

CAPITOLATO TECNICO

Affidamento dei servizi postali delle comunicazioni in materia di bonus sociali previste dai provvedimenti dell'ARERA

Sommario

Sommario	2
1. PREMESSA.....	3
2. DEFINIZIONI ED ACRONIMI.....	3
3. OGGETTO DELL'APPALTO	5
4. IMPORTI A BASE D'ASTA.....	7
4.1 Revisione dei prezzi	8
5. DESCRIZIONE ATTIVITA' OGGETTO DEL SERVIZIO	8
5.1. Attività Lotto A – Servizi a monte del servizio postale	9
5.2. Attività Lotto B – Servizi a valle del servizio postale	13
6. GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI INESITATE	20
6.1. Consolidatore	20
6.2. Recapitista	21
7. CRITERI PER L'ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO TECNICO	21
7.1. Criteri per l'attribuzione del punteggio tecnico – Lotto A – Servizi a monte del servizio postale.....	22
7.2. Criteri per l'attribuzione del punteggio tecnico – Lotti B1, B2, B3, B4 – Servizi a valle del servizio postale.....	23
8. SPECIFICHE PER LA REDAZIONE DELLA "OFFERTA TECNICA DEI SERVIZI"	25
9. AVVIO DEI SERVIZI	25
10. TIPOLOGIA DI DOCUMENTI E CARATTERISTICHE DI STAMPA	26
11. ATTIVITA' DI FINE FORNITURA.....	26
12. REQUISITI DI SICUREZZA DEL CANALE DELLE INFORMAZIONI TRATTATE	27
13. MODALITÀ DI PAGAMENTO	27
14. LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO E PENALI	28
15. GARANZIA.....	29
16. PERSONALE.....	30
17. RISERVATEZZA	30
18. OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI	30

1. PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici, la fornitura dei servizi di preparazione, stampa, imbustamento e recapito delle comunicazioni in materia di bonus sociali previste dai provvedimenti dell'ARERA, necessarie a fornire le informazioni previste nei suddetti provvedimenti, secondo format predefiniti.

L'incarico di procedere all'affidamento di tale servizio nasce in considerazione del ruolo ricoperto da Acquirente Unico nell'ambito del nuovo regime di riconoscimento automatico dei bonus sociali per disagio economico regolati dall'ARERA, in qualità di Gestore del Sistema informativo integrato (SII) dei dati necessari al processo di riconoscimento automatico dei suddetti bonus sociali ed è stato conferito con la deliberazione ARERA 480/2021/A.

2. DEFINIZIONI ED ACRONIMI

- a. **Accettazione:** attività con la quale il Recapitista, verifica che la Corrispondenza oggetto di Pick-Up sia allestita e confezionata secondo gli standard che ne permettono la successiva immissione nella propria rete di distribuzione, e sia aderente alla distinta di accompagnamento.
- b. **Area metropolitana (AM), Capoluogo di provincia (CP), Area extraurbana (EU):** aree di destinazione della corrispondenza come definite all'art. 1 comma 3 del decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 19 giugno 2009 e s.m.i., ovvero:
 - Area metropolitana (AM): 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 e Napoli.
 - Capoluogo di provincia (CP): area di destinazione della corrispondenza individuata dall'insieme dei CAP con terza cifra 1 o 9, diversi da quelli ricadenti nelle Aree metropolitane come da elenco allegato alle condizioni tecniche.
 - Area extraurbana (EU): area di destinazione della corrispondenza individuata dall'insieme dei CAP con terza cifra 0, 5 o 8;
- c. **Avviso di ricevimento:** servizio accessorio al servizio di recapito della posta raccomandata (indirizzata nel territorio nazionale o all'estero) che fornisce al Mittente prova legale di avvenuto ricevimento dell'invio postale da parte del Destinatario;
- d. **Blocco di recapito:** la Corrispondenza complessivamente consegnata dal Consolidatore al Recapitista e presa in carico da quest'ultimo nella data programmata o affidata.
- e. **CAP:** Codice di Avviamento Postale;
- f. **Consolidatore:** si intende, come definito dall'art. 1, comma 1, lettera b), della delibera n. 728/13/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) il "*soggetto titolare di autorizzazione generale che realizza prodotti postali, pre-lavora la corrispondenza per l'invio multiplo e la consegna ai punti di accettazione di un operatore postale ai fini del recapito*". Nell'ambito del presente Capitolato, si intende l'operatore economico che erogherà i servizi di cui al Lotto A ;
- g. **Corrispettivo Massimo Complessivo:** importo massimo della fornitura dei servizi oggetto

- del presente Capitolato Tecnico;
- h. **Corrispondenza:** tutti gli invii postali oggetto del presente Capitolato Tecnico di cui alle successive definizioni lettere t) e u);
 - i. **Destinatario:** soggetto fisico o giuridico a cui è indirizzata la corrispondenza inviata da AU;
 - j. **Esito/Inesito:** a titolo esemplificativo si riportano di seguito le principali motivazioni in uso di esito: Consegnato, Respinto/Rifiutato; e di inesito: Deceduto, Trasferito, Emigrato, Indirizzo inesistente, Indirizzo insufficiente, Indirizzo errato, Sconosciuto (Destinatario), Irreperibile, Altre motivazioni.
 - k. **Fornitore del Servizio Universale (FSU):** è il soggetto individuato dall'art. 23 del D.lgs. n. 261/1999 e s.m.i., che è obbligato ad erogare il servizio postale base (universale) su tutto il territorio nazionale;
 - l. **Giorno lavorativo:** tutti i giorni della settimana dal lunedì a venerdì, esclusi sabato e festivi, per i servizi ove applicabile;
 - m. **Lista di copertura diretta:** elenco di tutti i CAP nazionali ricadenti nel Lotto Territoriale di Recapito di competenza, con indicazione delle aree di recapito (AM, CP, EU), distinguendo i CAP coperti direttamente e con l'indicazione dei CAP serviti in subappalto e/o in applicazione dell'art. 105, c. 3, lett. c-bis), d.lgs. 50/16 (se applicabili).
 - n. **Livelli di Servizio:** tutti i livelli di servizio previsti dal presente Capitolato Tecnico. I livelli di servizio minimi attesi sono quelli di cui al paragrafo 15 per entrambi i Lotti.
 - o. **Lotto d'Appalto:** ciascuno dei 5 lotti di cui al paragrafo 3 del presente Capitolato Tecnico;
 - p. **Lotti Territoriali di Recapito (Lotti B1, B2, B3 e B4):** aree di recapito della corrispondenza ai Destinatari individuate da AU, nella suddivisione del Lotto B – Servizi postali di recapito;
 - q. **Mittente:** sede AU con eventuale indicazione dell'Ufficio competente, o casella di posta centralizzata riportata sul singolo invio, a cui va restituita la eventuale comunicazione cartacea di ritorno, ovunque il Mittente sia dislocato sul territorio nazionale.
 - r. **Pick-Up:** servizio di ritiro a domicilio della Corrispondenza presso la/e sede/i indicate dal Consolidatore.
 - s. **Presa in carico:** attività con la quale il Recapitista assume la responsabilità della consegna ai Destinatari della Corrispondenza oggetto di accettazione;
 - t. **Posta Massiva Non Raccomandata:** invii di posta non raccomandata, indirizzati nel territorio nazionale, conferiti in grandi quantità dal Consolidatore, per conto di AU S.p.A., al Recapitista; tali invii sono prelaborati dal Consolidatore secondo gli standard di confezionamento e le modalità definite dal Recapitista;
 - u. **Posta Raccomandata Massiva:** invii di posta raccomandata, indirizzati nel territorio nazionale, consegnati in grandi quantità dal Consolidatore al Recapitista; tali invii sono prelaborati dal Consolidatore secondo gli standard di confezionamento e le modalità definite dal Recapitista;
 - v. **Recapitista:** si intende, come definito dall'art. 1, comma 1, lettera a), della delibera n. 728/13/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM): soggetto titolare di autorizzazione generale e/o licenza individuale che dispone di una rete postale in grado di fornire servizi di recapito su tutto il territorio nazionale o parte di esso. Nell'ambito del presente Capitolato, si intende l'operatore economico che erogherà i servizi di cui al Lotto B,

- nell'ambito dei Lotti Territoriali di Recapito;
- w. **Responsabile del Servizio del Fornitore:** si intendono i Responsabili, rispettivamente nominati dal Consolidatore e dal Recapitista aggiudicatari;
 - x. **RUP:** si intende il Responsabile Unico del Procedimento, ai sensi dell'art. 31 del Decreto Lgs. n. 50 del 18/04/2016.
 - y. **Servizi a monte del servizio postale:** si intendono tutti i servizi propedeutici alla fase di consegna della corrispondenza al Recapitista e/o al FSU, come dettagliati al par. 5.1 del presente Capitolato;
 - y. **Servizi a valle del servizio postale:** si intendono i servizi di ritiro e recapito della Corrispondenza, nonché di controllo, monitoraggio e rendicontazione di tali attività, come dettagliati al par. 5.2 del presente Capitolato;
 - z. **Servizio di recapito tracciato (data e ora certa):** il servizio prevede, ai sensi della circolare del 29 agosto 2007 n. 5688 del Ministero delle Comunicazioni, la dimostrazione del rispetto delle condizioni di consegna a data o ora certa avvalendosi di nuove tecnologie di comunicazioni elettroniche (es. GPS, GSM/GPRS o migliorative);
 - aa. **SII:** è il Sistema Informativo Integrato di cui al decreto-legge 8 luglio 2010, n. 105, convertito con modificazioni dalla legge 13 agosto 2010, n. 129”.

