

# Comune di Ravenna

Servizio Sportello unico per i cittadini e servizi delegati dallo Stato  
CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI  
PRELIEVO E RECAPITO DELLA CORRISPONDENZA DEL COMUNE DI RAVENNA

*coordinato con le modifiche apportate con determinazione dirigenziale E14 del 19/09/2014*

*Per facilitare la lettura del nuovo testo coordinato con le modifiche apportate sono state lasciate con carattere barrato ed evidenziate con sfondo giallo le parti soppresse e sono state scritte con carattere rosso le nuove parti inserite.*

## Art. 1

### OGGETTO DELL'APPALTO

L'appalto ha per oggetto l'affidamento dei seguenti servizi:

- ~ gestione della corrispondenza in arrivo: ritiro giornaliero dalla casella postale del Comune di Ravenna e consegna all'ufficio Archivio e protocollo;
- ~ gestione della corrispondenza in partenza: raccolta presso il Comune di Ravenna, preparazione, affrancatura e spedizione, o inoltro al gestore del Servizio postale universale; ~~servizio di stampa, imbustamento e recapito della corrispondenza proveniente da flussi massivi~~

Le attività previste sono così sintetizzabili:

- raccolta e la verifica presso l'ufficio Archivio e protocollo della corrispondenza da spedire;
- preparazione della corrispondenza per la successiva spedizione, con pesatura, affrancatura e spedizione secondo la metodologia richiesta dall'Amministrazione;
- recapito diretto della corrispondenza di ogni genere nelle aree coperte dalla Ditta affidataria;
- consegna al gestore del Servizio universale della corrispondenza rientrante in aree di riserva o destinata ad aree non coperte dall'affidatario e la redazione dei relativi rendiconti;
- redazione di appositi rendiconti denominati "Centri di costo";
- fornitura e il pagamento di modulistica postale e delle tassate in giacenza.

*Per modulistica postale si intendono gli avvisi di ricevimento o di riscossione di atti giudiziari e di raccomandate (per queste ultime gli avvisi devono essere predisposti per il territorio nazionale e l'estero). Per tassate in giacenza si intendono le ricevute di ritorno delle comunicazioni di avvenuto deposito (CAD) e di avvenuta notifica (CAN) degli atti giudiziari.*

~~stampa, imbustamento e recapito della corrispondenza proveniente da flussi massivi digitali.~~

## Art. 2

### DIMENSIONAMENTO

Il carico medio giornaliero **in arrivo** (corrispondenza, raccomandate, assicurate, quotidiani, giornali, abbonamenti, pubblicità) è quantificabile in due contenitori standard del Servizio postale nazionale (indicativamente misurabili in cm. 27 x cm. 44 x cm. 29).

La corrispondenza **da spedire** per tutto il Comune di Ravenna è stimabile nei seguenti volumi:

- Ⓜ posta prioritaria: circa 59.000 pezzi di cui 75% destinato a Ravenna;
- Ⓜ raccomandate: circa 23.000 pezzi di cui 60% destinato a Ravenna *(inclusi atti giudiziari e pieghi di libro)*;

- ⌚ pacchi e altri invii (~~pieghi di libro 800 pezzi; pacchi 30 pezzi; posta massiva 40.000~~  
corrispondenza a carattere pubblicitario e promozionale: 40.000 pezzi)

La stima è basata sulle spedizioni effettuate nell'anno 2013, ma può essere oggetto di diminuzione in considerazione del costante aumento dell'utilizzo delle nuove tecnologie di comunicazione. **Si sottolinea, inoltre, che non si dispone di dati certi circa la distribuzione territoriale della corrispondenza, suddivisa per fascia di peso e tipologia.**

### **Art. 3**

#### **MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO**

Il Comune di Ravenna affida in esclusiva alla Ditta aggiudicataria l'effettuazione delle operazioni di seguito elencate:

##### **Servizio di gestione della corrispondenza in arrivo**

- a) prelievo e vuotatura di tutta la corrispondenza ricevuta presso la casella postale del Comune di Ravenna, ubicata presso la sede centrale di Poste Italiane, in via Meucci 73 (posta ordinaria e raccomandate, ricevute di ritorno delle raccomandate spedite, stampe, quotidiani, pubblicità, pacchi, resi, ecc.);
- b) eventuale ritiro di corrispondenza ad essa connessa giacente allo sportello, compreso il rilascio di firma per ricevuta in nome e per conto dell'Amministrazione;
- c) pagamento e consegna delle lettere tassate;
- d) consegna di tutto il materiale all'ufficio di ricevimento dell'Amministrazione (ufficio Archivio e protocollo ubicato presso il Palazzo comunale, piazza del Popolo 1 con ingresso in via Mentana 8) entro le ore 9,00 di ogni giorno lavorativo, dal lunedì al venerdì;
- e) riconsegna a Poste Italiane della corrispondenza erroneamente pervenuta all'Amministrazione.

