

Allegato n. 4

CAPITOLATO TECNICO

SERVIZIO DI POSTA PER L'INVIO DELLE COMUNICAZIONI RELATIVE ALLE AGEVOLAZIONI TARIFFARIE PER GLI UTENTI IN STATO DI DISAGIO FISICO E ECONOMICO – C.D. BONUS ELETTRICO, BONUS GAS E BONUS IDRICO – CIG 7589357784

1. OGGETTO DEL SERVIZIO

L'appalto ha per oggetto l'affidamento delle operazioni di acquisizione, elaborazione dati, stampa, smistamento e trattamento per tipologia di recapito finalizzate all'invio delle comunicazioni mediante "*recapito tracciato*", "*raccomandata A/R*", "*posta elettronica*", relative ai cd. bonus sociali per utenti in stato di disagio fisico e/o economico (bonus elettrico, bonus gas e bonus idrico), necessarie a fornire informazioni sull'ammissibilità al regime di compensazione economica e sulla necessità di rinnovo dell'agevolazione concessa, secondo *format* predefiniti.

Le comunicazioni emesse e indirizzate all'utenza sono composte da un massimo di 2 fogli bianco/nero solo fronte, senza allegati. Si fa salva la possibilità di prevedere la produzione di ulteriori tipologie di documenti/comunicazioni.

Le comunicazioni in questione, successivamente alle operazioni di elaborazione dati, stampa digitale (nel formato PDF/A) o cartacea con conseguente imbustamento, devono essere recapitate secondo le modalità di seguito elencate:

- a) a mezzo "*recapito tracciato*" per gli utenti che non dispongono di indirizzo e-mail o che non risultino comunque comprese nei seguenti casi b) e c);
- b) a mezzo "*raccomandata A/R*", per le sole comunicazioni di "Revoca" del bonus sociale;
- c) a mezzo "*posta elettronica*" per gli utenti che forniscono il proprio indirizzo e-mail (servizio opzionale).

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 c) consiste nel recapito delle comunicazioni attraverso un sistema elettronico in grado di garantire l'avvenuto invio di ciascuna comunicazione all'indirizzo e-mail del destinatario. Il predetto servizio è ritenuto opzionale, ma, qualora fornito, deve essere garantito per le comunicazioni da inviare agli utenti che abbiano fornito indirizzo e-mail, nella misura minima del 20%. Tale percentuale è riferita al numero di indirizzi e-mail forniti dagli utenti.

I servizi di cui ai punti a) e b) devono essere garantiti con il maggior grado di copertura possibile sul territorio nazionale.

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. (nel seguito "*recapito non tracciato*").

Nel servizio oggetto di gara, deve intendersi ricompresa anche la possibilità di realizzazione di modifiche e di servizi aggiuntivi complementari, da sviluppare congiuntamente ai referenti indicati dalla Cassa per i servizi energetici e ambientali (di seguito CSEA), allo scopo di:

- migliorare la gestione operativa del servizio a parità di costi e condizioni di realizzazione del servizio;
- garantire eventuali servizi di stampa straordinaria di comunicazione in diverse modalità (attraverso fogli illustrativi, opuscoli, etc. ..), con separata valorizzazione.

2. ATTIVITA' OGGETTO DEL SERVIZIO

L'attività oggetto del servizio prevede:

- acquisizione ed elaborazione dati;
- stampa, smistamento e trattamento per tipologia di recapito;
- recapito;
- attività di prova (propedeutiche alle attività di cui ai punti sub A), B) e C);
- controllo, monitoraggio e rendicontazione delle attività.

I tempi massimi di esecuzione dei servizi di cui ai precedenti punti sub A), B) e C), calcolati dalla data di ricezione del flusso dati emesso dal "sistema informativo di gestione del bonus sociale" all'avvenuta consegna al destinatario, **non devono eccedere gli 8 giorni lavorativi** indipendentemente dal servizio di recapito utilizzato.