3. OGGETTO DELL'APPALTO

L'appalto ha per oggetto l'affidamento per un periodo di 36 mesi, dei servizi di preparazione, stampa, imbustamento e recapito delle comunicazioni in materia di bonus sociali previste dai provvedimenti dell'Autorità, necessarie a fornire le informazioni previste nei suddetti provvedimenti, secondo format predefiniti.

La durata del contratto in corso di esecuzione potrà essere modificata per il tempo strettamente indispensabile alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo contraente ai sensi dell'art. 106, comma 11 del Codice.

L'appalto è suddiviso nei seguenti lotti funzionali:

- **Lotto A: “Servizi a monte del servizio postale”;**
- **Lotto B: “Servizi a valle del servizio postale”,** il quale è suddiviso a sua volta nei seguenti Lotti Territoriali di Recapito:
 - **Lotto B1:** Valle d'Aosta, Piemonte, Lombardia, Liguria, Veneto, Trentino Alto Adige, Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna;
 - **Lotto B2:** Toscana, Marche, Umbria, Lazio, Abruzzo, Molise, Sardegna;
 - **Lotto B3:** Campania, Puglia, Basilicata;
 - **Lotto B4:** Calabria, Sicilia.

Tale suddivisione in Lotti Territoriali di Recapito è stata effettuata sulla base dei volumi della Corrispondenza da inviare agli aventi diritti indicativamente distribuiti secondo la seguente

ripartizione:

- Lotto B1: 28%
- Lotto B2: 22%
- Lotto B3: 28%
- Lotto B4: 23%

Il volume della Corrispondenza da inviare, a valere sul triennio di affidamento del servizio, stimato sulla base delle casistiche e della relativa numerosità riscontrata per l'anno 2021, risulta indicativamente di 4,7 milioni di lettere per anno.

I volumi oggetto della fornitura hanno carattere meramente indicativo e sono suscettibili di variazioni in aumento o decremento, allo stato non prevedibili. Tali variazioni potrebbero essere ricondotte anche ad intervenute modifiche legislative e regolatorie.

Nella tabella seguente si riportano il numero di comunicazioni e CAP ripartiti per Lotto Territoriale di Recapito e per destinazione tariffaria:

LOTTI	Comunicazioni e CAP ripartiti per lotto e per destinazione tariffaria				
		<i>AM</i>	<i>CP</i>	<i>EU</i>	<i>TOTALE</i>
B1	Numero CAP	174	194	2.092	2.460
	Comunicazioni	349.838	261.666	704.223	1.315.726
B2	Numero CAP	109	93	1.063	1.265
	Comunicazioni	298.996	166.141	571.621	1.036.758
B3	Numero CAP	40	32	494	566
	Comunicazioni	226.816	130.431	951.053	1.308.300
B4	Numero CAP	-	117	411	528
	Comunicazioni	-	357.797	728.786	1.086.582
	TOTALE				4.747.367

L'aggiudicatario Consolidatore o Recapitista non avrà nulla a pretendere nel caso in cui i volumi risultassero diversi da quelli forniti indicativamente nel presente Capitolato; pertanto non potrà essere richiesta alcuna modifica dei prezzi unitari rispetto ai prezzi dell'offerta.

Si precisa sin d'ora che le specifiche tecniche del servizio potranno essere oggetto di integrazione e/o modifica sulla base dell'evoluzione del sistema del riconoscimento dei bonus sociali regolati da ARERA e dei mutamenti del contesto normativo e regolatorio di riferimento che dovessero verificarsi in futuro (a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'entrata in vigore del Bonus Rifiuti, previsto dal Decreto Legge n. 124/2019 e gli sviluppi sul fronte del bonus sociale idrico).

Le comunicazioni emesse e indirizzate all'utenza saranno composte da un massimo di 2 (due) fogli

bianco/nero o full color, fronte retro. Si fa salva la possibilità di prevedere la produzione di ulteriori fogli aggiuntivi o tipologie di documenti/comunicazioni.

Le comunicazioni in questione, successivamente alle operazioni di elaborazione dati, stampa cartacea con conseguente imbustamento, devono essere recapitate secondo le modalità di seguito elencate:

- a) a mezzo “*recapito tracciato*”, stimato pari al 98% della Corrispondenza totale;
- b) a mezzo “*raccomandata A/R*”, stimato pari al 2% della Corrispondenza totale.

Il servizio di cui al punto a) consiste nel recapito delle comunicazioni attraverso un sistema di tracciatura elettronica in grado di garantire idoneo *feedback* (ad es. luogo, data ed ora certa) circa l'avvenuta consegna di ciascuna comunicazione nel punto di recapito, coincidente con la cassetta postale del destinatario.

Il servizio di cui al punto b) consiste nel recapito delle comunicazioni attraverso un sistema di tracciatura fisica ed elettronica in grado di garantire idoneo *feedback* (ad es. luogo, data ed ora certa) circa l'avvenuta consegna di ciascuna comunicazione al destinatario o persona da lui opportunamente delegata.

I servizi di cui ai punti a) e b) dovranno essere erogati garantendo una copertura minima delle comunicazioni agli aventi diritto pari al 70% per le aree AM, al 70% per le aree CP e del 30% per le aree EU, a pena di esclusione. In sede di valutazione dell'offerta tecnica, saranno premiati quei partecipanti che offriranno una copertura migliorativa secondo quanto indicato nel Paragrafo 7.2.

La copertura finale deriverà dalla copertura offerta in sede di procedura di gara da parte dell'aggiudicatario per ciascun Lotto Territoriale di Recapito.

Per le porzioni del territorio nazionale non coperte dal servizio di “*recapito tracciato*”, come sopra descritto, il recapito avviene mediante servizio universale di “*posta massiva omologata*” tramite Poste Italiane S.p.A., quale Fornitore del Servizio Universale (di seguito, FSU); il conferimento a FSU della Corrispondenza sarà a cura del Consolidatore.

Nei servizi oggetto di gara, deve intendersi ricompresa anche la possibilità di realizzazione di modifiche e di servizi aggiuntivi complementari, da sviluppare congiuntamente ai referenti indicati da AU, allo scopo di migliorare la gestione operativa del servizio a parità di costi e condizioni di realizzazione.

4. IMPORTI A BASE D'ASTA

Si riportano di seguito gli importi stimati a base d'asta per ciascun Lotto, al netto dell'Iva, comprensivi di una stima dei costi della manodopera e degli oneri per la sicurezza.

LOTTO	Importi base d'asta	Stima costo manodopera
A	2.114.012,02 €	487.848,93 €
B1	2.230.453,91 €	1.244.954,99 €
B2	1.752.186,64 €	980.991,93 €
B3	2.382.764,16 €	1.237.928,31 €
B4	2.052.170,98 €	1.028.136,22 €

Nel calcolo del valore stimato dei Lotti, si rappresenta che AU ha tenuto conto delle indicazioni della Determina n. 3/2014 dell'ANAC, secondo la quale ciascun prezzo unitario a base d'asta deve essere determinato in valore pari al corrispondente prezzo del FSU decurtato dell'IVA.

Ai sensi dell'art. 23, comma 16, del Codice, i costi della manodopera stimati per il **Lotto A** sono stati calcolati sulla base di analisi di mercato sui costi della manodopera nelle imprese rappresentative del settore, in considerazione del CCNL Editoria e Grafica (Industrie) in vigore.

Per i Lotti B1, B2, B3 e B4, i costi della manodopera stimati sono stati calcolati tenendo conto delle indicazioni della Determina n. 3/2014 dell'ANAC e della durata del contratto, è stato rapportato il numero di FTE ai volumi complessivi della Corrispondenza da recapitare.

4.1 Revisione dei prezzi

A partire dalla seconda annualità contrattuale i prezzi sono aggiornati, in aumento o in diminuzione, in misura non superiore alla differenza tra l'indice Istat dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati, al netto dei tabacchi (c.d. FOI) disponibile al momento del pagamento del corrispettivo e quello corrispondente al mese/anno di sottoscrizione del contratto.

La revisione dei prezzi è riconosciuta se le variazioni accertate risultano superiori al 2 per cento rispetto al prezzo originario.

La revisione dei prezzi può essere richiesta una sola volta per ciascuna annualità.

5. DESCRIZIONE ATTIVITA' OGGETTO DEL SERVIZIO

Le attività oggetto del servizio a gara sono divise in due attività distinte e separate, che vedono agire due differenti attori: il Consolidatore ed il Recapitista.

Il Consolidatore, per conto di AU, stampa e prepara la corrispondenza da recapitare ai Destinatari, confezionata secondo le regole definite dal Recapitista, e la relativa distinta di accompagnamento. Il conferimento avviene presso le sedi del Consolidatore che verranno comunicate al momento dell'aggiudicazione del rispettivo Lotto.

Il Recapitista è l'unico responsabile nei confronti di AU della corrispondenza presa in carico, e deve pertanto prendere tutte le precauzioni necessarie per evitare che i plichi, nell'espletamento delle lavorazioni di competenza, subiscano smarrimenti, deterioramenti, manomissioni o furti, nonché ritardi nella consegna ai destinatari e nella restituzione al Mittente delle comunicazioni di ritorno.

5.1. Attività Lotto A – Servizi a monte del servizio postale

Le attività oggetto del Lotto A – Servizi a monte del servizio postale - prevedono:

1. acquisizione ed elaborazione dati;
2. stampa, smistamento e trattamento per tipologia di recapito;
3. consegna stampati al Recapitista e/o FSU;
4. attività di prova, propedeutiche alle attività di cui ai punti sub 1), 2) e 3);
5. controllo, monitoraggio e rendicontazione delle attività;
6. gestione delle comunicazioni inesitate.