##### **Servizio di gestione della corrispondenza in partenza**

- a) raccolta e ritiro, **a cura della Ditta**, della corrispondenza in partenza imbustata e chiusa, presso un unico punto di raccolta ubicato presso la sede del Palazzo municipale, con personale e mezzi propri, in ogni giorno lavorativo non festivo, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 11.00; contestualmente alla raccolta dovrà essere effettuata la verifica delle distinte predisposte dall'Amministrazione in ragione di una per ogni centro di costo (complessivamente 79 centri di costo);
- b) effettuazione delle eventuali modifiche su ciascuna scheda riepilogativa predisposta dall'Amministrazione, **di concerto con l'ufficio Archivio e protocollo** ed eventuale contraddittorio con l'ufficio mittente;
- c) separazione tra la corrispondenza da inviare al gestore del Servizio postale universale (atti giudiziari, altra corrispondenza rientrante nell'area di riserva, pieghi di libro) e la corrispondenza da recapitare direttamente;
- d) pesatura ed affrancatura con macchina affrancatrice dotata di dispositivo meter della corrispondenza destinata al gestore del Servizio postale universale (Poste italiane); consegna al centro di accettazione della rete postale competente per territorio, che dovrà essere effettuata nella giornata stessa del ritiro;
- e) pesatura, affrancatura ed altre operazioni eventualmente necessarie (per disposizioni di legge applicabili alla fattispecie o per necessità operative della Ditta) di ciascuna corrispondenza da recapitare direttamente;
- f) esclusivamente per la corrispondenza raccomandata:
  - ~ verifica della coincidenza tra le raccomandate elencate in ciascuna distinta riepilogativa predisposta da ogni ufficio con la materiale esistenza delle stesse; in caso di esito concordante, timbratura confirmatoria di ciascuna distinta. In caso contrario controllo

congiunto in contraddittorio con l'ufficio mittente; trascrizione sulla ricevuta di ritorno della raccomandata del numero riferentesi al codice a barre utilizzato per l'invio (nella sede della Ditta);

~ recapito diretto al destinatario o a un suo delegato attraverso notifica della consegna a firma.

Per tale tipologia di prodotto deve essere effettuata una tracciatura elettronica degli invii con disponibilità di un servizio di visualizzazione della singola traccia attraverso un'interfaccia web. In caso di impossibilità alla consegna può verificarsi che:

~ il destinatario (o un suo delegato) non sia disponibile;

~ il destinatario (o un suo delegato) rifiuti l'invio;

~ il destinatario risulti sconosciuto, trasferito, irreperibile, deceduto;

~ l'indirizzo di destinazione risulti inesatto, insufficiente, inesistente o in caso di invio rifiutato.

Nel primo caso la raccomandata deve rimanere in giacenza per 30 giorni presso un ufficio del fornitore e reso disponibile al destinatario per il ritiro. L'addetto alla consegna deve rilasciare apposita comunicazione cartacea con indicazione dell'ufficio di giacenza dell'invio (identificativo e indirizzo), dei giorni e orari nei quali è possibile il ritiro. Negli altri tre casi è necessario indicare sull'invio la motivazione di mancata consegna e restituire l'invio stesso al mittente.

g) esclusivamente per i pacchi: pesatura preventiva e compilazione del bollettino per ciascun pacco o della lettera di vettura pretesa dal Corriere nel caso in cui l'Amministrazione abbia optato per quest'ultimo canale di inoltro. Nella scelta del canale di inoltro sarà cura della Ditta la verifica della tariffa più conveniente per l'Amministrazione: **la Ditta sarà incaricata di scegliere la tariffa più conveniente tra i vari corrieri presenti sul mercato.**

h) recapito diretto della corrispondenza in tempi prestabiliti, entro 3 giorni feriali per la corrispondenza ordinaria all'interno del territorio comunale e per la posta raccomandata ed entro 5 giorni feriali per quella fuori Comune. I giorni festivi sono quelli previsti dal calendario delle festività nazionali con l'aggiunta della festività del Santo Patrono (23 luglio). I giorni pre-festivi sono considerati nel conteggio al pari dei giorni feriali; **il sabato, in qualità di giorno feriale prefestivo, deve essere considerato nel conteggio al pari dei giorni feriali previsti per il recapito.**

i) restituzione delle distinte per centri di costo con i dettagli dello spedito (riferimenti ai codici a barre delle RR, tipologia e importi per contro di costo);

j) inoltro del report giornaliero dello spedito; correzione degli errori verificati in seguito al controllo da parte dell'ufficio spedizioni del Comune;

k) produzione di report riassuntivi mensili;

l) fornitura e pagamento della modulistica postale richiesta; il pagamento della tariffa di affrancatura dovrà essere anticipato dall'aggiudicatario per poi essere successivamente rimborsato dall'Amministrazione.

