almeno 2 volte a settimana. Pertanto la spedizione delle tessere dovrà avvenire con cadenza bisettimanale.

Il processo di confezionamento dei pacchi contenenti i plichi da spedire segue la composizione dei lotti inviati in produzione, **ossia il criterio dei CAP di destinazione.**

- Per quanto attiene alle **TS - CNS**, invece, il ritiro delle stesse è previsto con cadenza giornaliera (dal lunedì al venerdì) presso il Service di Stampa individuato da SoGei, attualmente con sede di produzione in Soci (AR); la predetta sede potrebbe variare in ragione delle prossime scadenze contrattuali.

La SoGei invia giornalmente al proprio service di stampa, per ciascuna Regione/Provincia autonoma, uno o più gruppi di invio contenenti ciascuno non più di 5 mila fino ad un massimo giornaliero di 50 mila richieste di produzione.

Si precisa che nell'ipotesi di variazione della sede del centro di produzione della stampa o di variazione del service di stampa, il Recapitista sarà tenuto a ritirare la citata corrispondenza, senza alcun onere aggiuntivo, presso la nuova ubicazione che sarà segnalata a cura di SoGei al Recapitista con 30 giorni di anticipo.

Le TS-CNS sono assemblati in scatole tenendo conto dell'AREA DI DESTINAZIONE.

- **Per i codici fiscali, le tessere sanitarie e le CNS destinate all'estero**, il prelievo dovrà essere effettuato presso SoGei e presso il suo Service di stampa da parte del Recapitista aggiudicatario del Lotto 4-Sud. La consegna dovrà avvenire per aree di destinazione in base alle Zone (appendice 6) di in cui ricadono le ambasciate/consolati d'Italia il cui elenco è riportato nell'appendice 8;
- per la corrispondenza inviata da Rai per conto dell'Agenzia, si rinvia al paragrafo 10.1.1.

Si precisa, invece, che le raccomandate e le assicurate di Banca d'Italia, i codici fiscali e le tessere sanitarie saranno assemblati per CAP di destinazione, mentre le CNS saranno confezionate - pronte per la postalizzazione - esclusivamente secondo una suddivisione per area di destinazione.

Equitalia/ Riscossione Sicilia

Con riferimento alla posta elaborata CED, il Recapitista dovrà recarsi presso il service di stampa indicato da Equitalia/Riscossione Sicilia per effettuare il ritiro delle scatole e/o dei pallet già pronti per la postalizzazione ed assemblati e confezionati secondo le specifiche tecniche indicate nell'appendice 9.

Distinta di spedizione

Tutta la corrispondenza dovrà essere accompagnata da una distinta (come da *Fac-simile distinta appendice 4A - 4B*), compilata a cura dell'Ufficio speditore.

La distinta deve contenere i seguenti elementi minimi:

- denominazione ed indirizzo dell'ufficio che spedisce;
- codice di identificazione dell'Ufficio che spedisce;
- data di spedizione;
- tipologia dell'invio, quantità, formato e scaglioni di peso e relativi corrispettivi;
- firma dell'impiegato dell'Agenzia/Equitalia/Riscossione Sicilia che ha compilato la distinta e timbro del relativo ufficio spedite. In presenza di service di stampa la distinta dovrà essere sottoscritta dal soggetto che cura il passaggio di consegna della corrispondenza dallo Stampatore al Recapitista.

Eventuali altre informazioni necessarie al perfezionamento della suddetta distinta saranno concordate con il fornitore aggiudicatario in fase di avvio del servizio.

L'addetto al ritiro della posta dovrà provvedere in ogni caso ad un controllo delle distinte, verificando la corrispondenza tra i dati in esse contenuti e i plichi oggetto di spedizione (in termini di quantità, tipologie, peso); dovrà apporre sulle distinte un timbro a data, corrispondente alla data di presa in carico, con numero progressivo e firmare il documento. Una copia della distinta validata viene riconsegnata per ricevuta all'Ufficio spedite o al Service di stampa.

Ove, invece, si riscontrino difformità tra quanto indicato nella distinta di spedizione e la corrispondenza da spedire dovrà essere segnalata l'anomalia al personale responsabile dell'Agenzia/Equitalia/Riscossione Sicilia o del Service di Stampa, entro 72 ore dalla data di presa in carico, al fine di procedere alle opportune correzioni.

La distinta dovrà essere redatta almeno in duplice copia, una per l'Agenzia//Equitalia/Riscossione Sicilia o per il Service di Stampa ed una per il Recapitista.

10.4 Consegna della corrispondenza

Completata la fase di accettazione della corrispondenza da parte del Recapitista, lo stesso procederà alla consegna della corrispondenza presso gli indirizzi di destinazione, nei tempi previsti per ciascuna tipologia di prodotto.

Tipologia Raccomandate

Per quanto attiene alle raccomandate A/R, il Recapitista dovrà restituire alla Committente la ricevuta di ritorno, avente valore probatorio, debitamente firmata e datata dal destinatario all'atto della consegna, affinché il mittente abbia conoscenza dell'avvenuta consegna.

Si precisa che è necessario tracciare sulla cartolina A/R se la raccomandata è stata consegnata presso l'indirizzo del destinatario oppure se è stata ritirata presso l'ufficio di deposito a seguito di giacenza postale.

- **Avviso di Giacenza**

Nelle ipotesi in cui la consegna della posta raccomandata, da effettuarsi entro i termini previsti, non vada a buon fine, il Recapitista dovrà lasciare presso l'indirizzo di recapito del destinatario un Avviso di Giacenza, che dovrà riportare i seguenti elementi minimi: il luogo ove ritirare la posta, l'indicazione degli orari per il ritiro, il

limite massimo temporale per il ritiro (cfr. artt. 40 e 41 del DPR n. 655 del 29 maggio 1982).

Si precisa che sarà necessario garantire la possibilità del ritiro della corrispondenza non consegnata presso strutture idonee ubicate sul territorio secondo quanto dettagliatamente previsto al successivo paragrafo 15.

- ***Servizio cortesia***

Il Recapitista potrà attivare, a titolo gratuito ed ove lo ritenga opportuno, il c.d. Servizio di Cortesia, in virtù del quale al destinatario assente sarà lasciato, presso l'indirizzo di recapito, un avviso di cortesia recante il contatto telefonico per concordare un eventuale appuntamento per effettuare un ulteriore tentativo di recapito/consegna.

Qualora il destinatario non contatti il Recapitista per il predetto appuntamento, deve essere esperito comunque un ulteriore tentativo, in occasione del quale, se il destinatario risulti ancora assente, il Recapitista lascerà un Avviso di Giacenza, secondo quanto previsto nel paragrafo precedente.

Tale servizio è puramente facoltativo; pertanto, ove attivato, non comporterà alcun onere aggiuntivo per l'Agenzia/Equitalia/Riscossione Sicilia.