I tempi massimi di esecuzione dei servizi di cui ai precedenti punti 1), 2) e 3) del Lotto A vengono calcolati dalla data di ricezione del flusso dati emesso dal SII e non devono eccedere i 4 giorni lavorativi.

5.1.1. Acquisizione ed elaborazione dati (Lotto A – sub 1)

Le comunicazioni da indirizzare agli utenti sono predisposte sulla base di *format* di comunicazione predefiniti e approvati dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambienti (di seguito ARERA). I format attualmente previsti per le singole tipologie di comunicazione, approvati dall'ARERA con Determinazione n. 2/DACU/2022, sono disponibili sul sito internet www.arera.it al seguente link: <https://www.arera.it/it/docs/22/002-22dacu.htm>.

I format in questione devono essere registrati sul sistema di gestione del Consolidatore che per ciascun format dovrà realizzare un "modello" compilabile con i dati personali degli utenti forniti dal SII, gestito da AU. Il trasferimento dei dati personali degli utenti, organizzati su file di tipo CSV, deve essere realizzato tramite apposita procedura *batch*. AU, o altro soggetto dallo stesso indicato, fornirà al Consolidatore le specifiche tecniche di dettaglio per il trasferimento dei dati personali degli utenti. Lo scambio informatico dei dati di popolamento deve avvenire mediante protocollo FTP su canale protetto.

Si fa presente che i "modelli" di comunicazione agli utenti devono contenere, oltre a parti di testo fisso (tra parentesi quadre), delle aree variabili in cui sono inseriti i dati che personalizzano la specifica comunicazione. Tali dati sono inviati dal SII al Consolidatore, in lotti progressivi numerati, in formato CSV. Il Consolidatore deve provvedere ad inserirli nei "modelli" e a produrre i flussi telematici per l'invio delle successive comunicazioni.

I file sono nominati e tracciati secondo la legenda di codifica fornita dal SII.

Dall'avvio del servizio AU potrà commissionare al Consolidatore la predisposizione di nuovi "modelli", indipendentemente dal fatto che ciò riguardi nuove lavorazioni da realizzare (nuovi *format*) ovvero comporti la modifica di quelli esistenti. Tali attività dovranno essere svolte entro 30 giorni lavorativi dalla data di invio della richiesta da parte di AU.

I "modelli" definitivi, comprensivi della relativa documentazione necessaria all'utilizzo degli stessi, saranno acquisiti da AU che ne diventerà l'esclusivo proprietario, senza che il Consolidatore abbia nulla a pretendere.

La denominazione del documento, la tipologia di file, le modalità di invio, la tempistica di invio del flusso dati dal SII al Consolidatore saranno definite da AU, o da altro soggetto dallo stesso indicato. Le specifiche sopra indicate potranno essere oggetto di modifica e/o integrazione a seconda delle evoluzioni normative e tecnico-organizzative del servizio.

Per ogni blocco di trasmissione il Consolidatore, dopo aver ricevuto i *file* contenenti i dati personali degli utenti a cui inviare le comunicazioni afferenti al blocco, dovrà rilasciare ad AU, e/o altro soggetto dallo stesso indicato, una "*distinta elettronica di conferma ricezione*", entro 2 giorni lavorativi dalla data di ricezione del relativo blocco.

L'elaborazione dei dati ricevuti per la produzione delle comunicazioni da inviare agli utenti comprende la normalizzazione degli indirizzi, finalizzata ad allineare il *Data Base* anagrafico agli aggiornamenti dei CAP eventualmente intervenuti. Si precisa che il Consolidatore è responsabile del suddetto aggiornamento, pertanto una incompleta, parziale, ~~tardiva~~, disomogenea o erronea identificazione dei CAP, che determini il mancato recapito delle comunicazioni, comporterà un inadempimento allo stesso imputabile.

5.1.2. *Stampa, smistamento e trattamento per tipologia di recapito (Lotto A – sub 2)*

Le attività di cui al presente paragrafo comprendono tutte le lavorazioni necessarie per garantire la predisposizione, la stampa cartacea con conseguente imbustamento ed il trattamento del documento fino alla fase di consegna della Corrispondenza al Recapitista. Le attività sopra descritte devono avvenire utilizzando materiali, macchinari, tecniche operative e personale specializzato al fine di garantire sempre e comunque i risultati di seguito descritti.

La stampa è organizzata attraverso lotti di produzione/spedizione in base alle indicazioni fornite da AU, o altro soggetto dallo stesso indicato, al Consolidatore attraverso il SII.

La stampa prevede l'archiviazione delle comunicazioni da inviare fino alla consegna al Recapitista e successiva distruzione del flusso dati associato.

Per le comunicazioni da recapitare a mezzo raccomandata A/R il Consolidatore dovrà procedere a marcare ciascun invio con un codice identificativo univoco, stampare e abbinare la cartolina di ritorno. Tutta la documentazione di cui sopra deve essere consegnata al Recapitista unitamente alle comunicazioni di riferimento.

Per quanto concerne le attività di smistamento, il Consolidatore deve suddividere le comunicazioni sulla base delle modalità di recapito previste all'articolo 3, lett. a) e b) del presente documento e fornire ad AU, entro il giorno 20 del mese successivo, una distinta riepilogativa delle comunicazioni

inoltrate al Recapitista nel mese precedente dalla quale risultino le seguenti informazioni minime: blocco di recapito, destinatario, data di consegna al Recapitista.

Per le comunicazioni inviate mediante “*recapito non tracciato*” in aree non coperte dal Recapitista, lo smistamento delle comunicazioni da inviare tramite FSU deve essere effettuato secondo le specifiche tecniche dalla stessa applicate.

Il Consolidatore, sulla base della lista dei CAP serviti dal Recapitista, provvede all’allestimento del cartaceo per CAP/aree di recapito, in particolare:

- preparare la Corrispondenza destinata ad aree geografiche coperte direttamente dal/dai Recapitista/i, nel perimetro del/dei Lotto/i Territoriali di Recapito aggiudicato/i, secondo le regole tecniche degli invii multipli ordinari e a firma della posta massiva, e comunque secondo gli standard di confezionamento del formato previsto per la tipologia di Corrispondenza e le modalità definite dal Recapitista/i, in accordo con AU, inclusa eventuale modulistica specifica;
- preparare una distinta di accompagnamento di tutta la Corrispondenza da conferire al Recapitista; tale distinta costituisce il documento di presa in carico da parte del Recapitista, come di seguito descritto.

5.1.3. Consegna stampati al Recapitista (Lotto A – sub 3)

Il Consolidatore, che opera per conto di AU, deve ricevere dal Recapitista la lista dei CAP serviti, suddivisi per area AM, CP ed EU con l’indicazione puntuale dei CAP non serviti per i quali occorre avvalersi del FSU; tale lista deve essere mantenuta aggiornata nel tempo dallo stesso Recapitista e comunicata al Consolidatore in caso di modifiche avvenute.

Il Consolidatore effettua la composizione grafica, la personalizzazione e la verifica di testi, nonché la verifica della correttezza formale dei corrispondenti dati di composizione dei documenti. Relativamente alla personalizzazione, questa comprende l’inserimento anche di codici univoci finalizzati alla gestione dei processi operativi per il recapito, nonché qualunque altra codifica necessaria per la corretta esecuzione secondo gli standard di confezionamento e le modalità definite dal Recapitista.

La consegna della corrispondenza da parte del Consolidatore avviene con modalità “su chiamata” che dev’essere inoltrata dal Consolidatore al Recapitista con un preavviso di **4 (quattro) giorni** lavorativi rispetto alla data prevista, che conterrà una distinta di presa in carico da parte del Recapitista, anche in modalità elettronica (secondo formati e modalità standard).

La distinta di presa in carico, salvo diverso accordo tra AU ed i Responsabili del Servizio del Recapitista e del Consolidatore, conterrà:

- una intestazione con la data di consegna e il numero di invii postali per ciascuna tipologia di invio prevista per CAP/area di recapito;
- l’elenco di dettaglio della corrispondenza da conferire, con indicazione almeno delle seguenti informazioni: Destinatario, Codice Univoco, indirizzo di recapito, modalità per

la gestione delle comunicazioni di ritorno (inesitati), data di conferimento per il recapito.

Il Recapitista deve provvedere a caricare sui propri sistemi (accessibili da AU come descritto nei paragrafi precedenti) i dati della distinta di presa in carico in modo da poter aggiornare lo stato di lavorazione della corrispondenza una volta effettuato il Pick-up.

5.1.4. Consegna stampati al FSU (Lotto A – sub 3)

Tale fase prevede la preparazione della corrispondenza da inviare secondo le regole tecniche concordate (ad. es.: Posta Massiva Omologata o Raccomandata Smart) per il successivo trasferimento della medesima al FSU. Il Consolidatore riceve l'incarico da parte di AU di effettuare il conferimento della corrispondenza al FSU, fungendo come "mittente" al quale dovranno pervenire in seguito tutte le comunicazioni inoltrate al FSU e risultate inesitate.

Il Consolidatore utilizza le apposite liste di CAP serviti/non serviti fornite dal Recapitista ad AU per determinare o verificare quali invii di Corrispondenza debbano essere soggetti alle specifiche tecniche del FSU. Qualora il Recapitista invii un aggiornamento della suddetta lista, il Consolidatore deve recepirla nei tempi definiti da AU, prima di procedere all'avvio della stampa di nuove richieste di lavorazione.