m) riconsegna all'Amministrazione delle raccomandate inesitate secondo le modalità di cui al successivo art. 4;

n) garanzia ai destinatari del ritiro delle raccomandate attraverso i punti di giacenza presenti sul territorio;

o) eventuali successivi ritiri straordinari e urgenti che l'Amministrazione potrà richiedere a mezzo fax o telefono e che dovranno essere evasi entro un'ora dalla richiesta a fronte dei corrispettivi pattuiti.

### **~~Servizio di stampa, imbustamento e recapito della corrispondenza proveniente da flussi massivi~~**

~~a) fornitura, oltre a quanto indicato nel successivo punto b), di una piattaforma tecnologica atta a ricevere tutti gli elementi documentali e di servizio necessari per permettere spedizioni massive di documenti fermo restando il completamento della spedizione secondo i punti c) e d) che seguono;~~

~~b) fornitura dell'infrastruttura tecnologica disponibile via web per l'inserimento di testi e indirizzi;~~

- e) stampa e imbustamento secondo le modalità, i formati e le caratteristiche richieste dall'Amministrazione;
- d) recapito diretto a tariffe distinte.

#### **Art. 4**

##### **TEMPI E MODALITA' DI INOLTRO DELLA CORRISPONDENZA**

Tutte le operazioni di cui sopra saranno svolte entro la stessa mattinata di raccolta e ritiro della corrispondenza e gli invii saranno immessi nel circuito nazionale di recapito entro le ore 14,00 della giornata stessa.

~~Il sistema di recapito richiesto dovrà consentire la tracciabilità della posta in uscita e la certificazione dell'avvenuta consegna, secondo quanto previsto dalla Circolare del Ministero delle Comunicazioni 2 Agosto 2007, n. 5688 *Recapito a data o ora certa degli invii di corrispondenza generati elettronicamente.*~~

La ditta dovrà effettuare direttamente il recapito di tutta la corrispondenza destinata nel territorio del Comune di Ravenna; per le aree diverse dal Comune di Ravenna la Ditta dovrà provvedere al recapito diretto nelle zone rispetto alle quali è o sarà fornita di copertura, oppure provvedere alla spedizione tramite il servizio postale universale, mediante presentazione al centro di raccolta competente per Ravenna nella medesima giornata del ritiro dalla sede dell'Amministrazione, compatibilmente con gli orari di accettazione stabiliti da Poste Italiane.

La corrispondenza da avviare al recapito diretto sarà resa disponibile in tempo utile per poter essere distribuita sin dal mattino lavorativo successivo. La corrispondenza dovrà essere recapitata entro 3 giorni feriali se all'interno del territorio comunale o posta raccomandata; entro 5 giorni feriali se corrispondenza destinata ad aree coperte poste al di fuori del territorio comunale. Il mancato rispetto dei tempi previsti comporterà una riduzione del corrispettivo dovuto secondo quanto stabilito ~~dal successivo art. 17~~ **dall'art. 4 dello schema di contratto.**

Nel caso di spedizione tramite corriere la Ditta ha facoltà di scelta del corriere di fiducia, a meno che l'Amministrazione non indichi espressamente un corriere cui affidarsi.

#### **Art. 5**

##### **STRUMENTI DI REPORTISTICA DELLA CORRISPONDENZA SPEDITA**

La Ditta provvederà quotidianamente a compilare e a trasmettere all'Amministrazione, entro il giorno successivo, appositi rendiconti denominati "Centri di costo", od eventuale altro documento sostitutivo che dovesse essere richiesto, consistenti nella rilevazione quantitativa e per tipologie della corrispondenza spedita dai singoli uffici dell'Amministrazione.

La somma giornaliera dei centri di costo dovrà coincidere con il totale della corrispondenza spedita dall'Amministrazione.

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

Sono necessari quali requisiti minimi i seguenti report:

- distinte riepilogative per centro di costo della posta spedita con il dettaglio delle tipologie di spedizione, i costi o i pesi e i numeri di codice della posta a firma (raccomandate Italia/estero e atti giudiziari);
- report giornalieri e mensili riepilogativi della corrispondenza spedita;
- report con i tempi di consegna;
- monitoraggio della corrispondenza non recapitata.

