

SCHEMA TECNICA DEI SERVIZI DI RACCOLTA E CONSEGNA DI INVII DI CORRISPONDENZA NON MASSIVA PER L'ATS DI BERGAMO

Ai contratti mediante i quali l'aggiudicatario affida a terzi subcontraenti prestazioni riconducibili anche ad una sola delle fasi del servizio postale (raccolta, smistamento, trasporto e distribuzione) e al franchising si applica l'art. 106, comma 3, lettera c-bis del codice dei contratti pubblici, al ricorrere dei presupposti ivi previsti.

Tempi, luoghi e modalità di raccolta degli invii.

Gli invii oggetto dell'appalto dovranno essere raccolti giornalmente presso i seguenti uffici dell'ATS (c.d. "punti di pick up"):

UFFICIO	INDIRIZZO	Frequenza settimanale della raccolta
Ufficio posta / protocollo - Sede legale	Via Gallicciolli, 4 24121 BERGAMO BG	5 (tutti i giorni non festivi da lunedì a venerdì)
Borgo Palazzo / portineria	Via Borgo Palazzo, 130 24125 BERGAMO BG	5 (tutti i giorni non festivi da lunedì a venerdì)
Treviglio (DIPS)	Via Rossini, 1 24047 TREVIGLIO BG	2
Romano di Lombardia (DIPS)	Via Cavagnari, 5 24058 ROMANO DI LOMBARDIA BG	2
Romano di Lombardia (DV)	Via XXV aprile, 1 24058 ROMANO DI LOMBARDIA BG	1
Bonate Sotto (DIPS e DV)	Via Garibaldi, 15 24040 BONATE SOTTO BG	2
Trescore Balneario (DIPS e DV)	Via Ospedale, 38 24069 TRESORE BALNEARIO BG	2
Zogno (DIPS e DV)	Piazza Belotti 1/3 24019 ZOGNO BG	1
Albino (DIPS e DV)	Viale stazione, 26/a 24021 ALBINO BG	2

Clusone (DIPS)	Via Somvico, 2 24023 CLUSONE BG	1
----------------	------------------------------------	---

La raccolta avverrà con la frequenza indicata nella tabella sopra riportata entro le ore 12.00, salvo diversi accordi con i referenti dei singoli punti di pick up.

L'ATS si riserva la facoltà di modificare le tempistiche e le sedi di raccolta indicate, in ragione di una diversa organizzazione dei servizi aziendali.

L'ATS provvederà a consegnare al fornitore la corrispondenza in buste chiuse, riportanti l'indicazione del destinatario e l'indirizzo di consegna. La corrispondenza sarà suddivisa per tipologia di spedizione (posta ordinaria, posta raccomandata) a cura dell'ATS ed elencata in apposite distinte, gestite tramite il sistema telematico del fornitore e riportanti il numero degli invii. L'amministrazione non dovrà provvedere alla suddivisione della corrispondenza per peso, per dimensione o per luogo di destinazione, né all'apposizione di affrancature, marcature, impronte o codici a barre, e non potranno essere aggiunte nuove o ulteriori incombenze a carico del committente. L'Appaltatore metterà a disposizione contenitori richiudibili nei quali saranno inseriti i diversi tipi di corrispondenza pronta per la raccolta.

Il personale della società appaltatrice dovrà essere riconoscibile per il possesso di un tesserino di riconoscimento aziendale, recante almeno una fotografia, nome e cognome. Il personale di ATS incaricato di consegnare all'appaltatore la corrispondenza in partenza è autorizzato a richiedere un documento di identificazione alla persona che procede al servizio di pick up. In caso di constatazione di incongruenze, false dichiarazioni sulla identità o altra circostanza idonea ad ingenerare dubbi sulla corretta gestione della corrispondenza da parte dell'Aggiudicatario, il personale dell'Amministrazione non procederà alla consegna degli invii, riservandosi di far valere nei confronti dell'Aggiudicatario tutti i diritti derivanti da eventuali danni subiti per il ritardo conseguente, nonché le penali di cui all'art. 10 del presente Capitolato.

All'atto del pick-up, l'aggiudicatario controfirma una distinta di presa in carico della corrispondenza, precedentemente compilata da personale dell'ufficio mittente, quale documento di presa in carico della corrispondenza. Le distinte delle raccomandate, debitamente timbrate e controfirmate dall'appaltatore, costituiscono ricevuta di accettazione e di spedizione (cioè la prova che la raccomandata è stata affidata all'operatore che svolge il servizio postale).

L'aggiudicatario provvede immediatamente a verificare che gli invii indicati nella distinta di presa in carico siano esattamente corrispondenti con quanto effettivamente preso in carico, provvedendo a segnalare puntualmente le eventuali anomalie riscontrate. Contestualmente l'aggiudicatario verifica che gli invii oggetto del pick-up siano opportunamente confezionati secondo gli standard di confezionamento che ne permettono la successiva postalizzazione.