Eventuali anomalie o errori che non consentano di recapitare le comunicazioni agli utenti dovranno essere segnalate entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione del flusso. Tali anomalie o errori saranno esaminati dalla CSEA, o da altro soggetto dalla stessa 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. Nel caso di anomalie e/o errori riscontrati nell'invio delle comunicazioni tramite "posta elettronica", le stesse dovranno essere inviate tramite le altre modalità di recapito previste dal Capitolato, con applicazione dei rispettivi punteggi unitari.

Di seguito i dettagli delle attività sopra elencate.

2.1. Acquisizione ed elaborazione dati (sub A)

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), che devono essere registrati sul sistema di gestione dell'Aggiudicatario producendo, per ognuno, dei modelli, detti "Grafici", che saranno utilizzati come schema per il popolamento con i dati personali dei utenti.

I *format* attualmente previsti per le singole tipologie di comunicazione, approvati dall'ARERA con Determinazione n. 10/DACU/2018, sono disponibili sul sito internet www.arera.it al seguente link: <https://www.arera.it/it/docs/18/010-18dacu.htm>.

Il popolamento dei "Grafici" avviene sulla base dei dati ricevuti dal "sistema informativo di gestione del bonus sociale", attualmente costituito dalla piattaforma SGAtè. Il trasferimento dei dati personali degli utenti, organizzati su file di tipo CSV, deve essere realizzato tramite apposita procedura *batch*. La CSEA, o altro soggetto dalla stessa indicato, fornirà all'Aggiudicatario 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 "Grafici" per le comunicazioni 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 "sistema informativo di gestione del bonus

sociale” all’Aggiudicatario, in lotti progressivi in formato CSV. L’Aggiudicatario deve provvedere ad inserirli nei “*Grafici*” 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 “*sistema informativo di gestione del bonus sociale*”.

Dall’avvio del servizio la CSEA potrà commissionare all’Aggiudicatario la predisposizione di nuovi “*Grafici*”, 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 della CSEA.

I “*Grafici*” definitivi, comprensivi della relativa documentazione necessaria all’utilizzo degli stessi, saranno acquisiti dalla CSEA che ne diventerà l’esclusivo proprietario, senza che l’Aggiudicatario abbia nulla a pretendere.

La denominazione del documento, la tipologia di file, le modalità di invio, la tempistica di invio del flusso dati dal “*sistema informativo di gestione del bonus sociale*” all’Aggiudicatario saranno definite dalla CSEA, o da altro soggetto dalla stessa 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 lotto di trasmissione l’Aggiudicatario, dopo aver ricevuto i *files* contenenti i dati personali degli utenti a cui inviare le comunicazioni afferenti al lotto, dovrà rilasciare alla CSEA, e/o altro soggetto dalla stessa indicato, una “distinta elettronica di conferma ricezione”, entro due giorni lavorativi dalla data di ricezione del relativo lotto.

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 l’Aggiudicatario 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.

2.2. *Stampa, smistamento e trattamento per tipologia di recapito (Sub B)*

Le attività di cui al presente paragrafo comprendono tutte le lavorazioni necessarie per garantire la predisposizione, la stampa (digitale o cartacea con conseguente imbustamento) ed il trattamento del documento fino alla fase di invio. 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 dalla CSEA, o altro soggetto dalla stessa indicato, all’Aggiudicatario attraverso il “*sistema informativo di gestione del bonus sociale*”. La stampa digitale (in formato PDF/A) prevede l’archiviazione delle comunicazioni da inviare per e-mail fino alla consegna al “*service*” e successiva distruzione del flusso dati associato. In relazione ai documenti soggetti all’imbustamento, la stampa cartacea avviene contestualmente al trattamento dei documenti, con successiva distruzione del flusso dati associato.

Per le comunicazioni da recapitare a mezzo raccomandata A/R l’Aggiudicatario 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 “*service*” unitamente alle comunicazioni di riferimento.