Il Consolidatore provvede alla preaffrancatura (ove previsto) degli invii per i quali AU si avvale del FSU, nonché a tutto quanto previsto dalla normativa e dalle regole vigenti (ad es. quelli relativi alla Posta Massiva Omologata per invii non raccomandati) affinché possa usufruire delle tariffe agevolate previste.

Il Consolidatore completa il conferimento al FSU nei tempi definiti da AU con decorrenza a partire dal giorno lavorativo di completamento della fase di stampa e imbustamento/trattamento della Corrispondenza. Tale conferimento dovrà avvenire, senza costi aggiuntivi per AU, presso i centri di raccolta del FSU abilitati alla ricezione della posta massiva scelti a discrezione del Consolidatore.

Per ciascun Blocco di Recapito, il Consolidatore dovrà attivare i servizi di rendicontazione offerti dal FSU in accordo con AU al fine di monitorare l'andamento e la tracciatura della consegna della Corrispondenza. Una volta completata la consegna fisica al FSU, il Consolidatore invia ad AU, un flusso di dati contenente, salvo diverse indicazioni, l'elenco delle comunicazioni conferite, nonché informazioni sulla data e ora di stampa e imbustamento/trattamento, sulla data e ora di conferimento al FSU, nonché eventuali codici univoci identificativi della singola comunicazione (se presenti).

Per quanto concerne la fatturazione ed il pagamento, si precisa che la fatturazione dovrà essere intestata ad AU che effettuerà il relativo pagamento.

5.1.5. Attività di prova (propedeutiche alle attività di cui ai punti sub 1), 2), 3) (Lotto A – sub 4)

Dall'avvio del servizio, AU può commissionare al Consolidatore ogni esigenza relativa alla predisposizione delle prove di stampa cartacea, necessarie per il corretto svolgimento delle attività di cui ai punti sub a) e b) indipendentemente dal fatto che ciò riguardi nuove lavorazioni da realizzare, ovvero la modifica di lavorazioni già consolidate.

Le tempistiche previste per l'esecuzione di tale attività sono fissate in 30 giorni lavorativi.

5.1.6. Controllo, monitoraggio e rendicontazione delle attività (Lotto A – sub 5)

Il servizio offerto dovrà essere svolto in ogni sua attività e lavorazione attenendosi alle specifiche previste nel presente Capitolato e nell’Offerta tecnica. Il sistema di controllo del raggiungimento dei livelli di servizio richiesti è costituito da due strumenti di valutazione:

- collaudo e controllo quantitativo e qualitativo della fornitura (standard di fornitura);
- controllo della tempistica di esecuzione.

Al fine della verifica del rispetto degli *standard* di fornitura offerti in gara per il servizio, il Consolidatore dovrà rendere disponibile un sistema di controllo e monitoraggio dell’attività svolta, attraverso cui AU, potrà verificare i seguenti parametri minimi:

- rispetto degli standard di attuazione del servizio (tempi e modalità di esecuzione, capacità e adeguatezza tecnica, qualità del servizio reso);
- verifica dell’efficienza e dell’adeguatezza dei flussi informativi di ritorno al SII (aggiornamenti, anomalie e/o errori: qualità delle comunicazioni rese dal Consolidatore).

L’esito negativo dei suddetti controlli comporterà l’applicazione delle penali previste dal successivo articolo 14, fatta salva ogni altra eventuale azione di risarcimento danni.

5.1.7. Gestione delle comunicazioni inesitate (Lotto A – sub 6)

Nel caso in cui le comunicazioni inesitate siano il risultato di mancati recapiti di Corrispondenza inviata tramite FSU il Consolidatore, fungendo da Mittente, dovrà ricevere tali comunicazioni di ritorno, conservarle, produrre opportuni report per AU e, dopo aver ricevuto approvazione da AU, procedere allo smaltimento delle stesse.

Altresi, il Consolidatore svolgerà le medesime funzioni per tutte le comunicazioni inesitate processate dai Recapitisti sui CAP da loro serviti.

Le specifiche del servizio, le modalità attuative ed il flusso informativo sono meglio delineati nel successivo articolo 6.

5.2. Attività Lotto B – Servizi a valle del servizio postale

Il Lotto B – Servizi a valle del servizio postale – è suddiviso in 4 sub Lotti Territoriali di Recapito:

- Lotto B1: Valle d’Aosta, Piemonte, Lombardia, Liguria, Veneto, Trentino Alto Adige, Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna;
- Lotto B2: Toscana, Marche, Umbria, Lazio, Abruzzo, Molise, Sardegna;
- Lotto B3: Campania, Puglia, Basilicata;

- Lotto B4: Calabria, Sicilia.

Le attività oggetto dei Lotti B1, B2, B3 e B4 prevedono:

1. Presa in carico degli stampati dal Consolidatore;
2. recapito;
3. controllo, monitoraggio e rendicontazione delle attività;
4. gestione delle comunicazioni inesitate.

I tempi massimi di esecuzione dei servizi di cui ai precedenti punti 1), 2) e 3) dei Lotti B1, B2, B3 e B4, vengono calcolati dalla data di ricezione del materiale stampato ed imbustato dal Consolidatore e non devono eccedere i **10 giorni** lavorativi all'avvenuta consegna al destinatario, indipendentemente dal servizio di recapito utilizzato.

Eventuali anomalie o errori che non consentano di recapitare le comunicazioni agli utenti dovranno essere segnalate entro 7 giorni lavorativi dalla ricezione del materiale stampato dal Consolidatore. Tali anomalie o errori saranno esaminati da AU, o da altro soggetto dallo stesso indicato, al fine di consentire, dopo le opportune verifiche e correzioni, di rilanciare la procedura per le sole comunicazioni non recapitate con il precedente flusso.

5.2.1. Presa in carico degli stampati dal Consolidatore (Lotto B1, B2, B3 e B4 – sub 1)

La presa in carico avviene presso la/e sede/i del Consolidatore dove sono eseguite le attività di stampa e imbustamento/trattamento. Il Recapitista si impegna, comunque, ad effettuare la presa in carico oggetto del presente Capitolato Tecnico presso la/le sede/i del Consolidatore incaricato da AU ovunque dislocata/e nel territorio nazionale (Italia).

Il Recapitista riceve dal Consolidatore la corrispondenza non preaffrancata da consegnare ai Destinatari ubicati nel Lotto Territoriale di Recapito di competenza, con CAP ricompresi nella lista di copertura diretta. A livello centralizzato, la consegna della corrispondenza non preaffrancata al FSU è effettuato a cura del Consolidatore che, essendo a conoscenza dei CAP non coperti dal Recapitista, provvede autonomamente alla consegna a FSU della relativa corrispondenza in modo da non gravare il Recapitista dagli oneri finanziari connessi all'anticipo dei bolli.

La presa in carico della Corrispondenza deve avvenire nei tempi di cui al paragrafo 5.1.3 ~~5.2~~ a partire dalla richiesta del Consolidatore.

Ai fini del presente Capitolato Tecnico, la corrispondenza complessivamente presa in carico a chiamata dal Recapitista presso le sedi di lavorazione del Consolidatore costituisce un singolo Blocco di Recapito.

All'atto della presa in carico, il Recapitista controfirma la distinta di presa in carico della Corrispondenza, precedentemente compilata e comunicata in anticipo in formato elettronico standardizzato e modalità concordate a cura del Consolidatore, quale documento di presa in carico da parte del Recapitista della Corrispondenza appartenente al Blocco di Recapito.

Entro il termine previsto per l'accettazione questa dovrà essere caricata sui sistemi del Recapitista valorizzando lo stato di "accettato" / "non accettato" ed essere visibile dalle procedure di AU tramite i servizi web di interrogazione. Il Recapitista, entro i termini previsti al successivo paragrafo 14, provvede a verificare puntualmente che le singole comunicazioni indicate nella distinta di presa in carico siano esattamente corrispondenti con quanto effettivamente preso in carico.

Entro il medesimo termine, il Recapitista provvede a segnalare puntualmente le eventuali anomalie riscontrate ad AU, nonché al Consolidatore, attraverso l'invio di una apposita comunicazione via e-mail e del relativo flusso dati.

Tutta la corrispondenza presa in carico e per la quale non siano state riscontrate e/o comunicate anomalie nei tempi previsti, è considerata accettata dal Recapitista. L'accettazione deve comunque avvenire entro i termini previsti al successivo paragrafo 14.

Il Recapitista, per ciascuna area geografica (CAP) di recapito deve inviare ad AU, nei termini di cui al successivo paragrafo 14, un flusso di dati con indicazione delle comunicazioni accettate ed eventualmente di quelle rifiutate (riportando la relativa motivazione), specificando le relative date di raccolta e di accettazione/rifiuto.

Il suddetto flusso di dati deve essere predisposto in appositi file, prodotti in formati facilmente importabili (es. xls, csv, txt) sui sistemi informatici di AU e/o del Consolidatore (se richiesto da AU). I file di dati saranno trasmessi ad AU ed eventualmente al Consolidatore, nell'area ftp appositamente messa a disposizione dal Recapitista, per le eventuali attività successive.

In caso di difformità (tra quanto riportato nella distinta e gli invii oggetto della presa in carico) riscontrate contestualmente al momento del ritiro della Corrispondenza, il Recapitista prende comunque in carico gli invii disponibili segnalando contestualmente al Consolidatore le anomalie riscontrate, che vengono anche puntualmente riportate sulla distinta. Una copia della distinta di accompagnamento controfirmata dal Recapitista resta al Consolidatore.

Il Recapitista dovrà registrare sui propri sistemi (accessibili da parte di AU) le non conformità rilevate in fase di presa in carico, nella successiva fase di accettazione e nei tempi di cui al paragrafo 14 registrando la "Non accettazione" di quanto erroneamente riportato nella distinta di presa in carico.