La Ditta dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione un portale di semplice consultazione accessibile ad utenti anche non abilitati per la ricerca dell'esito della posta a firma (raccomandate) e

un accesso personalizzato per la consultazione dei dati di recapito, con possibilità di effettuare ricerche sulla banca dati.

#### **Art. 6**

##### **UFFICI DI GIACENZA, INESITATI E GESTIONE DEI RECLAMI**

L'affidatario dovrà inoltre essere fornito di servizi di supporto alla clientela e di canali specifici per l'inoltro di eventuali reclami; dovrà essere in possesso di almeno 3 strutture sul territorio comunale che fungano da punti di giacenza per il ritiro della corrispondenza raccomandata, ubicate in tre quartieri diversi della città, comodamente e facilmente accessibili ai cittadini anche con mezzi pubblici e con orari adeguati. Il requisito minimo richiesto è l'apertura del punto di giacenza per almeno 30 ore settimanali, da lunedì a venerdì, in orario diurno sia antimeridiano che pomeridiano.

La restituzione delle cartoline A/R al Comune di Ravenna deve avvenire nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 7 giorni lavorativi dalla consegna della corrispondenza, con esclusione degli eventuali tempi di giacenza.

Nel caso in cui la ditta fosse impossibilitata ad effettuare il recapito è tenuta alla restituzione della corrispondenza all'Amministrazione unitamente alla motivazione del mancato recapito entro i successivi giorni dal mancato recapito.

La Ditta dovrà fornire all'Amministrazione un canale diretto (mail o numero verde) per l'inoltro di segnalazioni o reclami e garantire una immediata presa in carico e una risposta entro 48 ore dal ricevimento delle segnalazioni.

#### **Art. 7**

##### **LEGITTIMAZIONE AL SERVIZIO**

La Ditta dovrà dichiarare di essere in possesso di tutte le licenze, concessioni, autorizzazioni ed altri provvedimenti amministrativi necessari per la legittima prestazione del servizio di cui al presente contratto.

La modifica di leggi e regolamenti che rendesse impossibile la prosecuzione del servizio oggetto del presente contratto, sarà immediatamente comunicata all'Amministrazione e costituirà motivo sufficiente per l'interruzione della prestazione e la risoluzione del contratto, senza alcun onere risarcitorio a carico di nessuna delle parti.

In particolare, ai sensi del D. Lgs. 261 del 22/7/1999 e successive modifiche ed integrazioni, nonché ai sensi delle circolari emanate dal Ministero delle Comunicazioni, la Ditta dovrà dimostrare il possesso di:

- a. Autorizzazione Postale Generale;
- b. Licenza Postale individuale.

#### **Art. 8**

##### **OBBLIGHI DELLA DITTA**

La Ditta dovrà mettere a disposizione, tutti i giorni previsti dal contratto, un proprio dipendente diretto per 10 ore settimanali e precisamente dal lunedì al venerdì non festivi, dalle ore 9,00 alle ore 11,00. **Il dipendente dovrà svolgere tutte quelle attività propedeutiche alla spedizione della posta, descritte all'art. 3 del presente capitolato, che per una maggiore efficienza del servizio è opportuno che siano espletate presso gli uffici comunali, quali ad esempio, a titolo non esaustivo:**

- **raccolta e verifica della corrispondenza in partenza imbustata e chiusa, a cura della Ditta, presso un unico punto di raccolta ubicato presso la sede del Palazzo municipale;**
- **verifica delle distinte predisposte dall'Amministrazione in ragione di una per ogni centro di costo ed effettuazione delle eventuali modifiche ;**

- verifica tra le raccomandate elencate in ciascuna distinta riepilogativa con la materiale esistenza delle stesse;
- per i pacchi: pesatura preventiva e compilazione del bollettino per ciascun pacco o della lettera di vettura pretesa dal corriere nel caso in cui l'Amministrazione abbia optato per quest'ultimo canale di inoltro.

Il personale, che avrà libero accesso all'ufficio Archivio e protocollo dell'Amministrazione, dovrà essere riconoscibile per l'uso dell'uniforme ed il possesso di un tesserino di riconoscimento aziendale. Le spese per gli abiti di servizio, le tessere, i distintivi ed ogni altra cosa affine o conseguente all'organizzazione del personale sono a completo carico della ditta aggiudicataria.

La Ditta aggiudicataria dovrà avvalersi di personale idoneo tecnicamente e moralmente, accuratamente addestrato ed istruito al servizio; la Ditta è anche responsabile della condotta dei propri dipendenti e di ogni danno o molestia che ne potessero derivare.