- ***Mancato Recapito***

Con riferimento alla corrispondenza inesitata che non è stato possibile in alcun modo recapitare al destinatario o ad altro soggetto legittimato, il Recapitista dovrà specificare sulla busta il motivo del mancato recapito, facendo riferimento ad una delle motivazioni di seguito elencate:

- destinatario sconosciuto;
- destinatario irreperibile;
- destinatario deceduto;
- destinatario trasferito;
- indirizzo inesatto;
- indirizzo inesistente;
- indirizzo insufficiente;
- invio rifiutato.

Dopo aver eseguito la rendicontazione degli esiti, i “plichetti mancato recapito” dovranno essere restituiti presso gli indirizzi indicati sul plico stesso nei tempi descritti nel paragrafo 12.3.

- ***Compiuta giacenza***

Nell'eventualità in cui il plico, dopo 30 giorni naturali e consecutivi, non venga ritirato dal destinatario della comunicazione o da soggetto delegato presso le Strutture deputate alla giacenza, il Recapitista provvederà a restituirlo, presso gli indirizzi indicati sul plico stesso nei tempi descritti nel paragrafo 12.3.

10.5 Restituzione delle A/R, PMR e PCG

I plichi compiuta giacenza, mancato recapito e gli avvisi di ricevimento saranno restituiti come segue con modalità distinte in relazione alla società committente.

Sarà onere del Recapitista predisporre una distinta di accompagnamento, in formato sia cartaceo che elettronico, contenente le indicazioni per la corretta identificazione dei documenti riconsegnati.

In caso di corrispondenza tra il numero di scatole fisiche e la quantità riportata nella distinta, l'addetto del Centro di Gestione Documentale firmerà la presa in carico e ne lascerà copia al Recapitista. In caso di difformità ne sarà data evidenza al Recapitista.

Per Agenzia: modalità di restituzione della corrispondenza

a) Modalità di restituzione della corrispondenza non consegnata elaborata da un CED:

- comunicazioni ex art. 36 bis, DPR 600/73 presso la sede del Centro Operativo di Venezia;
- tasse Automobilistiche e Concessioni Governative presso il Centro Operativo di Venezia dell'Agenzia;
- comunicazioni ex art. 36 ter, DPR 600/73 presso la sede della Direzione Centrale di Roma – via Cristoforo Colombo n. 426 c/d;
- comunicazioni per studi di settore presso la sede della Direzione Centrale di Roma – via Cristoforo Colombo n. 426 c/d;
- comunicazioni inviate da Banca d'Italia presso la sede di Via dei Mille n. 52 in Roma;
- per le rimanenti comunicazioni: presso il Centro Operativo di Venezia dell'Agenzia, presso il Centro di Gestione Documentale (CGD) in Via Osvaldo Licini – Roma o presso altra sede comunicata dall'Agenzia.

Ad ogni buon conto, l'Agenzia si riserva di modificare e/o integrare in corso di esecuzione del servizio i punti di restituzione della corrispondenza, senza che ciò determini alcun onere aggiuntivo.

b) Modalità di restituzione della corrispondenza non consegnata– Codici fiscali, tessere sanitarie, CNS:

Per gli invii particolari (codici fiscali, tessere sanitarie, Carta Nazionale dei Servizi) non recapitati, questi saranno restituiti a SoGei, con sede in Roma via Carucci n. 95, che figura come mittente per conto dell'Agenzia.

Ad ogni buon conto, l'Agenzia si riserva di modificare e/o integrare in corso di esecuzione del servizio i punti di restituzione della corrispondenza, senza che ciò determini alcun onere aggiuntivo.

c) Modalità di restituzione della corrispondenza massiva inesitata:

Per la corrispondenza massiva, i plichi non recapitati andranno riconsegnati al mittente, e nello specifico come segue:

- le comunicazioni attinenti al Modelli F24 –Inpdap presso le sedi regionali mittenti dell’Inpdap;
- le comunicazioni attinenti al Modelli F24 –Demanio presso le filiali Regionali mittenti del Demanio;
- le comunicazioni RAI al mittente con modalità che verranno concordate in corso di esecuzione del contratto;
- le comunicazioni ex art. 36 bis, DPR 600/73 presso la Direzione Centrale dell’Agenzia delle Entrate, site in Roma Via Cristoforo Colombo n. 426 c/d;
- le comunicazioni ex art. 36 ter, DPR 600/73 presso la Direzione Centrale dell’Agenzia delle Entrate, site in Roma Via Cristoforo Colombo n. 426 c/d;
- le abilitazioni ai servizi telematici presso la Direzione Centrale dell’Agenzia delle Entrate, site in Roma Via Cristoforo Colombo n. 426 c/d;
- le comunicazioni rimborsi presso la Direzione Centrale dell’Agenzia delle Entrate, site in Roma Via Cristoforo Colombo n. 426 c/d.

Ad ogni buon conto, l’Agenzia si riserva di modificare e/o integrare in corso di esecuzione del servizio i punti di restituzione della corrispondenza, senza che ciò determini alcun onere aggiuntivo.

d) Modalità di restituzione degli avvisi di ricevimento

Con riferimento alla posta inviata quotidianamente dagli Uffici dell’Agenzia mediante raccomandata A/R, gli avvisi di ricevimento dovranno essere recapitati all’Ufficio speditore.

Gli avvisi di ricevimento delle raccomandate A/R elaborate da un CED, invece, dovranno essere consegnate presso il Centro di Gestione Documentale dell’Agenzia sito in Via Licini Roma.

Per quanto riguarda le modalità di confezionamento delle scatole contenenti gli avvisi di ricevimento si rimanda all’appendice 10.

Per Equitalia e Riscossione Sicilia: modalità di restituzione delle A/R, PMR e PCG

Gli avvisi di ricevimento delle raccomandate A/R, i plichi mancato recapito e i plichi compiuta giacenza andranno restituiti agli indirizzi indicati sugli avvisi di ricevimento e sui plichi stessi.

Pertanto su ciascun plico affidato sono riportati i seguenti indirizzi:

- indirizzo mittente;
- indirizzo destinatario;
- indirizzo di restituzione in caso di mancato recapito o compiuta giacenza.

Qualora il servizio di corrispondenza tracciata preveda l’avviso di ricevimento, su questo saranno indicati:

- l’indirizzo del destinatario

- l'indirizzo di restituzione in caso di avvenuta consegna del relativo plico.

Per Riscossione Sicilia i documenti dovranno essere riconsegnati esclusivamente agli indirizzi di restituzione indicati nei documenti stessi.

Il fornitore aggiudicatario di ciascun lotto si impegna a collazionare la materialità in scatole secondo quanto descritto nell'appendice 10.