Copia elettronica della distinta di presa in carico cartacea firmata dai referenti preposti, sia del Consolidatore sia del Recapitista, con annotazione delle difformità riscontrate, deve essere conservata a prova dell'avvenuto concorde riscontro della non conformità di consegna e deve essere inviata via mail ad AU da parte del Recapitista.

Nella fase di presa in carico ciascun invio di corrispondenza è consegnato in busta chiusa (preventivamente predisposta dal Consolidatore), con evidenza del Destinatario, dell'indirizzo di recapito, del Mittente e dell'indirizzo del Mittente ed ogni eventuale codifica necessaria in quanto prevista dagli standard di confezionamento, dalle esigenze di AU e dalle modalità definite dal Recapitista.

5.2.2. Recapito (Lotto B1, B2, B3, B4 – sub 2)

Il Recapitista si obbliga a erogare i servizi di recapito della corrispondenza di AU secondo le prescrizioni del presente Capitolato Tecnico e nel rispetto dei livelli minimi di servizio previsti in sede di gara, di cui al paragrafo 14.

Il Recapitista, per ciascun Lotto Territoriale di Recapito, si obbliga a recapitare la corrispondenza di AU nelle aree geografiche nazionali (CAP) appartenenti all'elenco contenente la ripartizione per CAP delle comunicazioni da inviare, così come presentato in fase di partecipazione alla procedura di selezione del contraente e successivamente aggiornato in fase di stipula del Contratto e di erogazione delle prestazioni.

Durante la fase esecutiva del contratto, il Recapitista può aggiornare tale elenco con ulteriori/differenti CAP nel perimetro geografico del relativo Lotto Territoriale di Recapito, purché la percentuale di copertura risultante, per ciascuna tipologia di invio e destinazione (AM, CP, EU), non sia inferiore alla percentuale di copertura risultante nell'offerta presentata in fase di partecipazione alla procedura di selezione del contraente, pena la risoluzione del Contratto.

Il suddetto elenco, eventualmente aggiornato, rappresenta la lista di copertura diretta, ossia il dettaglio delle aree geografiche (CAP) che il Recapitista si impegna a servire, anche mediante ricorso a subappalto e/o in applicazione dell'art. 105, c. 3, lett. c-bis), D. Lgs. 50/16 (se dichiarato in fase di partecipazione alla procedura di selezione del contraente).

In particolare, il Recapitista aggiudicatario si obbliga a comunicare ad AU e al Consolidatore tutte le eventuali variazioni della lista di copertura diretta del relativo Lotto Territoriale di Recapito, mediante produzione di un documento in formato elettronico riportante l'elenco di tutti i CAP nazionali ricadenti nel Lotto di competenza - con indicazioni delle aree di recapito (AM, CP, EU) - distinguendo i CAP coperti direttamente da quelli che necessitano di copertura mediante ricorso al FSU.

Per i CAP coperti direttamente il Recapitista fornisce inoltre l'indicazione di quali CAP siano serviti eventualmente attraverso il ricorso al subappalto e/o in applicazione dell'art. 105, c. 3, lett. c-bis), D. Lgs. 50/16.

La copertura si intende comprensiva della fornitura dei servizi di *tracking* e consegna a data o ora certa (ai sensi della circolare del 29 agosto 2007 n. 5688 del Ministero delle Comunicazioni) per tutta la durata contrattuale.

Alla Corrispondenza destinata ad aree geografiche (CAP) appartenenti alla suddetta lista di copertura diretta, per ciascun Lotto Territoriale di Recapito, saranno applicati i prezzi offerti in fase di partecipazione alla procedura di selezione del contraente dal Recapitista aggiudicatario, differenziati per destinazione (AM, CP, EU), modalità di recapito e peso in grammi della Corrispondenza.

Allo scopo si precisa che potrà essere prevista indicativamente una percentuale del 90% nella fascia di peso fino a 20 grammi ed una percentuale del 10% della Corrispondenza che potrà ricadere nella fascia di peso fra i 20 ed i 50 grammi.

La corrispondenza destinata ad aree geografiche (CAP) non ricomprese nella lista di copertura diretta, è postalizzata mediante ricorso al FSU tramite il Consolidatore. Il costo dei bolli ed affrancature sarà fatturato direttamente ad AU dal FSU.

5.2.2.1. *Recapito tramite “recapito tracciato”*

Il servizio deve prevedere il recapito delle comunicazioni mediante un sistema in grado di garantire idoneo feedback (ad es. luogo, data ed ora certa) circa l'avvenuta consegna nel punto di recapito, coincidente con la cassetta postale del destinatario. La dimostrazione del rispetto delle condizioni di consegna con idoneo feedback può avvenire attraverso l'utilizzo di nuove tecnologie di comunicazioni elettroniche (es. GPS, GSM/GPRS o migliorative). Tale servizio è finalizzato all'acquisizione e messa a disposizione di AU di informazioni (ad. es.: dati, immagini, etc.) sull'esito degli invii.

Il predetto Servizio dovrà essere assicurato, per tutta la durata contrattuale sui CAP serviti direttamente come indicati nell'offerta tecnica del Lotto d'Appalto pertinente.

Per le aree coperte dal servizio di “recapito tracciato”, il Recapitista provvede ad emettere una “distinta di consegna” in cui sono riepilogati gli estremi dell'avvenuta consegna delle comunicazioni recapitate su tutto il territorio nazionale. La distinta riepilogativa deve essere consegnata ad AU entro il giorno 20 del mese successivo relativamente alle comunicazioni recapitate nel mese precedente; dalla distinta devono risultare le seguenti informazioni minime: destinatario, luogo, data e ora di recapito, esito del recapito.

5.2.2.2. *Recapito tramite “raccomandata A/R”*

L'attività di recapito tramite “raccomandata A/R” comprende le lavorazioni necessarie per consegnare all'utente eventuali notifiche. Il servizio deve essere espletato secondo le tempistiche massime previste all'articolo 5.2 (Recapitista) o in conformità alle tempistiche offerte in sede di gara.

Tutte le comunicazioni non recapitate devono rimanere in giacenza per 30 giorni presso uno dei locali predisposti dal Recapitista con idonei dispositivi di sicurezza, atti a garantire la conservazione sicura e protetta della posta in giacenza.

Il Recapitista deve disporre di un numero di punti di giacenza, distribuiti sull'intero territorio del Lotto di riferimento, tale da garantire la raggiungibilità e la tempestività nel recupero della comunicazione non recapitata al destinatario.

Il Recapitista deve offrire un servizio di tracciatura tale da permettere ad AU la verifica in tempo reale dello stato di lavorazione degli invii, attraverso una ricerca per codice identificativo della comunicazione. Il servizio di tracciatura deve essere accessibile mediante sito web.

Per il servizio di “raccomandata A/R”, il Recapitista provvede ad emettere, per ciascun mese solare, una “distinta di consegna” in cui sono riepilogati gli estremi delle comunicazioni, recapitate e non recapitate, su tutto il territorio del Lotto di riferimento. La distinta riepilogativa deve essere consegnata ad AU entro il giorno 20 del mese successivo relativamente alle comunicazioni

recapitate nel mese precedente; dalla distinta devono risultare le seguenti informazioni minime: destinatario, esito del recapito con indicazione di data e ora, o punto di giacenza.

Il Recapitista, in sede di gara, potrà offrire la propria disponibilità ad effettuare il servizio di seconda o successiva consegna da concordare con l'utente, che sarà oggetto di miglioria tecnica (cfr. articolo 7.2).

Il Recapitista, relativamente alla Posta Raccomandata Massiva, è obbligato a effettuare un tentativo di consegna; nel caso in cui il Recapitista non fosse in grado di consegnare l'invio al Destinatario, per assenza del medesimo o di altro soggetto abilitato per legge a ricevere l'invio, il Recapitista è obbligato a lasciare un avviso di tentata consegna (avviso di giacenza) presso il domicilio del Destinatario, con indicazione del punto di giacenza ove il Destinatario può ritirare la corrispondenza e del periodo di giacenza/termine ultimo previsto per l'effettuazione del ritiro dalla giacenza.

Qualora il punto di giacenza non sia presente nel CAP dell'indirizzo del Destinatario, il Recapitista deve assicurare un servizio di consegna al Destinatario alternativo della giacenza (su appuntamento concordato tramite il numero di telefono presente sull'avviso di giacenza) il tutto senza alcun maggior onere né per AU né per il Destinatario.

In particolare, il Recapitista dovrà depositare nella cassetta postale del destinatario l'avviso di esistenza/giacenza di una raccomandata AR allo stesso indirizzata, informandolo, nello stesso avviso:

- della data e dell'ora del tentativo di recapito non perfezionato ed il motivo;
- della possibilità, in favore del destinatario, di definire un appuntamento per la consegna puntuale e prenotata della comunicazione stessa presso l'indirizzo del destinatario, mediante prenotazione al numero del presidio dedicato (attivo lunedì – venerdì nella fascia oraria 08:00 – 16:00).

In caso di mancata richiesta (a mezzo presidio dedicato) di appuntamento per la consegna o di appuntamento prenotato e fallito per cause del destinatario, la comunicazione stessa potrà essere ritirata presso la sede operativa postale messa a disposizione dal Recapitista (ed indicata nell'avviso rilasciato al destinatario) nei successivi 30 giorni solari decorrenti dalla data di consegna dell'avviso di giacenza.

Decorsi i 30 giorni la documentazione sarà riconsegnata al Consolidatore.

I modelli ed i testi di avviso di giacenza devono essere previamente messi a disposizione di AU. L'elaborazione e la stampa degli avvisi di giacenza sono a carico del Consolidatore per conto dello stesso AU.

