

***Appalto n. 85/2015***  
**SETTORI ORDINARI - SERVIZI**

per l'affidamento del: **Servizio di recapito tramite posta ordinaria e posta raccomandata AR per conto di ETRA SpA.**  
**CIG: n. 6391250259**

**RISPOSTE A QUESITI**

**Quesito n. 7**

In merito a quanto previsto dal Capitolato Speciale d'Appalto a pag. 4, art. 4, lettera b. "Posta Ordinaria" si chiede di confermare che l'attività di consegna diretta a mano all'utente, "...in mancanza delle cassette postali", sia relativa esclusivamente alla posta raccomandata e non alla posta ordinaria in quanto la posta ordinaria non prevede la consegna a mani e tantomeno l'identificazione del destinatario ma in ogni caso il deposito nella cassetta postale.

**Risposta n. 7**

*Per diminuire il volume degli inesitati si ritiene importante, nel caso di cassetta mancante ma facile identificazione del cliente (civico e nominativo esposto), svolgere un tentativo di recapito a mano.*

**Quesito n. 8**

In merito a quanto previsto dal Capitolato Speciale d'Appalto a pag 4, art. 4, punto 1, lettera b "Posta Raccomandata AR" si chiede di confermare che per l'attività di compilazione degli avvisi di ritorno sia sufficiente indicare la data e la firma del destinatario in quanto ciò è sufficiente a determinare la validità giuridica dell'avvenuta consegna.

**Risposta n. 8**

*Si ritiene sufficiente l'identificazione della data associata alla firma, in quanto è la reale conferma che determina anche la validità giuridica.*

**Quesito n. 9**

In merito a quanto previsto dal Capitolato Speciale d'Appalto a pag 4, art. 4, punto 1, lettera b "Posta Raccomandata AR" si chiede di confermare che si ritiene congrua con le finalità del servizio, in caso di mancata consegna per assenza del destinatario o di persona abilitata, la possibilità di concordare telefonicamente con il destinatario un secondo tentativo di recapito. Inoltre, si chiede di confermare che si ritiene sufficiente, per la giacenza delle raccomandate in assenza del destinatario o di persona abilitata al ritiro, un termine di 15 giorni solari successivi all'eventuale secondo tentativo non andato a buon fine.

**Risposta n. 9**

*Si ritiene positiva la gestione dell'appuntamento concordato telefonicamente; per quanto riguarda la giacenza, il capitolato riporta: "al 2° passaggio, in caso di utente ancora assente, verrà lasciato un avviso con il quale si informa che la raccomandata è disponibile per il ritiro presso le sedi indicate entro un termine massimo di 20 giorni dalla data di consegna del tagliando di mancato recapito".*

### **Quesito n. 10**

In merito ai livelli di servizio indicati nel Capitolato Speciale d'Appalto alle pagg. 4 e 5, art. 4, punto 1, lettera c. si chiede di dettagliare meglio i tempi richiesti di restituzione della informazione relativa al mancato recapito e della restituzione degli oggetti fisici che non è stato possibile recapitare distinti per raccomandata e posta ordinaria.

### **Risposta n. 10**

*Lo stesso articolo riporta le seguenti tempistiche:*

*“- segnalazione degli scarti di recapito, delle eventuali correzioni da apportare nella banca dati e degli inesitati ad Etra S.p.A., entro 7 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del lotto di corrispondenza da spedire;*

*- consegna degli scarti di recapito e degli inesitati ad Etra S.p.A. entro 10 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del lotto di corrispondenza da spedire.”*

*Nel caso delle raccomandate la data da considerare da cui far partire le tempistiche è la data di fine giacenza.*

### **Quesito n. 11**

Riguardo quanto previsto nel Capitolato Speciale d'Appalto alle pagg. 7 e 8, art. 8 si rileva che gli importi delle penali sono da considerarsi in evidente contrasto con quanto affermato dall'A.N.A.C. nelle Linee Guida per l'affidamento dei servizi postali (cfr. Determinazione n. 3 del 09.12.2014) ove è espressamente previsto che “le penali debbano essere commisurate alla tipologia ed all'entità complessiva dell'affidamento”. Inoltre si evidenzia che alcune delle penali sono arbitrarie e non valutabili a priori (ad es. 500,00€ “per ciascuna prestazione non effettuata regolarmente”) che si sommano ad altre penali: l'indeterminatezza e la sovrapposizione delle penali non consente di produrre un'offerta consapevole da parte del concorrente in quanto non è possibile stimare il rischio collegato all'applicazione di sanzioni.

In merito a quanto sopra evidenziato, si chiede quindi di verificare la correttezza e la presenza di eventuali refusi nell'art. 8 del Capitolato Speciale d'Appalto.

### **Risposta n. 11**

*Si ritengono le penali previste commisurate al valore del servizio in oggetto in considerazione che un mancato recapito/errato recapito/ecc. genera un indotto difficile da quantificare che comprende il danno di immagine, l'attività di gestione del cliente insoddisfatto allo sportello, una nuova uscita di un operatore di Etra, la gestione di una pratica di backoffice per lo storno di spese di sollecito/interessi di mora. Inoltre mancati recapiti potrebbero causare la sigillatura di un contatore con le problematiche che ne derivano.*

*In merito alla penale per prestazioni non effettuate regolarmente, questa va intesa come penale applicabile nei casi di servizio difforme a quanto previsto dal capitolato, che non ricadono negli altri casi esplicitati.*

### **Quesito n. 12**

In merito a quanto previsto nel Capitolato Speciale d'Appalto, pag 5, art. 4, punto 2, si chiede di confermare che l'obiettivo minimo di recapito del 95% degli invii esclude oltre alle causali indicate all'ultimo capoverso anche i mancati recapiti dovuti ad errori o incompletezza degli indirizzi (indirizzo inesatto, insufficiente e inesistente) che potrebbero non necessariamente essere dovuti all'operatività dell'appaltatore ma anche alla qualità dell'indirizzario utilizzato dalla Stazione Appaltante per le spedizioni e che l'aggiudicatario non può conoscere a priori.

### **Risposta n. 12**

*Si ritiene condivisibile l'osservazione posta e pertanto verranno considerate queste causali come escluse dall'obiettivo minimo, si ricorda altresì che l'attività di correzione degli indirizzi è richiesta in capitolato all'art. 4, comma 1, punto c. (pag. 5), pertanto la mancanza di indicazioni in merito e la non riduzione della quota di queste causali va considerata come gestione difforme dal capitolato.*

**Quesito n. 13**

Nell'art. 8 del capitolato speciale d'appalto è riportata la seguente penale “riduzione del 10% della tariffa offerta, per ogni giorno di ritardo nel recapito di una singola raccomandata o di una lettera di posta ordinaria”: si chiede di esplicitare i tempi di recapito distinti per posta ordinaria e per raccomandata AR poiché non risultano presenti all'interno del capitolato speciale di appalto.

**Risposta n. 13**

*I tempi di recapiti sono oggetto di offerta tecnica dei concorrenti.*

Risposte a quesiti 11.11.2015