Per quanto concerne le attività di smistamento, l'Aggiudicatario deve suddividere le comunicazioni sulla base delle modalità di recapito previste all'articolo 1, lett. a), b), c) del presente documento e fornire alla CSEA, entro il giorno 20 del mese successivo, una distinta riepilogativa delle comunicazioni recapitate nel mese precedente dalla quale risultino le seguenti informazioni minime: destinatario, modalità di recapito e nel caso di raccomandata A/R il codice identificativo univoco, data di consegna al "service".

Per le comunicazioni inviate mediante "recapito non tracciato" lo smistamento delle comunicazioni da inviare tramite Poste Italiane S.p.A. deve essere effettuato secondo le specifiche tecniche dalla stessa applicate.

La valutazione del servizio offerto si perfeziona mediante la verifica dei tempi di esecuzione e della qualità prestazionale nel suo complesso. Il mancato rispetto dei tempi prefissati per il raggiungimento del livello di servizio richiesto comporta l'applicazione delle penali previste nel presente Capitolato (cfr. articolo 11).

2.3 Recapito (sub C)

L'attività di recapito comprende tutte le lavorazioni necessarie alla consegna delle comunicazioni emesse dal "sistema informativo di gestione del bonus sociale" in formato elettronico, al destinatario finale. Tutte le attività devono essere eseguite, nel rispetto dell'articolo 1 del presente documento, secondo le specifiche tecniche di seguito elencate.

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 della CSEA di informazioni (ad. es.: dati, immagini, etc.) sull'esito/inesito degli invii.

Per le aree coperte dal servizio di "recapito tracciato", l'Aggiudicatario 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 alla CSEA 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.

Nelle aree non coperte dal servizio di "recapito tracciato", il recapito avviene mediante servizio universale di posta massiva omologata tramite Poste Italiane S.p.A. ("recapito non tracciato").

Recapito tramite "raccomandata A/R":

L'attività di recapito tramite "raccomandata A/R" comprende le lavorazioni necessarie per consegnare all'utente la notifica di "Revoca" del bonus sociale. Il servizio deve essere espletato secondo le tempistiche massime previste all'articolo 2 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 dall'Aggiudicatario con idonei dispositivi di sicurezza, atti a garantire la conservazione sicura e protetta della posta in giacenza.

L'Aggiudicatario deve disporre di un numero di punti di giacenza, distribuiti sull'intero territorio nazionale, tale da garantire la raggiungibilità e la tempestività nel recupero della comunicazione non recapitata al destinatario.

L'Aggiudicatario deve offrire un servizio di tracciatura tale da permettere alla CSEA 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", l'Aggiudicatario 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 nazionale. La distinta riepilogativa deve essere consegnata alla CSEA 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.

L'Aggiudicatario, 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 migloria tecnica (cfr. articolo 3).

Recapito tramite "posta elettronica" (servizio opzionale)

L'Aggiudicatario deve inviare le comunicazioni digitali (in formato PDF/A), precedentemente archiviate, all'indirizzo e-mail indicato dall'utente a cui ciascuna comunicazione si riferisce, come riportato nei flussi ricevuti attraverso il "sistema informativo di gestione del bonus sociale". L'invio della e-mail deve avvenire tramite posta elettronica ordinaria. Ciascuna trasmissione deve essere corredata almeno dalla notifica di avvenuto invio.

Per il servizio di recapito tramite "posta elettronica", l'Aggiudicatario provvede ad emettere, per ciascun mese solare, una "distinta di invio" in cui sono riepilogati gli estremi delle comunicazioni inviate. La distinta riepilogativa deve essere consegnata alla CSEA entro il giorno 20 del mese successivo relativamente alle comunicazioni inviate nel mese precedente; dalla distinta devono risultare le seguenti informazioni minime: destinatario, data e ora di invio, esito dell'invio, anomalie e/o errori.