Il Recapitista dovrà, inoltre, mettere a disposizione per il servizio di recapito a mezzo raccomandata A/R, obbligatoriamente almeno una sede operativa provinciale/per città da adibire a centro per il deposito e consegna della documentazione in temporanea giacenza. Il numero delle strutture non si deve intendere vincolante per la partecipazione alla gara, ma il Recapitista dovrà incrementare le sedi operative adibite alla giacenza della corrispondenza nel corso dei 45 giorni solari successivi alla stipula del contratto.

Nel corso del periodo di erogazione del servizio il Recapitista potrà aggiungere nuove sedi e/o sostituire sedi nell'ambito del medesimo CAP di ubicazione e comunque senza possibilità di interruzione del servizio. La gestione degli invii all'interno della struttura deve garantire la riservatezza, nel rispetto della normativa e delle disposizioni in materia, in particolare nelle fasi di:

- deposito (giacenza) assicurando la corretta e ordinata gestione di ciascun invio, in modo da consentirne l'immediata identificazione ed estrapolazione in caso di necessità;
- custodia e conservazione di ciascun invio in modo da impedire l'accesso da parte di terzi, di persone non addette ai servizi postali o ad altri servizi analoghi e eventuali interferenze da parte di cose o animali;
- consegna al destinatario o ad un suo delegato, assicurando la corretta identificazione e registrazione.

Il Recapitista adotta tutte le precauzioni necessarie, svolge i dovuti controlli e assume tutte le iniziative più opportune per assicurare il rispetto di tali prescrizioni assumendone la piena responsabilità.

Per quanto attiene, invece, alle lavorazioni interne e intensive degli invii (ad esempio, la fase di smistamento), queste non possono avvenire nella predetta sede operativa, ma devono avvenire in locali o edifici dedicati esclusivamente all'attività postale.

Al destinatario è consentito di ritirare l'invio postale presso la struttura in cui è giacente ed indicata nell'avviso di giacenza dal lunedì al venerdì nella fascia oraria compresa tra le ore 8.00 e le 14.00 per almeno 25 ore settimanali.

5.2.3. *Controllo, monitoraggio e rendicontazione delle attività (Lotto B1, B2, B3 e B4 – sub 3)*

Il servizio offerto dovrà essere svolto in ogni sua attività e lavorazione attenendosi alle specifiche previste nel presente Capitolato e nell'Offerta tecnica. Il sistema di controllo del raggiungimento dei livelli di servizio richiesti è costituito da due strumenti di valutazione:

- collaudo e controllo quantitativo e qualitativo della fornitura (standard di fornitura);
- controllo della tempistica di esecuzione.

Al fine della verifica del rispetto degli *standard* di fornitura offerti in gara per il servizio, il Recapitista dovrà rendere disponibile un sistema di controllo e monitoraggio dell'attività svolta, attraverso cui AU, potrà verificare i seguenti parametri minimi:

- rispetto degli standard di attuazione del servizio (tempi e modalità di esecuzione, capacità e adeguatezza tecnica, qualità del servizio reso);
- verifica dell'efficienza e dell'adeguatezza dei flussi informativi di ritorno al SII (aggiornamenti, anomalie e/o errori: qualità delle comunicazioni rese

dall'Aggiudicatario).

L'esito negativo dei suddetti controlli comporterà l'applicazione delle penali previste dal successivo articolo 13, fatta salva ogni altra eventuale azione di risarcimento danni.

5.2.4. Gestione delle comunicazioni inesitate (Lotto B1, B2, B3 e B4 – sub 4)

Tale attività, prevede la restituzione del cartaceo delle comunicazioni di ritorno da parte dei Recapitisti al Consolidatore che opera in qualità di Mittente per conto di AU.

Le specifiche del servizio, le modalità attuative ed il flusso informativo sono meglio delineati nel successivo articolo 6.

6. GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI INESITATE

6.1. Consolidatore

Nel caso in cui le comunicazioni inesitate siano il risultato di mancati recapiti di Corrispondenza inviata tramite FSU il Consolidatore sarà il punto di raccolta delle suddette comunicazioni inesitate ed invierà ad AU la distinta elettronica dalla quale risultino le seguenti informazioni minime relative alla Corrispondenza non recapitata e/o non ritirata presso i punti di giacenza FSU: n. blocco di riferimento, destinatario, modalità di recapito, motivo del mancato esito e, nel caso di raccomandata A/R, il codice identificativo univoco.

Il cartaceo di ritorno si compone di:

- inesitato relativo al Recapito Tracciato
- inesitato relativo alle Raccomandate A/R
- Cartoline A/R

Il Consolidatore dovrà inoltre farsi carico della gestione e dello smaltimento delle comunicazioni di ritorno inesitate a seguito dei tentativi di consegna dei Recapitisti.

La descrizione delle attività ed i relativi flussi di comunicazione in capo ai Recapitisti, al fine della riconsegna della Corrispondenza inesitata al Consolidatore, sono meglio descritte nel seguente paragrafo 6.2.

In entrambi i casi, sia che si tratti di Corrispondenza inesitata precedentemente inviata al FSU, sia che si tratti di Corrispondenza inesitata a seguito di tentato recapito da parte dei Recapitisti sui CAP da essi serviti, lo smaltimento di tali comunicazioni avverrà tramite macero in apposita discarica autorizzata e sarà a cura e spese del Consolidatore stesso, una volta tornato in possesso della suddetta Corrispondenza ed a seguito dell'ottenimento di apposita autorizzazione scritta da parte di AU.

Il Consolidatore invierà ad AU la distinta elettronica con le informazioni minime del materiale avviato a discarica (n. blocco di riferimento, lotto Recapitista, destinatario, modalità di recapito, motivo del mancato esito e, nel caso di raccomandata A/R, il codice identificativo univoco), nonché tutta la documentazione relativa ai modelli in uso e di legge per il conferimento a discarica, tramite società regolarmente autorizzata, ed infine la prima e la quarta copia dei modelli FIR di presa in

carico ed avvenuto smaltimento del materiale da macerare.

6.2. Recapitista

Tale attività prevede la restituzione del cartaceo delle comunicazioni di ritorno da parte dei Recapitisti al Consolidatore, che opera per conto di AU per lo stoccaggio, la reportistica e l'eventuale smaltimento delle comunicazioni inesitate cartacee.

Il cartaceo di ritorno si compone di:

- inesitato relativo al Recapito Tracciato
- inesitato relativo alle Raccomandate A/R
- Cartoline A/R

Per ciascuna riconsegna del cartaceo di ritorno, i Recapitisti dovranno preparare, in duplice copia, una distinta di accompagnamento della corrispondenza da restituire dalla quale risultino le seguenti informazioni minime relative alla Corrispondenza non recapitata e/o non ritirata presso i punti di giacenza dei Recapitisti: n. blocco di riferimento, destinatario, modalità di recapito, motivo del mancato esito e, nel caso di raccomandata A/R, il codice identificativo univoco.

Tale lista di dettaglio delle comunicazioni di ritorno riconsegnate distinte per tipologia di invio, da intendersi anche in formato elettronico e che funge anche da documento di accettazione/presa in carico da parte del Consolidatore, dovrà essere inviata, oltre che al Consolidatore, anche ad AU, garantendo l'esatta corrispondenza tra cartaceo delle comunicazioni di ritorno e distinta di accompagnamento.

La distinta di riconsegna deve essere controfirmata dal Consolidatore che riceve la corrispondenza ed eventuali anomalie dovranno essere indicate sulla distinta controfirmata.

Il template unico della distinta di riconsegna viene condiviso tra AU ed i Responsabili del Servizio del Consolidatore e dei Recapitisti, prima dell'avvio dell'erogazione della fornitura.

Copia elettronica della distinta di riconsegna, firmata sia dai Recapitisti che dal Consolidatore ricevente, deve essere inviata dai Recapitisti, oltre che al Consolidatore, anche ad AU a comprova dell'avvenuta riconsegna.

Il suddetto flusso di dati deve essere predisposto in appositi file, prodotti in formati facilmente importabili (es. xls, csv, txt) sui sistemi informatici di AU e/o dal Consolidatore (se richiesto da AU). I file di dati saranno trasmessi ad AU ed al Consolidatore, nell'area ftp appositamente messa a disposizione dai Recapitisti, per le eventuali attività successive.

Tale servizio dovrà essere assicurato per tutta la durata contrattuale.

7. CRITERI PER L'ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO TECNICO

Tenuto conto delle esigenze di *feedback* circa l'avvenuta consegna, delle tempistiche di lavorazione richieste e del grado di automazione delle fasi di lavorazione e rendicontazione, si individuano i seguenti criteri/sub-criteri tecnici, sulla base dei quali sarà attribuito il punteggio tecnico *PTi* per l'Offerta proposta.

Ai fini dell'attribuzione del "Punteggio Tecnico", per il **Lotto A**, le offerte tecniche saranno valutate

sulla base dei criteri di cui alle tabelle del par. 7.1.

Ai fini dell'attribuzione del "Punteggio Tecnico", per i **Lotti B1, B2, B3 e B4**, le offerte tecniche saranno valutate sulla base dei criteri di cui alle tabelle del par. 7.2.

Per quanto riguarda i metodi di calcolo, si riporta nelle tabelle suddette "D" per punteggio discrezionale, "C" per punteggio mediante metodo di calcolo, "T" per punteggio ottenuto tramite tabelle.