Ciascuna scatola dovrà essere dotata di una etichetta stampata con la tecnologia di stampa a trasferimento termico, contenente le seguenti indicazioni minime:

- Mittente;
- Destinatario;
- Barcode identificativo scatola;
- Macrocategoria dei documenti contenuti.

11 ULTERIORI SERVIZI

Nei paragrafi che seguono si descrivono le caratteristiche dei servizi postali accessori e aggiuntivi.

Si precisa che per “*servizi postali accessori*” si intende l'insieme dei servizi che sono compresi nelle prestazioni base dell'attività di postalizzazione e, pertanto, non danno luogo ad ulteriori oneri per la Committente.

Per “*servizi postali aggiuntivi*” si intendono invece tutte le attività di natura opzionale, non comprese nelle prestazioni di base dell'attività di postalizzazione, da attivarsi, ove richiesto, esclusivamente dietro esplicita richiesta della Committente. Tali servizi sono oggetto di una quotazione separata.

11.1 Servizi postali accessori

Come già detto, i servizi di seguito elencati rientrano nell'attività di postalizzazione di cui ai Lotti 2, 3 e 4.

Trattasi, appunto, di attività il cui costo non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per l'Agenzia/Equitalia/Riscossione Sicilia.

Tracciatura delle raccomandate PRO con e senza A/R

Per la spedizione di posta raccomandata PRO con e senza A/R, inviata quotidianamente dai singoli uffici, deve essere disponibile un servizio di tracciatura elettronica, che consenta di avere informazioni sull'esito delle spedizioni attraverso l'identificazione elettronica degli invii.

Il servizio di tracciatura elettronica deve essere disponibile anche per le spedizioni di posta assicurata.

11.2 Servizi postali aggiuntivi

Portale web per l'Agenzia delle Entrate – Raccomandate con e senza a/r

Il portale web è una infrastruttura dedicata, messa a disposizione dal Recapitista, che consente la visualizzazione e l'estrazione degli esiti e delle immagini delle raccomandate, in modo da verificare, per ogni documento, l'esito delle lavorazioni.

In particolare, dovrà essere prevista l'attivazione di un'infrastruttura per interfaccia di consultazione utilizzabile dagli uffici dell'Agenzia autorizzati. Il personale dell'Agenzia potrà accedere al sistema da remoto, in modalità sicura, attraverso un procedimento di autenticazione delle credenziali di accesso. Dovranno poter accedere al sistema tutti gli uffici territoriali dell'Agenzia (circa 400) per un totale minimo di utenti collegati contemporaneamente pari a 1.000.

Il Portale verrà alimentato inserendo le informazioni ed i documenti indicati nel presente capitolato nonché eventuali ulteriori elementi preventivamente concordati con l'Agenzia.

Rendicontazione Esiti Raccomandate SMART con e senza A/R

Agenzia delle Entrate

Il Recapitista dovrà fornire una rendicontazione dettagliata degli esiti della postalizzazione relativa agli invii di posta raccomandata (recapito, mancato recapito, compiuta giacenza) attraverso l'invio di un flusso giornaliero di dati, che dovranno essere disponibili per la consultazione sul portale web dedicato per l'Agenzia.

I flussi di dati dovranno essere integrati con qualsiasi ulteriore informazione utile per la successiva bonifica dell'inesitato da parte della Committente di cui il Recapitista sia venuto a conoscenza.

Con riferimento ai dettagli operativi, gli stessi verranno concordati con la Committente in seguito all'aggiudicazione.

Equitalia/Riscossione Sicilia

Il Recapitista dovrà rendicontare gli esiti della postalizzazione relativa agli invii di posta raccomandata SMART con e senza AR attraverso le modalità tecniche descritte dettagliatamente nell'appendice 11 (H).

La committente si riserva la possibilità di modificare i tracciati dell'appendice 11 – H in fase di avvio del servizio, senza che ciò determini alcun sovrapprezzo a carico della stessa.

Agenzia delle Entrate

Il Recapitista dovrà pubblicare le immagini delle cartoline A/R, dei PMR e dei PCG relative alle raccomandate SMART sul portale Web dedicato, e dovrà rendere disponibile la consultazione delle stesse per 5 anni.

I referenti di Agenzia dovranno essere in grado di poter eseguire sul portale almeno le seguenti operazioni:

- ricercare la copia elettronica dell'A/R, dei PMR e dei PCG attraverso la valorizzazione di uno o più chiavi di ricerca (codice di raccomandata, data di postalizzazione, cognome e nome del destinatario, ecc.);
- visualizzare la copia elettronica dell'A/R, PMR e PCG;
- eseguire la stampa della copia dell'A/R, PMR e PCG.

Equitalia/Riscossione Sicilia

Il Recapitista dovrà trasmettere le immagini delle cartoline A/R, dei PMR e dei PCG relative alle raccomandate SMART con e senza AR verso l'infrastruttura di scambio flussi del Gruppo Equitalia come descritto nell'appendice 12 (L).

La committente si riserva la possibilità di modificare i tracciati dell'appendice 12_L in fase di avvio del servizio, senza che ciò determini alcun sovrapprezzo a carico della stessa.

Conservazione sostitutiva delle ricevute di ritorno (eventuale)

In caso di particolari esigenze e ove si ritenga opportuno, l'Agenzia/Equitalia/Riscossione Sicilia ha facoltà di richiedere l'archiviazione elettronica delle immagini delle ricevute di ritorno (A/R) e un sistema di conservazione sostitutiva o meglio conservazione delle immagini A/R per 5 anni a norma DigitPA (ex CNIPA), con possibilità di visualizzarle attraverso una interfaccia web di consultazione.

La Committente dovrà dare comunicazione per iscritto a mezzo posta elettronica certificata (PEC) dell'attivazione del servizio in questione almeno 60 giorni prima.

12 TEMPISTICA DELLE ATTIVITÀ DI CONSEGNA DELLA CORRISPONDENZA

12.1 Tempistiche di consegna

Per quanto riguarda la tempistica di consegna della corrispondenza ai destinatari, per ogni tipologia di spedizione il recapito dovrà essere effettuato secondo quanto segue.

Prioritaria Pro per l'Italia

- Consegna in 5 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) oltre quello di presa in carico;

Posta non massiva per l'estero – Prioritaria Internazionale

- Consegna in 7 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di presa in carico, per gli invii diretti a Paesi Europei;
- Consegna in 8 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di presa in carico, per gli invii diretti a Paesi non Europei del bacino del Mediterraneo;
- Consegna in 9 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di presa in carico, per gli invii diretti a Paesi del Nord America ;
- Consegna in 10 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di presa in carico, per gli invii diretti a Paesi del resto delle Americhe, in Asia ed in Oceania;
- Consegna in 11 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di presa in carico, per gli invii diretti ad altri Paesi dell'Africa.