Nel caso di anomalie e/o errori riscontrati nell'invio delle comunicazioni tramite "posta elettronica" (ad. es.: indirizzo e-mail errato, casella di posta elettronica piena, etc.), l'Aggiudicatario deve segnalare le anomalie e/o gli errori riscontrati, e procedere secondo le specifiche indicate all'articolo 2 del presente Capitolato.

2.4 Attività di prova (propedeutiche alle attività di cui ai punti sub A), B) e C)

Dall'avvio del servizio, la CSEA può commissionare all'Aggiudicatario ogni esigenza relativa alla predisposizione delle prove di stampa, digitale (in formato PDF/A) e cartacea, necessarie per il corretto svolgimento delle attività di cui ai punti sub A), B), e C), 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.

2.5 Controllo, monitoraggio e rendicontazione delle attività

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, l'Aggiudicatario dovrà rendere disponibile un sistema di controllo e monitoraggio dell'attività svolta, attraverso cui la CSEA, 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 "*sistema informativo di gestione del bonus sociale*" (aggiornamenti, anomalie e/o errori: qualità delle comunicazioni rese dall'Aggiudicatario per l'adeguamento del "*sistema informativo di gestione del bonus sociale*").

L'esito negativo dei suddetti controlli comporterà l'applicazione delle penali previste dal successivo articolo 11, fatta salva ogni altra eventuale azione di risarcimento danni.

3. REQUISITI TECNICI RICHIESTI PER LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO DI RECAPITO E 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 requisiti essenziali per lo svolgimento del servizio (sub-criteri tecnici), sulla base dei quali sarà attribuito il punteggio tecnico *PTi* per l'Offerta proposta, con i criteri previsti al punto 16.1 del Disciplinare:

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 recapito e postalizzazione delle comunicazioni emesse dal "<i>sistema informativo di gestione del bonus sociale</i>" in relazione alla tipologia di recapito al destinatario finale	30	
W1.1	Sistema/i adottato/i dal Concorrente per l'attività di acquisizione, elaborazione e compilazione dei format, di cui al successivo Articolo 6, sulla base del flusso dati ricevuto dal " <i>sistema informativo di gestione del bonus sociale</i> ".	4	D
W1.2	Sistema/i adottato/i dal Concorrente per l'attività di stampa, smistamento e trattamento per tipologia di recapito delle comunicazioni da inviare a mezzo di " <i>recapito tracciato</i> " e/o di " <i>raccomandata A/R</i> ".	3	D
W1.3	Sistema/i adottato/i dal Concorrente per l'attività di stampa, smistamento e trattamento per tipologia di	3	D

		recapito delle comunicazioni da inviare a mezzo di "posta elettronica".		
	W1.4	Sistema di postalizzazione proposto dal Concorrente per la consegna delle comunicazioni all'utente, in relazione alla tipologia di recapito.	8	D
	W1.5	Sistema di tracciatura adottato dal Concorrente in termini di affidabilità e certificabilità dei dati di rendicontazione prodotti.	3	D
	W1.6	Sistema di tracciatura adottato dal Concorrente per la verifica in tempo reale dello stato di lavorazione. L'accesso al sistema di tracciatura deve essere consentito alla CSEA.	3	D
	W1.7	Soluzioni proposte per la normalizzazione degli indirizzi.	2	D
	W1.8	Procedure di controllo applicate per i diversi <i>step</i> di lavorazione e azioni correttive previste per risolvere eventuali anomalie.	2	D
	W1.9	Numero dei punti di giacenza forniti sull'intero territorio nazionale.	2	C
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.	3	D
	W2.2	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.	5	D
W3	Caratteristiche ambientali e contenimento dei consumi energetici in relazione ai requisiti definiti dal D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.		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.	3	D
	W3.2	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.]	2	D