Entro il termine di n. 2 giorni lavorativi a decorrere dalla data di accettazione, l'aggiudicatario rende disponibile un flusso di dati con indicazione delle comunicazioni accettate ed eventualmente di quelle rifiutate (riportando la relativa motivazione), specificando le relative date di pick-up e di accettazione/rifiuto.

Smistamento, trasporto, distribuzione degli invii di corrispondenza e gestione degli invii inesitati

L'Aggiudicatario effettuerà tutta l'attività necessaria (pesatura dei singoli invii, eventuale suddivisione per luogo di destinazione, eventuale apposizione di affrancature, impronte, etichette, codici a barre, ecc.) per assicurare la consegna degli invii ai rispettivi destinatari.

Tempi di consegna di invii di corrispondenza ordinaria

- consegna da effettuare entro il 4° giorno lavorativo successivo alla raccolta presso ATS;

Tempi di consegna (o tentata consegna) di invii raccomandati

- consegna entro il 3° giorno lavorativo successivo alla raccolta presso ATS, se la località di

- destinazione è situata in area metropolitana o in comune capoluogo di provincia;
- consegna entro il 4° giorno lavorativo successivo alla raccolta presso ATS se la località di destinazione è situata in comune non rientrante in Area metropolitana e diverso da capoluogo di provincia.

Si precisa che per giorni lavorativi si intendono i giorni dal lunedì al venerdì, esclusi eventuali giorni festivi infrasettimanali.

Gestione anomalie nel processo di smistamento, trasporto e distribuzione degli invii

In caso di corrispondenza smarrita, rubata, deteriorata o manomessa, l'aggiudicatario deve fornire alla Stazione Appaltante, nel termine di n. 10 giorni lavorativi, tutte le informazioni utili sulla casistica riscontrata, al fine di consentire la corretta gestione delle anomalie.

Ove presente, il cartaceo deve essere restituito all'ufficio territoriale mittente, accompagnato da apposita distinta di riconsegna delle anomalie per consentire le successive fasi di lavorazione.

Gestione degli avvisi di ricevimento e degli invii inesitati

L'appaltatore provvederà alla restituzione ad ATS di:

- eventuali Avvisi di ricevimento delle Raccomandate;
- i plichi inesitati di Raccomandate;
- i plichi inesitati di Posta Ordinaria.

Per ciascuna riconsegna del cartaceo di ritorno, l'aggiudicatario deve preparare, in duplice copia, una distinta di accompagnamento della corrispondenza da restituire (distinta di riconsegna), con la lista di dettaglio delle comunicazioni di ritorno riconsegnate (distinte almeno per tipologia di invio), che funga anche da documento di accettazione/presa in carico da parte del Mittente, garantendo l'esatta corrispondenza tra cartaceo delle comunicazioni di ritorno e distinta di accompagnamento. La distinta di riconsegna deve essere controfirmata dal Mittente che riceve la corrispondenza. Eventuali anomalie devono essere indicate sulla distinta controfirmata.

Ciascun plico riconsegnato dovrà riportare la motivazione della mancata consegna (es.: respinto/rifiutato, compiuta giacenza, destinatario deceduto, trasferito, emigrato, sconosciuto, irreperibile, Indirizzo inesistente, errato, altre motivazioni).

Servizio di tracciatura

Limitatamente alla Posta Raccomandata nel territorio nazionale, l'aggiudicatario si impegna ad offrire un servizio di tracciatura tale da permettere alla ATS la verifica in tempo reale dello stato di lavorazione degli invii attraverso una ricerca per codice identificativo univoco (codice a barre) della comunicazione, secondo le normali prassi in uso nel mercato dei servizi postali; il servizio di tracciatura dovrà essere accessibile mediante Sito web e/o tramite numero verde gratuito.

In tutti i casi di mancata consegna della Corrispondenza per motivi non imputabili al Fornitore (indirizzo insufficiente, destinatario sconosciuto, rifiuto della Corrispondenza, ecc.), e nel caso degli Avvisi di ricevimento della Posta Raccomandata, l'aggiudicatario, entro il termine di 10 giorni lavorativi, decorrenti dal termine per la consegna, dovrà mettere a disposizione della ATS un flusso di dati riguardanti detta documentazione cartacea e dovrà provvedere alla restituzione al punto di pick up mittente della documentazione cartacea.

Accedendo al portale dedicato, gli operatori dell'ATS, preventivamente individuati, dovranno poter visualizzare opportuni report contenenti al minimo le seguenti informazioni: nome e cognome del destinatario, data e luogo di prelievo, luogo di destinazione, tipologia di documento, codice identificativo univoco (codice a barre), CAP nonché tutte le successive informazioni sullo stato di evasione dell'inoltro della corrispondenza, ivi comprese le motivazioni della mancata consegna.