Posta Raccomandata con o senza A/R per l'Italia (Smart e Pro)

- Consegna in 6 giorni lavorativi oltre quello di presa in carico (esclusi sabato e festivi) per quanto riguarda il primo tentativo di recapito.
- In ogni caso la raccomandata dovrà essere esitata entro e non oltre 40 giorni solari dalla data di presa in carico.

Posta Raccomandata con o senza A/R per l'estero

- Europa: 6 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) oltre quello di presa in carico
- Paesi del bacino del Mediterraneo: 10 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) oltre quello di presa in carico
- Nord America: 14 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) oltre quello di presa in carico;
- Altri Paesi dell'Africa, dell'Asia, delle Americhe: 20 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) oltre quello di presa in carico;
- Oceania: 14 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) oltre quello di presa in carico.

Posta non raccomandata massiva elaborata da CED

- Consegna in 3 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) oltre quello della presa in carico.

Posta Assicurata

- Consegna in 5 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di presa in carico.

12.2 Tempistiche di rendicontazione esiti ed immagini per la posta raccomandata SMART con e senza A/R

Per Agenzia

Conclusa la fase di postalizzazione il Recapitista dovrà pubblicare sul portale:

- la rendicontazione degli esiti entro 20 giorni solari a partire dalla data di esito;
- le immagini entro 25 giorni solari a partire dalla data di rendicontazione dell'esito di cui sopra.

Per Equitalia/Riscossione Sicilia

Conclusa la fase di postalizzazione il Recapitista dovrà rendicontare all'infrastruttura di scambio dati:

- gli esiti entro 20 giorni solari a partire dalla data di esito con le modalità previste nell'appendice 11_H.
- le immagini entro 25 giorni solari a partire dalla data di rendicontazione dell'esito di cui sopra con le modalità previste nell'appendice 12_L.

12.3 Tempistiche per la restituzione degli Avvisi di Ricevimento, PMR, PCG

La consegna degli Avvisi di Ricevimento, dei PMR, PCG, destinati al Centro di Gestione Documentale dovrà avvenire 1 volta a settimana, entro e non oltre 45 giorni solari dall'invio delle immagini all'infrastruttura di scambio dati (Equitalia) o dalla pubblicazione sul portale web dedicato (Agenzia).

La restituzione presso le strutture indicate nel paragrafo 10.5 degli Avvisi di Ricevimento, PMR e PCG relativi alle raccomandate PRO dovrà avvenire entro e non oltre 85 giorni solari dalla data di presa in carico delle raccomandate stesse.

13 PENALI PER INADEMPIMENTO

Qualora le attività di cui al presente capitolato non vengono eseguite secondo i tempi e le modalità delineate, il Recapitista sarà assoggettato al pagamento delle penali come dettagliatamente specificato nello schema di contratto.

13.1 AVVIO DEL SERVIZIO DI RECAPITO DELLA CORRISPONDENZA

Il Fornitore dovrà avviare il servizio di recapito e gestione della corrispondenza entro 35 giorni solari dalla sottoscrizione del contratto esecutivo; il ritardo nell'avvio dell'esecuzione darà luogo all'applicazione delle penali come previsto all'art. 13 dello schema di contratto.

14 MONITORAGGIO DEI LIVELLI DI SERVIZIO EROGATO - CORRISPONDENZA NON TRACCIATA

Il monitoraggio dei livelli di servizio sarà effettuato, in corso di esecuzione del contratto, da ciascuna Committente mediante il rilevamento dei tempi di recapito o di restituzione della corrispondenza per il tramite di lettere – campione indirizzate ai contatti di riferimento individuati tra gli Uffici di Pubbliche Amministrazioni o Uffici di Agenzia/Equitalia/Riscossione Sicilia dislocati sull'intero territorio nazionale.

I contatti di riferimento, individuati di volta in volta dalle Committenti, saranno dotati di protocollo interno di ricezione della corrispondenza che riporta la data di ricezione della stessa.

I contatti di riferimento alla ricezione della lettera – campione comunicheranno alle Committenti la data di recapito ed il numero univoco riportato sulla lettera campione stessa. Qualora la lettera – campione riguardi un mancato recapito, le committenti controlleranno se è stata apposta la motivazione nel riquadro “mancato recapito”.

In caso di ricezione della lettera – campione oltre i termini indicati nel paragrafo 12.1., la Committente trasmetterà un rilievo scritto al Recapitista indicando il CAP oggetto di inadempimento ed i giorni di ritardo riscontrati. In tali casi l'inadempimento contrattuale si riferisce a tutta la corrispondenza indirizzata nel suddetto CAP.

Entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione del rilievo, il Recapitista dovrà produrre alle Committenti ogni elemento e/o documentazione utile per la dimostrazione della regolare consegna e/o restituzione dei documenti relativi al CAP indicato nel rilievo.

In caso di mancato riscontro da parte del Recapitista entro il suddetto termine o qualora, anche a seguito di una verifica in contraddittorio con il Recapitista, quest'ultimo non abbia dimostrato l'effettivo recapito e/o la restituzione di detti Documenti, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, la Committente potrà dichiarare la risoluzione di diritto del Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c..

Si precisa che è nella discrezionalità delle Committenti, nella fase di esecuzione del servizio, dar corso ad ulteriori e diversificate attività di monitoraggio e di verifica della prestazione anche ai sensi dell'art. 312 e ss. del D.P.R. 5/10/2010 n. 207.

15 ESECUZIONE DEL SERVIZIO: ARTICOLAZIONE LOGISTICA, TERRITORIALE ED ORGANIZZATIVA DEL RECAPITISTA

Il Recapitista dovrà mettere a disposizione, per l'espletamento del servizio di postalizzazione, una rete di Strutture di distribuzione presso cui la Committente potrà consegnare la corrispondenza (punti di raccolta della corrispondenza), nelle ipotesi in cui alcuni uffici speditori non attivino il servizio di pick-up, e presso cui sarà assicurato il servizio di giacenza della corrispondenza inesitata nei tempi di legge.

Il criterio di distribuzione delle strutture di accettazione postali tiene conto del principio della tutela del contribuente destinatario della corrispondenza; a questo fine sono introdotti requisiti minimi di esecuzione del servizio, in termini di strutture distribuite sul territorio, che dovranno essere garantite al fine di ridurre il più possibile la distanza che ogni singolo utente dovrà percorrere per il ritiro delle giacenze. In sede di esecuzione del servizio sarà, pertanto, richiesto ai concorrenti il possesso di strutture, dislocate sul territorio in misura proporzionale rispetto alla popolazione residente nonché alla superficie territoriale.

In particolare, il fornitore - entro 35 giorni naturali e consecutivi dalla comunicazione dell'avvenuta aggiudicazione in proprio favore - dovrà presentare all'Ufficio Gare e contenzioso dell'Agenzia delle Entrate l'elenco di tutte le Strutture distribuite sul territorio nazionale (in ambito del rispettivo lotto di aggiudicazione) messe a disposizione per l'espletamento del servizio che coprano tutti i Comuni, tutte le province e i relativi capoluoghi nei termini di seguito specificati.