W4	Esperienza maturata sui servizi posti a base di gara		8	
	W4.1	Esperienza maturata nello svolgimento del servizio di “recapito tracciato”, con riferimento all’ultimo triennio.	4	D
	W4.2	Esperienza maturata nello svolgimento del servizio di recapito a mezzo “raccomandata A/R”, con riferimento all’ultimo triennio.	1	D
	W4.3	Esperienza maturata nello svolgimento del servizio di recapito tramite “posta elettronica” con riferimento all’ultimo triennio. (Questo sub-criterio verrà computato nel totale solo se risulterà presente nell’offerta il servizio minimo di cui al sub-criterio W6.4).	3	D
W5	Gestione delle comunicazioni inesitate		4	
	W5.1	<i>Sistema/i offerto/i dal Concorrente per la gestione delle comunicazioni non recapitate a causa di assenza o non reperibilità dell’utente.</i>	4	D
W6	Aspetti migliorativi dei servizi posti a base di gara		15	
	W6.1	Riduzione delle tempistiche previste per lo svolgimento dei servizi di cui alle lettere A), B) e C) dell’Articolo 2 del Capitolato (8 giorni lavorativi).	3	C
	W6.2	Riduzione delle tempistiche previste per lo svolgimento delle attività di prova di cui all’Articolo 2.4 del Capitolato (30 giorni lavorativi).	4	C
	W6.3	Previsione del servizio di seconda o successiva consegna nel caso in cui non sia stata recapitata al destinatario la raccomandata.	2	C
	W6.4	Il Concorrente può offrire in sede di gara il servizio di recapito a mezzo “posta elettronica” per una percentuale minima del 20%, o per percentuali maggiori fino al raggiungimento del 100% degli indirizzi e-mail forniti dagli utenti.	6	C

4. START UP DEL SERVIZIO

A seguito della stipula del Contratto, e preliminarmente all’avvio operativo del servizio, la CSEA, o altro soggetto dalla stessa indicato, al fine di accertare la qualità del prodotto attraverso il “*sistema informativo di gestione del bonus sociale*”, invierà dei lotti di prova all’Aggiudicatario, utilizzando le medesime modalità che saranno utilizzate a regime.

L’Aggiudicatario dovrà, quindi, provvedere alla lavorazione completa (*acquisizione, elaborazione dati, stampa, smistamento, trattamento per tipologia di recapito, “recapito tracciato”/ “recapito A/R” / “recapito e-mail”, controllo, monitoraggio e rendicontazione*) dei lotti di comunicazioni inviati attraverso il “*sistema informativo di gestione del bonus sociale*”, nei tempi previsti dal presente Capitolato e/o nell’Offerta tecnica.

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

5. VOLUMI DEL SERVIZIO

In modo indicativo, con carattere di stima e non vincolante ai fini dell'Offerta, si informa che la produzione media annua delle comunicazioni recapitate nel corso del triennio 2015-2017 è stata di circa 2,5 milioni di invii (valore annuo calcolato sulla media dei volumi di produzione del triennio di riferimento), di cui 1000-1500 comunicazioni di revoca del bonus (valore annuo calcolato sulla media dei volumi di produzione del triennio di riferimento). Si informa altresì che, alla data della predisposizione dell'avvio della gara, gli utenti che hanno fornito il proprio recapito di posta elettronica ammontano a circa il 20% del totale.

In termini di allocazione geografica, nel 2016, le comunicazioni inviate agli utenti risultano distribuiti secondo la seguente ripartizione geografica:

- Isole 9,5%
- Sud 28,2%
- Centro 17,8%
- Nord Est 18,4%
- Nord Ovest 26,1%

Dall'analisi dei dati riferiti al triennio 2015-2017 risulta che l'allocazione geografica delle comunicazioni agli utenti risulta sostanzialmente stabile.

I volumi oggetto della fornitura annuale richiesta 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.

L'Aggiudicatario non avrà nulla a pretendere nel caso in cui i volumi risultassero diversi da quelli forniti indicativamente nel presente Capitolato; pertanto non interverrà alcuna modifica dei prezzi unitari rispetto ai prezzi dell'offerta.