7.1. Criteri per l'attribuzione del punteggio tecnico – Lotto A – Servizi a monte del servizio postale

CRITERI/SUB-CRITERI		PUNTEGGIO TECNICO MASSIMO (C _j)	Metodo di Calcolo
W1	Organizzazione del servizio di acquisizione, elaborazione dati, stampa, smistamento e trattamento per tipologia di delle comunicazioni emesse dal SII in relazione alla tipologia di recapito al destinatario finale	37	
	W1.1 Modalità e strumenti adottati dal Consolidatore per l'attività di acquisizione, elaborazione e compilazione dei format sulla base del flusso dati ricevuto dal SII.	8	D
	W1.2 Modalità e strumenti adottati dal Consolidatore per l'attività di stampa, smistamento e trattamento per tipologia di recapito delle comunicazioni da inviare, ivi inclusa la consegna ai Recapitisti e al FSU per la Corrispondenza non coperta dai Recapitisti.	8	D
	W1.3 Modalità e strumenti adottati dal Consolidatore intermini di affidabilità e certificabilità dei dati di rendicontazione prodotti.	3	D
	W1.4 Modalità e strumenti adottati dal Consolidatore per la tracciatura e la verifica in tempo reale dello stato di lavorazione.	8	D
	W1.5 Soluzioni proposte per la normalizzazione degli indirizzi.	3	D
	Procedure di controllo applicate per i diversi <i>step</i> di lavorazione e azioni	7	D

	W1.6	correttive previste per risolvere eventuali anomalie.		
W2	Qualità del sistema di reportistica offerto per la rendicontazione delle attività complessivamente svolte e sulla base del quale verrà richiesto il pagamento del servizio svolto		8	
	W2.1	Sistemi informativi offerti per la rendicontazione dei servizi di acquisizione, elaborazione, stampa, smistamento e trattamento per tipologia di recapito.	8	D
W3	Caratteristiche ambientali e contenimento dei consumi energetici in relazione ai requisiti definiti dal D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.		5	
	W3.1	Tipologia di carta utilizzata per la stampa delle comunicazioni da inviare a mezzo di “recapito tracciato” e/o di “raccomandata A/R”. Il Concorrente può offrire soluzioni relative alla scelta ed all’utilizzo razionale della carta al fine di ridurre l’impatto ambientale.	5	D
W4	Aspetti migliorativi dei servizi posti a base di gara		12	
	W4.1	Riduzione delle tempistiche previste per lo svolgimento dei servizi di cui all’articolo 5.1.3 del Capitolato (4 giorni lavorativi).	6	C
	W4.2	Riduzione delle tempistiche previste per lo svolgimento delle attività di prova di cui all’articolo 5.1.4 del Capitolato (30 giorni lavorativi).	3	C
	W4.3	Piano di Fine Fornitura.	3	D
W5	Esperienza maturata sui servizi posti a base di gara		8	
	W5.1	Esperienza maturata nello svolgimento del servizio di con riferimento all’ultimo triennio.	8	D

7.2. Criteri per l’attribuzione del punteggio tecnico – Lotti B1, B2, B3, B4 – Servizi a valle del servizio postale.

CRITERI/SUB-CRITERI		PUNTEGGIO TECNICO MASSIMO (C_j)	Metodo di Calcolo
X1	Organizzazione del servizio di recapito e postalizzazione delle comunicazioni emesse dal SII in relazione alla tipologia di recapito al destinatario finale	40	
X1.1	Copertura offerta dal Recapitista delle comunicazioni gli aventi diritto in relazione ai CAP serviti	20	T
X1.2	Modalità e strumenti adottati dal Recapitista per la postalizzazione e consegna delle comunicazioni all'utente, in relazione alla tipologia di recapito.	6	D
X1.3	Modalità e strumenti adottati dal Recapitista per la tracciatura in termini di affidabilità e certificabilità dei dati di rendicontazione prodotti.	3	D
X1.4	Modalità e strumenti adottati dal Recapitista per la tracciatura della verifica in tempo reale dello stato di lavorazione.	5	D
X1.5	Procedure di controllo applicate per i diversi <i>step</i> di lavorazione e azioni correttive previste per risolvere eventuali anomalie.	2	D
X1.6	Numero dei punti di giacenza forniti territorialmente sul Lotto di riferimento.	4	C
X2	Qualità del sistema di reportistica offerto per la rendicontazione delle attività complessivamente svolte e sulla base del quale verrà richiesto il pagamento del servizio svolto	8	
X2.1	Sistemi informativi offerti (portale per la tracciatura degli invii con indicazione del tipo di recapito) per la rendicontazione dei servizi di postalizzazione e recapito delle comunicazioni agli utenti.	8	D
X3	Caratteristiche ambientali e contenimento dei consumi energetici in relazione ai requisiti definiti dal D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.	5	

	X3.1	Misure adottate per la riduzione dell'impatto ambientale nell'ambito delle attività poste a base di gara [ad. es: veicoli a basso impatto ambientale (elettrici, a metano, a GPL, a idrogeno); possesso di un marchio di qualità ecologica dell'Unione europea (Ecolabel UE) in relazione ai servizi oggetto del contratto; etc.)	5	D
X4	Esperienza maturata sui servizi posti a base di gara		5	
	X4.1	Esperienza maturata nello svolgimento del servizio di con riferimento all'ultimo triennio.	5	D
X5	Gestione delle comunicazioni inesitate		5	
	X5.1	Modalità e strumenti adottati dal Recapitista per la gestione delle comunicazioni non recapitate a causa di assenza o non reperibilità dell'utente.	5	D
X6	Aspetti migliorativi dei servizi posti a base di gara		7	
	X6.1	Riduzione delle tempistiche previste per lo svolgimento dei servizi di cui alle lettere a) e b) dell'Articolo 5.2 del Capitolato (10 giorni lavorativi).	1	C
	X6.2	Previsione del servizio di seconda o successiva consegna nel caso in cui non sia stata recapitata aldestinatario la raccomandata.	4	C
	X6.3	Piano di Fine Fornitura.	2	D

8. SPECIFICHE PER LA REDAZIONE DELLA “OFFERTA TECNICA DEI SERVIZI”

L'Offerta tecnica per i servizi a gara per ogni singolo Lotto deve essere presentata, ai sensi di quanto descritto nel Disciplinare, su fogli singoli di formato A4, con una numerazione progressiva ed univoca delle pagine fino ad un massimo di 20 pagine scritte con carattere calibri corpo 12, interlinea 1,25, margini 2-2-2-2. L'indice ed il cartiglio non rientrano nel conteggio delle 20 pagine.

9. AVVIO DEI SERVIZI

A seguito della stipula del Contratto, e preliminarmente all'avvio operativo del servizio, AU, o altro

soggetto dalla stessa indicato, al fine di accertare la qualità del prodotto attraverso il SII, invierà dei blocchi di prova al Consolidatore e ai Recapitisti, utilizzando le medesime modalità che saranno utilizzate a regime.

Il Consolidatore e i Recapitisti dovranno, quindi, provvedere alla lavorazione completa (acquisizione, elaborazione dati, stampa, smistamento, trattamento per tipologia di recapito, “recapito tracciato” / “recapito A/R”, controllo, monitoraggio e rendicontazione) dei blocchi di comunicazioni inviati attraverso il Sistema Informativo Integrato, nei tempi previsti dal presente Capitolato e/o nell’Offerta tecnica.

La fase di start up si conclude con l’approvazione da parte di AU a mezzo comunicazione scritta.

10. TIPOLOGIA DI DOCUMENTI E CARATTERISTICHE DI STAMPA

Le comunicazioni saranno composte da un massimo di 2 (due) fogli bianco/nero o full color, fronte retro, con busta per quanto riguarda la Corrispondenza da inviare come “recapito tracciato”.

Per quanto riguarda la Corrispondenza da inviare come “raccomandata A/R”, le comunicazioni saranno composte da massimo 2 (due) fogli bianco/nero o full color, fronte retro, con busta e cartolina A/R.

Potrà essere previsto un ulteriore foglio aggiuntivo con le medesime caratteristiche.

Le caratteristiche dei materiali utilizzati per la stampa e l’invio delle comunicazioni sono in accordo alle seguenti specifiche:

- busta di contenimento standard C5 con una 1 finestra, con formato busta: mm 162 X 229;
- carta di grammatura pari a 80 gr/mq. Formato carta: A4. Stampa in bianco/nero o full color, fronte retro, in formato portrait (orientamento verticale del foglio, con risoluzione ad alta qualità 300-600 dpi).

I format attualmente previsti definiti con determinazione ARERA DACU 02/2022 potranno essere oggetto di modifica e/o integrazioni a seconda delle evoluzioni normative e tecnico organizzative del servizio.

11. ATTIVITA’ DI FINE FORNITURA

Negli ultimi 3 mesi del periodo contrattuale, senza alcun onere aggiuntivo, dovranno essere garantiti dagli Aggiudicatari:

- il trasferimento ad AU di tutti i dati, files e informazioni lavorati e gestiti, su idoneo supporto fisico (es. CD, DVD, Hard Disk) o canale informatico sicuro (SFTP), con un software di indicizzazione autonomo che consenta di interrogare e ricercare il singolo documento sulla base dei dati fissi/variabili gestiti dal Consolidatore;
- il trasferimento della documentazione cartacea, adeguatamente archiviata ad AU oppure ad altra Impresa indicata da AU.

Si precisa, inoltre, che l'invio delle comunicazioni di ritorno da parte del/i Recapitista/i e FSU potrà proseguire anche oltre il periodo di Fine Fornitura, per effetto delle ultime spedizioni eseguite dagli Aggiudicatari uscenti, sarà quindi prevista anche la digitalizzazione delle suddette comunicazioni di ritorno.