- Per i comuni con popolazione inferiore e uguale a 15 mila abitanti l'aggiudicatario dovrà assicurare almeno una struttura entro un raggio massimo di 10 km dal centro del Comune.
- Per i Comuni con popolazione compresa tra i 15 mila e 50 mila abitanti l'aggiudicatario dovrà assicurare almeno una struttura in ciascun Comune.
- Per i Comuni con popolazione compresa tra i 50 mila abitanti e 200 mila abitanti l'aggiudicatario dovrà prevedere almeno: 1) una struttura in ciascun Comune con superficie inferiore a 100 km²/q; 2) Due strutture in ciascun comune con superficie maggiore di 100 km²/q. Le strutture dovranno essere ubicate sul territorio in modo da garantire una copertura omogenea e razionale dell'area, al fine di ridurre al minimo la distanza che ogni singolo utente deve percorrere per il ritiro delle giacenze.
- Per i Comuni con popolazione maggiore di 200 mila abitanti l'aggiudicatario dovrà prevedere almeno 3 strutture in ciascun comune. Le strutture dovranno essere ubicate sul territorio in modo da garantire una copertura omogenea e razionale dell'area, al fine di ridurre al minimo la distanza che ogni singolo utente deve percorrere per il ritiro delle giacenze.
- Per talune particolari città, di seguito indicate, il numero delle strutture è stato determinato in ragione della popolazione ivi residente e della superficie dell'area. In particolare, l'aggiudicatario dovrà prevedere il seguente numero minimo di strutture: Napoli n. 8, Bologna n. 4, Roma n. 27, Genova n. 5, Milano n. 10, Torino n. 6, Palermo n.5, Bari n. 4, Firenze n. 4, Venezia n. 4, Reggio Calabria n.3, Cagliari 2. Le strutture dovranno essere ubicate sul territorio in modo da garantire una copertura omogenea e razionale dell'area, al

fine di ridurre al minimo la distanza che ogni singolo utente deve percorrere per il ritiro delle giacenze.

In caso di assenza del destinatario, quest'ultimo potrà, quindi, ritirare la corrispondenza presso la struttura come indicato nell'Avviso di Giacenza oppure, qualora previsto, potrà concordare con lo speditore un appuntamento per rinnovare la consegna dell'invio presso l'indirizzo indicato (Servizio di Cortesia) in un orario compreso tra le ore 8.00 e le 19.00, ove il predetto servizio sia previsto dall'operatore economico.

Le strutture dovranno essere aperte almeno dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e due pomeriggi a settimana dalle ore 14.30 alle ore 17.30 e dovranno garantire l'accettazione e il ritiro dell'eventuale giacenza.

Centri di smistamento: per la corrispondenza RAI, qualora la distanza dei centri di smistamento sia inferiore a 50 chilometri dal Service di Stampa RAI, sarà cura di quest'ultimo consegnare la corrispondenza presso i centri di smistamento indicati dal Recapitista in fase di aggiudicazione. Se la distanza è superiore a 50 Km sarà onere del Recapitista prelevare la corrispondenza.

Requisiti delle strutture: il Recapitista dovrà garantire l'adozione di procedure idonee per la gestione della corrispondenza nel rispetto delle norme sulla riservatezza delle informazioni personali.

Dovrà, altresì, essere garantita la separazione materiale dei plichi affidati alle strutture in questione da altra corrispondenza trattata dal Recapitista, al fine di permettere un pronto e tempestivo monitoraggio della stessa.

Inoltre, dovrà assicurare che la custodia della corrispondenza e dei dati in essa contenuti sia finalizzata a garantire la sicurezza contro il furto e lo smarrimento della stessa.

Le strutture utilizzate per il deposito delle giacenze e i punti di raccolta della corrispondenza dovranno garantire la non divulgazione dei dati e il rispetto dei requisiti summenzionati.

I dati contenuti nell'elenco devono essere completi, distinti per Regione, ordinati alfabeticamente. L'elenco deve essere fornito sia in formato cartaceo che su supporto magnetico (CD-Rom) in formato elettronico.

Il numero di Strutture dovrà essere mantenuto costante per tutta la durata del contratto. In casi di manifesta criticità il Recapitista è tenuto ad aumentare le strutture in questione nella percentuale massima del 7%.

16 TEAM OPERATIVO DEDICATO ALL'AGENZIA, EQUITALIA E RISCOSSIONE SICILIA

L'Aggiudicatario/i dovrà istituire una struttura organizzativa per ogni lotto, coordinata da un **Responsabile del servizio** che rappresenti il coordinatore del team ed abbia il compito di dirimere, unitamente al responsabile dell'Agenzia/Equitalia/Riscossione Sicilia, ogni tipo di controversia o criticità eventualmente rilevata durante la fase di gestione del contratto, anche in ordine alla gestione dei sistemi informatici. Tale soggetto dovrà svolgere la direzione e il coordinamento delle attività, assumendo la piena responsabilità dei rapporti tra l'Aggiudicatario e le Committenti e riferirà

periodicamente in merito all'esecuzione delle attività contrattuali al Direttore dell'Esecuzione di ciascun Contratto.

Il Responsabile del servizio dovrà essere un dipendente/collaboratore dell'Aggiudicatario, con esperienza comprovata di almeno **5 anni** nella gestione di servizi analoghi.

L'Aggiudicatario dovrà garantire la continua reperibilità del Responsabile del Servizio.

Nella struttura organizzativa messa a disposizione dall'Aggiudicatario prescelto dovranno essere altresì presenti le figure di almeno 2 o più **Esperti**, specializzati nella gestione delle questioni oggetto del presente appalto, in particolare, in via esemplificativa e non esaustiva il supporto alle attività di presa in carico della corrispondenza, del servizio di recapito, della gestione dei ritorni del cartaceo.

In particolare, per la sola Agenzia, l'esperto dovrà essere preposto ad intrattenere rapporti con SoGei ed a risolvere problematiche connesse con l'esecuzione dell'attività relativa al lotto n. 1.

Tale figura dovrà essere preposta alla gestione delle criticità eventualmente rilevate con riferimento ai flussi informatici e all'interfaccia con la piattaforma di interscambio e del portale dedicato Agenzia.

Tale soggetto dovrà essere presente, su richiesta di ciascuna Committente, presso la sede della stessa.

L'Esperto è un dipendente/collaboratore dell'Aggiudicatario, con almeno 3 anni di esperienza nel settore postale.