6. TIPOLOGIA DI DOCUMENTI E CARATTERISTICHE DI STAMPA

Le tipologie di comunicazioni e le loro caratteristiche materiali di produzione e stampa oggetto del servizio in affidamento sono di seguito descritte.

- Caso 1: ammissione domanda singola o congiunta utilizzabile per l'idrico solo con gestore noto (cfr. 010-18dacu_all1.pdf);
- Caso 1bis: domanda singola o congiunta utilizzabile per l'idrico solo con gestore non accreditato (cfr. 010-18dacu_all1bis.pdf);
- Caso 2: domanda solo idrico con domande elettrico e gas già in corso gestore accreditato e non accreditato (cfr. 010-18dacu_all2.pdf);
- Caso 3: non ammissione domanda singola o congiunta utilizzabile per l'idrico con gestore accreditato o non accreditato (cfr. 010-18dacu_all3.pdf);
- OK GAS INDIRETTI (cfr. 010-18dacu_all4.pdf);
- OK CARTA ACQUISTI (cfr. 010-18dacu_all5.pdf);

- KO ELE ECO/FISICO-GAS- IDRICO (cfr. 010-18dacu_all6.pdf);
- KO SICA (cfr. 010-18dacu_all7.pdf);
- KO DISAGIO FISICO VARIAZIONE APPARECCHIATURE (cfr. 010-18dacu_all8.pdf);
- OK VARIAZIONE UTILIZZO APPARECCHIATURE (cfr. 010-18dacu_all9.pdf);
- CESSAZIONE FORNITURA: SOLO ELETTRICO E GAS (cfr. 010-18dacu_all10.pdf);
- REVOCA (cfr. 010-18dacu_all11.pdf);
- PREAVVISO DI RINNOVO (cfr. 010-18dacu_all12.pdf).

Le comunicazioni sopra indicate saranno composte da un massimo di 2 fogli bianco/nero solo fronte. 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 e nero, in formato portrait (orientamento verticale del foglio, con risoluzione ad alta qualità 300-600 dpi).

Come specificato all'art. 2.1, i format elencati potranno essere oggetto di modifica e/o integrazioni a seconda delle evoluzioni normative e tecnico organizzative del servizio.

7. SPECIFICHE PER LA REDAZIONE DELLA "RELAZIONE TECNICA DEI SERVIZI OFFERTI"

La relazione tecnica dei servizi offerti deve essere presentata, ai sensi dell'articolo 14 del 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.

8. REQUISITI DI SICUREZZA DEL CANALE DELLE INFORMAZIONI TRATTATE

L'Aggiudicatario deve prevedere tutte le misure atte a garantire i requisiti di sicurezza delle informazioni trattate, con riferimento a riservatezza, integrità e disponibilità dei dati, nel rispetto degli adempimenti previsti dal 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 dal Gestore 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 l'Aggiudicatario avviene tramite supporti di memorizzazione affidati a corrieri come CD, DVD, cassette ecc.

9. GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI CARTACEE NON RECAPITATE

Tutte le comunicazioni cartacee non recapitate e/o non ritirate presso i punti di giacenza devono essere inviate al macero. L'Appaltatore deve predisporre ed inviare alla CSEA una distinta elettronica dalla quale risultino le seguenti informazioni minime: n. lotto di riferimento, destinatario, modalità di recapito e nel caso di raccomandata A/R il codice identificativo univoco, impianto di smaltimento/recupero finale.

La distruzione delle comunicazioni cartacee non recapitate deve essere svolta dall'Appaltatore nel rispetto del testo unico sull'ambiente di cui al d.lgs. n. 152/2006, nonché del d.lgs. n. 196/2003 e del Regolamento UE 2016/679, relativamente alla protezione dei dati personali.

Il trasporto del materiale destinato al macero presso l'impianto di smaltimento/recupero finale ed il relativo costo di smaltimento è a carico dell'Appaltatore.

La CSEA si riserva di effettuare verifiche periodiche ispettive e/o documentali per vigilare sull'osservanza da parte dell'Appaltatore delle vigenti disposizioni in materia di trattamento dei dati personali.