È compito degli Aggiudicatari uscenti di redigere il piano delle attività di fine fornitura da presentare nell'ambito dell'Offerta Tecnica.

12. REQUISITI DI SICUREZZA DEL CANALE DELLE INFORMAZIONI TRATTATE

Il Consolidatore e i Recapitisti devono 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 d.lgs. n. 196/03 e dal Regolamento UE 2016/679 per la tutela dei dati personali.

Di seguito sono indicati i requisiti minimi specifici di sicurezza che le componenti tecnologiche dell'infrastruttura utilizzata da AU per l'erogazione del servizio, devono soddisfare:

- utilizzo di canali di colloquio su internet mediante protocolli di comunicazione sicuri (FTPS);
- 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 il Consolidatore o il Recapitista avviene tramite supporti di memorizzazione affidati a corrieri come CD, DVD, cassette ecc.

13. MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il Consolidatore e i Recapitisti provvederanno ad emettere fatture elettroniche mensili, tramite piattaforma SDI, per le prestazioni del servizio. La liquidazione di ogni singola fattura elettronica, a seguito della verifica della documentazione attestante la regolarità contributiva, sarà effettuata tramite bonifico bancario a 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della stessa, intestata a:

Acquirente Unico S.p.A.
Via Guidubaldo del Monte, 45
00197 - Roma

Ai sensi dell'art. 3 della l. n. 136/2010, il Consolidatore e i Recapitisti dovranno indicare in ogni singola fattura il numero di CIG indicato nel Bando di gara, nonché, nel Contratto, il conto corrente dedicato ove far confluire i pagamenti dei corrispettivi di cui alle fatture suddette, con il relativo codice IBAN e le generalità ed il codice fiscale della persona delegata ad operare sul conto corrente medesimo.

Per ogni fattura emessa dovrà essere inviato ad AU il dettaglio delle relative attività espletate, in

relazione ai prezzi unitari offerti per ciascun servizio e/o riferiti al servizio universale di Poste Italiane S.p.A. nel caso di “recapito non tracciato”.

Il Consolidatore e i Recapitisti sono tenuti ad emettere fattura mensile sulla base delle lavorazioni effettuate nel mese precedente entro il giorno 20 del mese successivo. Nel caso di mancata fatturazione entro il predetto termine, la fatturazione dovrà avvenire entro il medesimo termine del mese successivo.

14. LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO E PENALI

Di seguito sono indicati i livelli minimi di servizio che il Consolidatore e i Recapitisti devono soddisfare e le relative penali che potranno essere applicate, in caso di inadempimento.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali, che daranno luogo all'applicazione delle penali ivi stabilite, saranno contestati agli aggiudicatari per iscritto.

In caso di contestazione dell'inadempimento da parte di AU, gli aggiudicatari dovranno comunicare per iscritto le proprie deduzioni, supportate da una chiara ed esauriente documentazione, nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della stessa contestazione. Qualora le predette deduzioni non pervengano nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee, a giudizio di AU, a giustificare l'inadempienza, potranno essere applicate agli aggiudicatari le penali di seguito descritte, dall'inizio dell'inadempimento.

- ~~● Per i servizi di cui agli articoli 5.1 (Servizi a monte del servizio postale) e 5.2 (Servizi a valle del servizio postale), in caso di ritardo eccedente i 4 giorni lavorativi per lo svolgimento del complesso delle attività sub “A” e “B”, qualora il fenomeno interessi, su base mensile, oltre il 5% delle comunicazioni inviate, gli aggiudicatari saranno tenuti a corrispondere ad AU una penale pari a € 10.000,00 (diecimila) per ciascun periodo di riferimento.~~
- La mancata emissione della “*distinta elettronica di conferma ricezione*” di cui all'articolo 5.1.1 del Capitolato, necessaria alle esigenze di tracciamento del SII o la ritardata emissione o la sua emissione non conforme alle specifiche concordate, comporterà l'applicazione di una penale a carico del Consolidatore pari ~~allo 0,3 per mille dell'ammontare netto contrattuale qualora il fenomeno oltre interessi il 5% delle distinte elettroniche di conferma ricezione su base trimestrale. € 200,00 (duecento) per ogni giorno di ritardo o di inadempimento, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.~~
- L'incompleta, parziale, ~~tardiva~~, disomogenea o erronea identificazione dei CAP, che determini il mancato recapito delle comunicazioni inviate tramite “*recapito tracciato*” e “*raccomandata A/R*”, comporterà l'applicazione di una penale a carico del Consolidatore ~~e del Recapitista~~ pari al 30% ~~70%~~ del prezzo unitario per ciascun tipo di recapito, calcolata sul numero di comunicazioni per cui si rileva la difformità del servizio offerto.
- In caso di mancato recapito delle comunicazioni inviate tramite “*recapito tracciato*” e “*raccomandata A/R*” per responsabilità esclusiva del Recapitista, la Stazione appaltante applicherà una penale a suo carico pari al 70% del prezzo unitario per ciascun tipo di

recapito, calcolata sul numero di comunicazioni per cui si rileva l'inadempimento del servizio.

- Il mancato invio ad AU della distinta riepilogativa delle comunicazioni in uscita nel mese precedente dalla quale risultino le informazioni minime previste per le attività di smistamento (cfr. articoli 5.1.2), entro il giorno 20 del mese successivo, **qualora il fenomeno interessi oltre il 5% delle distinte riepilogative su base trimestrale, comporterà l'applicazione di una penale pari allo 0,3 per mille dell'ammontare netto contrattuale. ad € 500,00 (cinquecento) per ciascun giorno di ritardo.**
- Il mancato invio ad AU della distinta riepilogativa delle comunicazioni in uscita nel mese precedente dalla quale risultino le informazioni minime previste per le diverse tipologie di recapito (cfr. articoli 5.2.2.1. e 5.2.2.2.) entro il giorno 20 del mese successivo, **qualora il fenomeno interessi oltre il 5% delle distinte riepilogative su base trimestrale, comporterà l'applicazione di una penale pari allo 0,3 per mille dell'ammontare netto contrattuale. ad € 500,00 (cinquecento) per ciascun giorno di ritardo.**

AU potrà compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali ora descritte con quanto dovuto al Consolidatore o ai Recapitisti a qualsiasi titolo, quindi anche con i corrispettivi maturati, ovvero, in difetto, avvalersi della garanzia definitiva od alle eventuali altre garanzie rilasciate dagli aggiudicatari, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.

AU potrà applicare al Consolidatore e ai Recapitisti penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10% (dieci per cento) dell'importo/valore massimo complessivo del servizio e nei limiti di cui all'art. 113 bis del Codice dei Contratti.

Il Consolidatore e i Recapitisti prendono atto, in ogni caso, che l'applicazione delle penali previste non preclude il diritto di AU a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni. Nel caso in cui l'importo delle penali applicate raggiunga il limite del 10% dell'importo del servizio, il rapporto potrà essere risolto.

La richiesta e/o il pagamento delle penali del presente articolo non esonera in nessun caso il Consolidatore e i Recapitisti dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

15. GARANZIA

Il Consolidatore e i Recapitisti dovranno presentare preventivamente alla sottoscrizione del Contratto, una garanzia definitiva, ai sensi dell'art. 103 del d.lgs. n. 50/2016, tramite cauzione o fidejussione, sottoscritta a favore di AU secondo le modalità di cui all'art. 93, commi 2 e 3, del medesimo d.lgs. n. 50/2016.

La garanzia dovrà essere presentata in originale ad AU entro 10 giorni di calendario dalla data di comunicazione dell'aggiudicazione definitiva, e dovrà essere conforme agli schemi tipo approvati con decreto del Ministro dello Sviluppo Economico di concerto con il Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti e previamente concordato con le banche e le assicurazioni o loro rappresentanze. Si

applica l'articolo 93, comma 7 del d.lgs. 50/2016.

La garanzia, prevista con le modalità di cui all'articolo 103 del d.lgs. 50/2016, deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta da parte di AU.

Il mancato svincolo nei quindici giorni dalla consegna degli stati di avanzamento o della documentazione analoga costituisce inadempimento del garante nei confronti dell'impresa per la quale la garanzia è prestata.

Ai sensi dell'articolo 103, comma 4 del d.lgs. 50/2016, la mancata costituzione della garanzia determina la decadenza dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria presentata in sede di offerta da parte di AU, che aggiudica l'appalto al concorrente che segue nella graduatoria.

La garanzia copre gli oneri per il mancato od inesatto adempimento e cessa di avere effetto solo alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione.

16. PERSONALE

Il Consolidatore e i Recapitisti si impegnano a tenere sollevato AU da qualsiasi tipo di responsabilità, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri, nonché le eventuali sanzioni civili e penali previste dalle disposizioni vigenti in materia, restando a carico di AU il solo obbligo del pagamento dei lavori eseguiti.

Il Consolidatore e i Recapitisti rispondono dell'idoneità del personale ad assicurare lo svolgimento del servizio in maniera perfettamente rispondente alle esigenze di AU ed in modo da non ritardare o intralciare lo svolgimento delle attività di AU e/o di altro soggetto dalla stessa indicato.

17. RISERVATEZZA

Il Consolidatore e i Recapitisti garantiscono la riservatezza in merito a dati, informazioni e documenti di cui viene a conoscenza o in possesso nell'esecuzione del servizio, nel rispetto delle disposizioni previste dal D.lgs. n. 196/2003 e s.m.i. e del Regolamento UE 2016/679. Il Consolidatore ed i Recapitisti dovranno accettare la nomina a Responsabile del Trattamento Dati da parte di AU.

18. OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

Il Consolidatore e i Recapitisti assumono tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche e integrazioni.