I dipendenti della Ditta dovranno mantenere il segreto d'ufficio su fatti o circostanze concernenti l'organizzazione e l'andamento dell'Ente, delle quali abbiano avuto notizia durante l'espletamento del servizio.

La Ditta dovrà evitare rotture o danni ai locali, agli arredi od agli apparecchi. La Ditta aggiudicataria risponderà di tutti i danni avvenuti per qualsiasi motivo, per colpa sua o dei suoi dipendenti.

La Ditta si impegna ad eseguire a regola d'arte e con scrupolo tutte le operazioni descritte nel presente Capitolato.

I collaboratori della Ditta sono tenuti all'osservanza del Codice di comportamento dei dipendenti pubblici approvato con D.P.R. n. 62 del 16/04/2013, una copia del quale consegnata alla Ditta in sede di stipula del contratto di appalto.

La Ditta, se non ha già una sede operativa in Ravenna o Provincia di Ravenna, dovrà provvedere in tal senso entro 30 giorni dalla data di stipula del contratto.

## **Art. 9**

### **OBBLIGHI DEL COMMITTENTE**

Per lo svolgimento del servizio di cui sopra l'Amministrazione metterà a disposizione della Ditta un locale idoneo, dotato di mobilio, telefono, PC ed energia elettrica. L'Amministrazione garantirà il libero accesso ai propri uffici al personale e ai mezzi della Ditta.

Per la consegna della corrispondenza l'Amministrazione garantisce libero accesso ai mezzi della Ditta alla sede municipale individuata.

## **Art. 10**

### **INTERRUZIONE DEL SERVIZIO PER CAUSE DI FORZA MAGGIORE**

L'interruzione del servizio per cause di forza maggiore non dà luogo a responsabilità alcuna per entrambe le parti. Per forza maggiore si intende qualunque fatto eccezionale, imprevedibile ed al di fuori del controllo dell'aggiudicatario che egli non possa evitare (a titolo meramente esemplificativo, e non esaustivo, sono considerate cause di forza maggiore: terremoti ed altre calamità naturali di straordinaria violenza, guerre, sommosse, disordini civili, gravi e documentati blocchi stradali). Non costituiscono cause di forza maggiore la presenza di traffico, la carenza di organico o i guasti ai mezzi di trasporto.

## **Art. 11**

### **SCIOPERO**

In caso di sciopero dei propri dipendenti la Ditta è tenuta a darne preventiva comunicazione scritta

all'Amministrazione comunale, con un preavviso adeguato in modo da non pregiudicare il corretto svolgimento delle attività amministrative. Nel caso in cui lo sciopero del personale si protragga oltre le 24 ore la Ditta dovrà garantire un servizio minimo di recapito per le urgenze.

#### **Art. 12**

##### **CONTROLLI**

L'Amministrazione effettuerà giornalmente i controlli dei rendiconti denominati "centri di costo" e dei riepiloghi giornalieri delle spedizioni predisposti quotidianamente dalla Ditta.

L'Amministrazione effettuerà mensilmente il controllo su quanto fatturato, tramite la verifica dei rendiconti giornalieri delle spedizioni dichiarate dalla Ditta.

Nel caso in cui l'Amministrazione verificasse inesattezze o incongruenze nei conteggi provvederà a darne immediata comunicazione alla Ditta per le dovute rettifiche.

Il Servizio Sportello unico per i cittadini e servizi delegati dallo Stato, tramite il Responsabile del Servizio archivistico, potrà controllare ogni qualvolta lo riterrà opportuno la correttezza e il rispetto degli orari previsti per lo svolgimento del servizio.

#### **Art. 13**

##### **RESPONSABILITA' E GARANZIE**

La Ditta terrà inoltre indenne l'Amministrazione ed il destinatario da ogni sanzione pecuniaria irrogata dagli organi ispettivi del Ministero delle Comunicazioni o da altri da questo espressamente incaricati, derivante da errori di affrancatura imputabili alla Ditta stessa.

Gli eventuali disservizi imputabili al servizio postale universale e/o a corrieri terzi non potranno coinvolgere la responsabilità della Ditta.

#### **Art. 14**

##### **FIRMA DEL CONTRATTO**

La stipulazione del contratto è subordinata al possesso di tutte le licenze, concessioni, autorizzazioni ed altri provvedimenti amministrativi necessari per la legittima prestazione del servizio di cui all'art. 11.

#### **Art. 15**

##### **TUTELA DEI DATI PERSONALI**

La Ditta è incaricata del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 30 D. Lgs. n. 196/2003 esclusivamente per le finalità connesse all'esecuzione del servizio oggetto dell'appalto.