Dovrà essere inoltre istituita la figura di un **Referente Operativo**, che dovrà essere un collaboratore o dipendente dell'Aggiudicatario, con almeno 2 anni di esperienza, reperibile nei giorni lavorativi e in orario lavorativo (dalle 9.00 alle 18.00) per la risoluzione di problematiche tecniche operative.

Dovranno essere disponibili uno o più **referenti commerciali**, che si occupino della gestione degli aspetti contrattuali e si interfaccino con i referenti degli Uffici Centrali e Territoriali dell'Agenzia/Equitalia/Riscossione Sicilia.

Dovranno essere, altresì, disponibili uno o più **referenti amministrativo-contabili** che curino gli aspetti della fatturazione.

Dovrà, infine essere istituito un **call-center dedicato** per ciascun lotto di gara, che sia attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00, per la risoluzione di eventuali problematiche afferenti al servizio in questione.

Il documento istitutivo della struttura organizzativa messa a disposizione delle Committenti dovrà essere fornito prima della stipulazione del contratto, e dovrà contenere i curricula del Responsabile del servizio e degli Esperti con la specificazione dei servizi analoghi svolti.

L'Aggiudicatario dovrà impegnarsi a mantenere inalterata la composizione del gruppo di lavoro indicata per tutta la durata del servizio.

Le Committenti avranno comunque la facoltà di richiedere la sostituzione o l'integrazione delle risorse con altre aventi comunque le medesime specifiche competenze.

Le eventuali sostituzioni di personale durante l'esecuzione del servizio dovranno essere concordate preventivamente con la Committente, previa presentazione ed approvazione dei curricula, ferma restando la necessità di un adeguato periodo di

affiancamento per la risorsa entrante, il cui costo sarà interamente a carico dell'Aggiudicatario.

Tutte le attività dovranno essere svolte in collaborazione con i referenti nominati dall'Agenzia.

I servizi richiesti dovranno essere erogati da professionisti con attitudine al lavoro di gruppo, elevata capacità di relazione, facilità di comunicazione, capacità di gestione degli utenti e di risorse umane.

Tutti i componenti del team dedicato dovranno assicurare riservatezza sulla gestione dei dati e sul contenuto delle comunicazioni nonché su ogni elemento/informazione di cui vengano a conoscenza in virtù dell'esecuzione del presente appalto.

17 FATTURAZIONE

L'aggiudicatario dovrà emettere le fatture in ragione dei singoli contratti che verranno stipulati da ciascuna Committente, come di seguito specificato.

17.1 Fatturazione Agenzia Entrate

L'aggiudicatario dovrà emettere fattura con cadenza mensile specificando per ciascuna tipologia di prodotto i volumi prestati e il mittente.

In particolare, occorre evidenziare se trattasi di Comunicazioni attinenti al Modelli F24–Demanio, Comunicazioni attinenti al Modelli F24 –Inpdap, Comunicazioni esiti relativi alle Tasse Automobilistiche, comunicazioni canone RAI, codici fiscali, tessere sanitarie, CNS, ecc.

Ad esempio, per la posta massiva dovranno essere specificati i seguenti elementi: i volumi dei servizi prestati dovranno essere suddivisi per AM, CP ed EU; i volumi di pertinenza RAI dovranno essere separati da quelli di Agenzia, ecc.

Fatturazione posta inviata dai singoli Uffici

Le società aggiudicatarie provvederanno ad emettere fattura con cadenza mensile intestata a:

AGENZIA DELLE ENTRATE

Via C. Colombo, 426 c/d - 00145 ROMA - P.IVA: 06363391001

Le fatture dovranno essere inviate agli Uffici di seguito specificati:

- presso l'Ufficio fornitori della Direzione Centrale Amministrazione, Pianificazione e controllo per le spedizioni degli Uffici delle Direzioni Centrali, di Banca d'Italia e della RAI;
- presso l'Ufficio Rapporti con i partner tecnologici della Direzione Centrale Amministrazione, Pianificazione e controllo per le spedizioni delle tessere sanitarie spedite in Italia;
- presso gli uffici Risorse materiali/Gestione risorse delle Direzioni Regionali/Provinciali per le spedizioni effettuate dagli uffici periferici ricomprese nel loro ambito territoriale.

Per gli indirizzi di fatturazione cfr. *appendice 13– Indirizzi di fatturazione.*

La fattura dovrà essere corredata da una distinta analitica corrispondente a quella descritta nell'appendice 4A.

Gli Uffici dell'Agenzia preposti al controllo verificheranno la rispondenza dei dati indicati con quelli ricevuti dai singoli Uffici Speditori.

Nel caso di discordanza tra i dati pervenuti dagli Uffici Speditori e quelli forniti dalla Società aggiudicataria, gli Uffici controllori dell'Agenzia provvederanno alle necessarie quadrature e alla regolarizzazione nelle fatture successive.

Se il confronto tra i dati non darà luogo ad incongruenze, l'Agenzia provvederà al pagamento entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della fattura, mediante bonifico sul conto corrente indicato dalla società in fase di stipula del contratto.

Si precisa che, come stabilito dall'art. 1, comma 209, legge 24 dicembre 2007 n. 244 (Legge Finanziaria per l'anno 2008) ed in attuazione del disposto di cui all'art. 6, commi 2 e 6, del Decreto MEF 3 aprile 2013 n. 55, a far data dal mese di maggio 2014, le fatture dovranno essere trasmesse obbligatoriamente in forma elettronica per il tramite del Sistema di Interscambio; in mancanza dell'invio delle fatture in formato elettronico, a far data dal mese di agosto 2014, la Committente non potrà più procedere ad alcun pagamento.

Fatturazione posta elaborata da un CED

Per tutte le comunicazioni inviate mediante posta elaborata da un CED (raccomandate e massiva) la società aggiudicataria provvederà ad emettere fattura con cadenza mensile e provvederà ad inviarla all'Ufficio fornitori della Direzione Centrale Amministrazione, Pianificazione e controllo.

Per gli indirizzi di fatturazione cfr. *Appendice 13 – Indirizzi di fatturazione.*

Fatturazione servizi aggiuntivi

Per tutti i servizi aggiuntivi di cui al punto 6.c del presente capitolato la società aggiudicataria provvederà ad emettere fattura con cadenza mensile e provvederà ad inviarla all'Ufficio fornitori della Direzione Centrale Amministrazione, Pianificazione e controllo.

Per gli indirizzi di fatturazione cfr. *Appendice 13– Indirizzi di fatturazione.*

Oltre alla fattura dovrà essere predisposto e trasmesso all'Ufficio fornitori, all'Ufficio rapporti con i partner tecnologici e agli Uffici risorse materiali, con cadenza bimestrale un report riepilogativo della corrispondenza inviata e dei servizi aggiuntivi forniti, riportante i seguenti elementi minimi: tipologia di spedizione, quantitativi, aree di destinazione, importi fatturati.