10. MODALITÀ DI PAGAMENTO

L'Aggiudicatario provvederà 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:

Cassa per i servizi energetici e ambientali
Via Cesare Beccaria, 94
00196 Roma
C.F. – 80198650584

Ai sensi dell'art. 3 della l. n. 136/2010 l'Aggiudicatario dovrà 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 alla CSEA 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"*.

L'Aggiudicatario è tenuto 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.

11. LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO E PENALI

Di seguito sono indicati i livelli minimi di servizio che l'Aggiudicatario deve 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 all'Aggiudicatario per iscritto.

In caso di contestazione dell'inadempimento da parte della CSEA, l'Aggiudicatario dovrà 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 della CSEA, a giustificare l'inadempimento, potranno essere applicate all'Aggiudicatario le penali di seguito descritte, dall'inizio dell'inadempimento.

- Per i servizi di cui all'articolo 2, in caso di ritardo eccedente gli 8 giorni lavorativi per lo svolgimento del complesso delle attività sub "A", "B" e "C", qualora il fenomeno interessi, su base mensile, oltre il 5% delle comunicazioni inviate, l'Aggiudicatario è tenuto a corrispondere alla CSEA 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 2.1 del Capitolato, necessaria alle esigenze di tracciamento del "sistema informativo di gestione del bonus sociale" o la sua emissione non conforme alle specifiche concordate, comporterà l'applicazione di una penale a carico dell'Aggiudicatario pari a **€ 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 dell'Aggiudicatario pari al 70% del prezzo unitario offerto per ciascun tipo di recapito, calcolata sul numero di comunicazioni per cui si rileva la difformità del servizio offerto.
- Il mancato invio alla CSEA della distinta riepilogativa delle comunicazioni in uscita nel mese precedente dalla quale risultino le informazioni minime previste per le attività di smistamento (cfr. articolo 2.2), entro il giorno 20 del mese successivo, comporterà l'applicazione di una penale pari ad **€ 500,00** (cinquecento) per ciascun giorno di ritardo.
- Il mancato invio alla CSEA della distinta riepilogativa delle comunicazioni in uscita nel mese precedente dalla quale risultino le informazioni minime previste per le diverse tipologie di recapito (cfr. articolo 2.3) entro il giorno 20 del mese successivo, comporterà l'applicazione di una penale pari ad **€ 500,00** (cinquecento) per ciascun giorno di ritardo.

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

La CSEA potrà applicare all'Aggiudicatario 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. L'Aggiudicatario prende atto, in ogni caso, che l'applicazione delle penali previste non preclude il diritto della CSEA 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 l'Aggiudicatario dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

12. GARANZIA

Preventivamente alla sottoscrizione del Contratto, l'Aggiudicatario dovrà presentare una garanzia definitiva, ai sensi dell'art. 103 del d.lgs. n. 50/2016, tramite cauzione o fidejussione, sottoscritta a favore di CSEA secondo le modalità di cui all'art. 93 commi 2 e 3. La garanzia dovrà essere presentata in originale a CSEA 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 della CSEA.

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 della CSEA, 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.

13. PERSONALE

L'Aggiudicatario si impegna a tenere sollevata la CSEA 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 della CSEA il solo obbligo del pagamento dei lavori eseguiti.

L'Aggiudicatario risponde dell'idoneità del personale ad assicurare lo svolgimento del servizio in maniera perfettamente rispondente alle esigenze della CSEA ed in modo da non ritardare o intralciare lo svolgimento delle attività della CSEA e/o di altro soggetto dalla stessa indicato.

14. CONTRATTO

Il servizio sarà aggiudicato per la durata di 36 mesi anni dalla sottoscrizione del Contratto, eventualmente prorogabile di ulteriori 6 mesi.

15. RISERVATEZZA

L'Aggiudicatario garantisce 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.

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

L'Aggiudicatario assume 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.