Il codice a barre associato al destinatario deve essere reso disponibile tramite portale attraverso un report giornaliero estraibile. L'aggiudicatario dovrà rendere disponibile – attraverso il portale dedicato – report, almeno con frequenza mensile, riepilogativi e rielaborabili con i dati e le informazioni disponibili sul portale. Tutti i report visualizzati dovranno essere esportabili dagli operatori dell'ATS in formati di larga diffusione: csv, txt, xls(x).

Ogni fine mese l'aggiudicatario dovrà mettere a disposizione le scansioni degli invii raccomandati, in un formato che consenta di effettuare ricerche, riferite alle postalizzazioni del mese precedente.

Servizio di giacenza delle raccomandate

Limitatamente alla Posta Raccomandata nel territorio nazionale, l'aggiudicatario si impegna a:

1. effettuare almeno un tentativo di consegna; nel caso in cui l'aggiudicatario non fosse in condizione di consegnare l'invio al destinatario per assenza del destinatario o di altro soggetto abilitato per legge a ricevere l'invio, l'aggiudicatario è obbligato a lasciare un avviso di tentata consegna (avviso di giacenza) nella cassetta postale del destinatario con indicazione del punto di giacenza ove il destinatario potrà ritirare la Corrispondenza in giacenza. Qualora il punto di giacenza non sia presente nel Comune di consegna, l'aggiudicatario dovrà assicurare un servizio di consegna della giacenza al Destinatario su appuntamento concordato tramite numero di telefono presente sull'avviso di giacenza;
2. assicurare un tempo di giacenza pari ad almeno 30 giorni solari e non superiore a 40 giorni solari, decorrenti dalla data di recapito dell'avviso di giacenza.

Le spedizioni non giunte a buon fine dovranno essere rese allo stesso ufficio territoriale mittente entro il quinto giorno lavorativo successivo alla scadenza del termine di giacenza, specificando chiaramente la causale della mancata consegna, senza alcuna esposizione di costi aggiuntivi.

A titolo esemplificativo si riportano di seguito le principali motivazioni in uso per le comunicazioni non consegnate al destinatario:

- Respinto/Rifiutato; - Deceduto; - Trasferito; - Indirizzo inesistente; - Indirizzo insufficiente; - Indirizzo errato; - Sconosciuto (destinatario); - Irreperibile; - Compiuta giacenza; - Altre motivazioni.

In particolare, l'appaltatore deve acquisire tutte le informazioni utili (date incluse) per descrivere le cause della mancata consegna al destinatario. I resi ingiustificati saranno considerati inadempimento contrattuale ed oggetto di applicazione di penale.

Servizi di governo della fornitura e Referente dell'impresa aggiudicataria

Per la segnalazione da parte di ATS delle anomalie riscontrate nel corso dell'esecuzione del servizio, l'aggiudicatario indicherà una casella di posta elettronica e un numero di telefono presidiati nella fascia oraria compresa tra le 9.00 e le 17.00 in tutti i giorni lavorativi, escluso il sabato. Tale contatto telefonico deve essere raggiungibile mediante un numero verde o un numero a tariffazione ordinaria. È assolutamente vietato fornire un numero telefonico a tariffazione speciale (199, 899 ecc).

Gli operatori incaricati di presidiare la casella di posta elettronica e l'utenza telefonica prenderanno in carico le segnalazioni ricevute, svolgeranno i necessari approfondimenti, interverranno per la risoluzione delle criticità riscontrate e forniranno al richiedente, senza ritardo, informazioni sullo stato avanzamento e sulla chiusura delle anomalie.

L'Aggiudicatario è tenuto, immediatamente dopo la comunicazione di aggiudicazione, a trasmettere per iscritto all'ATS il nominativo e l'indirizzo, comprensivo obbligatoriamente di posta elettronica ordinaria e certificata, del Responsabile coordinatore dell'appalto, cui dovranno essere inoltrate tutte le comunicazioni che avranno effetto dalla data di ricezione. Ogni successiva variazione inerente il Responsabile coordinatore dell'appalto dovrà essere comunicata tempestivamente all'ATS.

Il Responsabile coordinatore di cui sopra, che si rapporterà direttamente con il preposto designato dall'ATS (Direttore dell'esecuzione del contratto), dovrà possedere comprovata esperienza nella gestione delle attività oggetto dell'appalto.

Detto operatore è responsabile della conduzione di tutti i servizi appaltati e dei relativi risultati; per assicurare l'assolvimento delle responsabilità connesse all'incarico rivestito, l'aggiudicatario dovrà pertanto garantirgli le risorse necessarie per garantire tutti gli obblighi derivanti dal contratto.

La mancata indicazione del Responsabile e/o dell'indirizzo di posta elettronica ordinaria e certificata, così come il mancato tempestivo aggiornamento delle informazioni, costituiranno inadempienza contrattuale.