17.2 Fatturazione Equitalia/ Riscossione Sicilia S.p.A.

Fatturazione della posta raccomandata SMART con e senza A/R

L'aggiudicatario, alla scadenza di ciascun mese, dovrà emettere fattura nei confronti di ciascun Committente con indicazione delle seguenti voci di dettaglio:

- Servizio di postalizzazione della corrispondenza;
- Servizi aggiuntivi.

Per il servizio di postalizzazione, l'Aggiudicatario fatturerà la corrispondenza presa in carico il mese precedente.

A ciascuna fattura dovranno essere allegate la distinta di spedizione riepilogativa con le quantità totali degli atti suddivisi per tipologia di spedizione, scaglioni di peso, aree

di destinazione, prezzo unitario offerto e l'elenco dei numeri delle distinte di spedizione con cui il Fornitore ha preso in carico gli atti il mese precedente.

L'Aggiudicatario dovrà fatturare i servizi aggiuntivi relativi agli atti per i quali il mese precedente siano stati rendicontati l'esito e l'immagine attraverso le modalità descritte nelle appendici 11H e 12L. L'Aggiudicatario dovrà fatturare i servizi aggiuntivi solo se per ogni raccomandata è stato trasmesso all'infrastruttura di scambio dati di Equitalia, sia l'esito che l'immagine. Nel caso la trasmissione delle due informazioni fosse avvenuta in mesi diversi, ai fini della fatturazione, vale il mese in cui è stata trasmessa l'ultima delle due informazioni.

A ciascuna fattura, dovrà essere allegato l'elenco dettagliato in formato elettronico delle raccomandate oggetto di fatturazione.

Gli indirizzi di fatturazione verranno comunicati in fase di avvio del servizio.

Fatturazione della corrispondenza diversa dalla posta raccomandata SMART

L'Aggiudicatario, alla scadenza di ciascun mese, dovrà emettere fattura nei confronti di ciascun Committente.

L'Aggiudicatario fatturerà la corrispondenza presa in carico il mese precedente.

A ciascuna fattura dovranno essere allegate la distinta di spedizione riepilogativa con le quantità totali degli atti suddivisi per tipologia di spedizione, scaglioni di peso, aree di destinazione, prezzo unitario offerto e l'elenco dei numeri delle distinte di spedizione con cui il Fornitore ha preso in carico gli atti il mese precedente.

Gli indirizzi di fatturazione verranno comunicati in fase di avvio del servizio.

18 Verifiche prodromiche all'Aggiudicazione

A) Entro i successivi 20 giorni solari dalla comunicazione del provvedimento di aggiudicazione il concorrente selezionato di ciascun lotto dovrà fornire a ciascuna Committente:

- 1) gli indirizzi delle strutture adibite a centri di accettazione e di compiuta giacenza della corrispondenza;
- 2) i riferimenti del team operativo dedicato (Cfr. paragrafo 16);
- 3) il documento programmatico con la descrizione delle specifiche tecniche di espletamento del servizio di postalizzazione.

B) Entro 35 giorni solari dalla comunicazione del provvedimento di aggiudicazione, il concorrente selezionato e la Committente dovranno effettuare il collaudo dei sistemi informativi (portale web per Agenzia delle Entrate e rendicontazione flussi e immagini per Equitalia e Riscossione Sicilia).

Il test consisterà nella simulazione del processo di postalizzazione con la relativa rendicontazione di esito e immagini. A tal fine, la Committente predisporrà circa 200 Raccomandate SMART, una quota parte con A/R e una senza, indicando per ogni atto quale esito dovrà essere rendicontato. L'Aggiudicatario dovrà simulare il recapito e rendicontare all'infrastruttura di Equitalia / portale web di Agenzia delle Entrate l'esito e la relativa immagine.

19 VOLUMI POSTALIZZAZIONE

Di seguito si riportano i volumi degli invii, articolati in rapporto alla tipologia di corrispondenza, alla loro distribuzione per aree di destinazione, alla tipologia di spedizione.

Si segnala che i dati relativi all'effettivo fabbisogno prestazionale sono meramente indicativi, e in alcun modo vincolanti; in particolare, i quantitativi indicati e le tipologie costituiscono una stima su base annuale, ricavati da un'analisi delle spedizioni effettuate e, pertanto, l'Agenzia/Equitalia/Riscossione Sicilia si riservano la facoltà di aumentare o diminuire le quantità e di utilizzare le tipologie o le caratteristiche dei prodotti in relazione alle proprie effettive esigenze.

Si sottolinea, inoltre, che i volumi di comunicazioni da postalizzare potrebbero subire delle variazioni in virtù dei processi di dematerializzazione dei documenti in fase di attuazione nella P.A. nel rispetto della normativa di settore.

Di seguito si riportano i volumi relativi a ciascun lotto territoriale.

19.1 Volumi Lotto 2 – Nord

Sono compresi nel Lotto 2 – Nord:

- la corrispondenza giornaliera che parte dai singoli uffici di ADE, Equitalia, Riscossione Sicilia, Rai, ubicati nelle Regioni compresi nel lotto Nord ed indirizzata a tutto il territorio nazionale;
- la posta CED, ossia sia quella massiva RAI, ADE e Riscossione Sicilia che quella raccomandata ADE, Banca d'Italia ed Equitalia, indirizzata alle Regioni comprese nel Lotto Nord.
- gli invii particolari di codici fiscali, tessere sanitarie e TS- CNS, indirizzati alle Regioni comprese nel Lotto Nord.

Si riporta una tabella riassuntiva dei volumi oggetto del presente capitolato. Per una descrizione più dettagliata si rimanda all'appendice 14.

PRODOTTO	VOLUMI TRIENNALI
Massiva non raccomandata CED	37.516.928
Raccomandata SMART	420.000
Raccomandata SMART AR	12.794.029
Raccomandata PRO	460.856
Raccomandata PRO AR	1.678.928,00
Raccomandata internazionale	45.000
Prioritaria PRO	15.795.537
Prioritaria Internazionale	3.500
Posta assicurata	83.675

Volumi Lotto 2

19.2 Volumi Lotto 3 - Centro

Sono compresi nel Lotto 3 – Centro:

- la corrispondenza giornaliera che parte dai singoli uffici di ADE, Equitalia, Riscossione Sicilia, Rai, ubicati nelle Regioni compresi nel lotto Nord ed indirizzata a tutto il territorio nazionale;
- la posta CED, ossia sia quella massiva RAI, ADE e Riscossione Sicilia che quella raccomandata ADE, Banca d'Italia ed Equitalia, indirizzata alle Regioni comprese nel Lotto Nord.
- gli invii particolari di codici fiscali, tessere sanitarie e TS- CNS, indirizzati alle Regioni comprese nel Lotto Nord.

Si riporta una tabella riassuntiva dei volumi oggetto del presente capitolato. Per una descrizione più dettagliata si rimanda all'appendice 14.

PRODOTTO	VOLUMI TRIENNALI
Massiva non raccomandata CED	26.934.489
Raccomandata SMART	360.000
Raccomandata SMART AR	6.848.073
Raccomandata PRO	395.968
Raccomandata PRO AR	1.599.721
Raccomandata internazionale	68.000
Prioritaria PRO	11.737.411
Prioritaria Internazionale	3.500
Posta assicurata	64.798

Volumi Lotto 3 – CENTRO

19.3 Volumi Lotto 4 – Sud

Sono compresi nel Lotto 4 – Sud:

- la corrispondenza giornaliera che parte dai singoli uffici di ADE, Equitalia, Riscossione Sicilia, Rai, ubicati nelle Regioni compresi nel lotto Nord ed indirizzata a tutto il territorio nazionale;
- la posta CED, ossia sia quella massiva RAI, ADE e Riscossione Sicilia che quella raccomandata ADE, Banca d'Italia ed Equitalia, indirizzata alle Regioni comprese nel Lotto Nord.
- gli invii particolari di codici fiscali, tessere sanitarie e TS- CNS, indirizzati alle Regioni comprese nel Lotto Nord.

Si riporta una tabella riassuntiva dei volumi oggetto del presente capitolato. Per una descrizione più dettagliata si rimanda all'appendice 14.

PRODOTTO	VOLUMI TRIENNALI
Massiva non raccomandata CED	36.430.793
Raccomandata SMART	419.998
Raccomandata SMART AR	12.379.725
Raccomandata PRO	1.002.000

Raccomandata PRO AR	3.284.758
Raccomandata internazionale	45.000
Prioritaria PRO	22.640.639
Prioritaria Internazionale	5.640
Posta assicurata	126.521

Volumi Lotto 4 – SUD

Nell'appendice 14 si riportano le tabelle contenenti i volumi della corrispondenza in relazione ai diversi porti di peso.

Si tratta di stime puramente indicative ed in nessun modo vincolanti per le Committenti.

20 TEMPISTICHE DEI SERVIZI

Di seguito si riporta la Tabella contenente le tempistiche attese afferenti ai Lotti 2, 3 e 4.

ATTIVITA' POSTALIZZAZIONE LOTTI 2, 3, 4	
SERVIZIO	LIVELLO MINIMO ATTESO
Preso in carico per il recapito	
Preso in carico Corrispondenza CED	Data riportata sulla comunicazione PEC
Preso in carico Corrispondenza giornaliera	Data del ritiro della corrispondenza
Consegna ai destinatari	
Posta non massiva per l'Italia – Prioritaria Pro	Consegna entro 5 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) oltre quello di presa;
Posta non massiva per l'estero – Prioritaria Internazionale	Consegna in 7 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di presa in carico, per gli invii diretti a Paesi Europei;
	Consegna in 8 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di presa in

	carico, per gli invii diretti a Paesi non Europei del Bacino del Mediterraneo;
	Consegna in 9 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di presa in carico, per gli invii diretti a Paesi del Nord America ;
	Consegna in 10 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di presa in carico, per gli invii diretti a Paesi del resto delle Americhe, in Asia ed in Oceania;
	Consegna in 11 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di presa in carico, per gli invii diretti ad altri Paesi dell’Africa.
Posta Raccomandata con o senza A/R per l’Italia (Smart e Pro)	<p>Consegna in 6 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) oltre quello di presa in carico.</p> <p>In ogni caso la raccomandata dovrà essere esitata entro e non oltre 40 giorni solari dalla data di presa in carico.</p>
Posta Raccomandata con o senza A/R per l’estero	Europa: 6 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) oltre quello di presa in carico
	Paesi del bacino del Mediterraneo: 10 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) oltre quello di presa in carico
	Nord America: 14 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) oltre quello di presa in carico;
	Altri Paesi dell’Africa, dell’Asia, delle Americhe: 20 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) oltre quello di presa in carico;

	Oceania: 14 giorni lavorativi(esclusi sabato e festivi) oltre quello di presa in carico.
Posta massiva	Consegna in 3 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di presa in carico.
Posta Assicurata	Consegna in 5 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di presa in carico.
Rendicontazione/ WEB publishing	
Rendicontazione esiti Equitalia/ Riscossone Sicilia Spa	20 giorni lavorativi a decorrere dalla data di esito
Rendicontazione immagini Equitalia/ Riscossone Sicilia Spa	25 giorni lavorativi a decorrere dalla data di rendicontazione esito
Rendicontazione esiti Agenzia delle Entrate	20 giorni lavorativi a decorrere dalla data di esito

Pubblicazione immagini Agenzia delle Entrate	25 giorni lavorativi a decorrere dalla data di rendicontazione esito
Restituzione cartaceo A/R, PMR, PCG	
Restituzione A/R, PMR, PCG SMART presso il Centro Gestione Documentale	45 giorni solari dalla pubblicazione dell'immagine (Agenzia delle Entrate)/ Rendicontazione immagini (Equitalia, Riscossione Sicilia)
Restituzione A/R, PMR, PCG PRO	85 giorni solari dalla data di presa in carico

Allegati al presente capitolato:

- Appendice 1 A: Elenco Uffici Agenzia delle Entrate;
- Appendice 1 B: Elenco Uffici Equitalia S.p.A.;
- Appendice 1 C: Elenco Uffici Riscossione Sicilia S.p.A.;
- Appendice 2: Lotto 1- Flussi di invio della corrispondenza elaborata da CED;
- Appendice 3 A: Flussi di corrispondenza Agenzia delle Entrate;
- Appendice 3 B: Flussi di corrispondenza Equitalia S.p.A.;
- Appendice 4A: Facsimile distinta di spedizione Agenzia;
- Appendice 4B: Facsimile distinta di spedizione Equitalia S.p.A.;
- Appendice 5: Caratteristiche delle buste e degli avvisi di ricevimento;
- Appendice 6: Aree geografiche estere;
- Appendice 7: Confezionamento plichi, scatole e pallet contenenti gli invii particolari;
- Appendice 8: Elenco ambasciate
- Appendice 9: Allestimento scatole e pallet Equitalia S.p.A. e Riscossione Sicilia S.p.A.;
- Appendice 10: Confezionamento ed etichettatura delle scatole AR –PMR- PCG;
- Appendice 11 H: Scambio flussi tra Equitalia e il Fornitore;
- Appendice 12 L: Flussi di scambio R_AR per le immagini tra Equitalia Servizi e il Fornitore;
- Appendice 13: Fatturazione – Elenco Uffici Agenzia delle Entrate;

- Appendice 14: Volumi
- Appendice 15: Elenco CAP AM-CP-EU

Roma, 7 agosto 2013

IL RESPONSABILE DEL SETTORE
Santi Marino