

# **ALLEGATO TECNICO**

## **AL CAPITOLATO SPECIALE D'ONERI**

Il presente *Allegato tecnico al Capitolato speciale d'oneri* (di seguito "Allegato tecnico") riporta le informazioni necessarie alla fornitura del servizio di monitoraggio della qualità del servizio postale universale.

### **PRESUPPOSTI NORMATIVI**

In virtù del conferimento delle competenze nel settore postale ai sensi del d.l. 6 dicembre 2011, n. 201, recante "*Disposizioni urgenti per la crescita, l'equità e il consolidamento dei conti pubblici*", come convertito dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, in attuazione dell'articolo 12, comma 4, del d.lgs. n. 261 del 22 luglio 1999, è tenuta a svolgere un controllo sulla qualità del servizio postale universale, effettuando all'uopo "*verifiche su base campionaria delle prestazioni con regolarità avvalendosi di un organismo specializzato indipendente*".

### **OGGETTO DELL'APPALTO**

L'appalto ha ad oggetto la fornitura di un servizio di monitoraggio per la verifica della qualità del servizio postale universale, consistente, in particolare, nell'organizzazione di un sistema di monitoraggio, nella rilevazione e nell'elaborazione dei dati, nonché nella predisposizione di *report* periodici, con particolare riguardo ai tempi di recapito della corrispondenza e sull'apertura degli uffici postali nel periodo estivo.

### **PRESTAZIONI OGGETTO DEL CONTRATTO**

La pianificazione delle attività da svolgere, proposta dall'aggiudicataria in sede di presentazione dell'offerta tecnica, deve riguardare le seguenti prestazioni:

- a) Monitoraggio campionario dei tempi di recapito del servizio di posta ordinaria a livello nazionale, per la verifica del rispetto degli obiettivi di qualità.
- b) Monitoraggio campionario dei tempi di recapito del servizio di posta ordinaria nelle aree del territorio nazionale in cui il recapito degli invii postali è effettuato a giorni alterni, secondo quanto previsto dalla delibera n. 395/15/CONS.

- c) Monitoraggio sul rispetto dei parametri vigenti in materia di aperture giornaliere ed orarie degli uffici postali nel periodo estivo (15 giugno – 15 settembre).

Per lo svolgimento delle prestazioni di cui ai punti a) e b) è richiesta l'adozione di ogni idonea cautela, anche attraverso l'utilizzo di strumentazioni digitali per la tracciatura, al fine di rendere non individuabili le lettere test (es. in termini di etichettatura, formato, caratteri utilizzati, etc.), ivi incluso l'utilizzo di operatori alternativi o altre modalità trasmissive, per l'invio di comunicazioni e dati tra la società aggiudicataria e gli addetti alle rilevazioni (*droppers e receivers*);

#### **a) Monitoraggio campionario dei tempi di recapito della posta ordinaria.**

1. Al fine di espletare l'attività di monitoraggio il territorio nazionale deve essere suddiviso in un numero di tratte pari a 913. Le località sede di rilevazione sono 214. Nell'Annex I (file Excel) sono riportate le sedi di rilevazione e le tratte da monitorare. Di seguito, le tipologie di tratte per il monitoraggio nazionale:

- Città per città (capoluoghi di Provincia);
- Capoluogo di Provincia con località maggiore della Provincia e viceversa;
- Capoluogo di Regione con i singoli capoluoghi di Provincia e viceversa (esclusi Aosta, Bolzano e Trento);
- Capoluoghi di Regione tra loro (compresi Aosta, Bolzano e Trento).

b) Ulteriori tratte e sedi di rilevazione devono essere individuate per il monitoraggio specifico delle aree del territorio nazionale in cui il recapito degli invii postali è effettuato a giorni alterni, secondo quanto previsto dalla delibera n. 395/15/CONS. Per il monitoraggio di tali aree l'aggiudicatario deve elaborare un apposito piano di campionamento in conformità alle norme tecniche europee, tenendo conto delle indicazioni fornite dall'Autorità.

2. È facoltà dell'Autorità sostituire le tratte entro un massimo del 15% in ciascun anno.

3. Per il monitoraggio campionario dell'intero territorio nazionale i valori da attribuire ad ogni tratta, derivanti da studi effettuati sui flussi reali di posta, sono comunicati dall'Autorità all'aggiudicatario all'atto della stipula del contratto o comunque prima dell'inizio dell'attività operativa e possono essere oggetto di revisione ogni anno, trascorsi 6 mesi dalla prima attuazione.

4. Il sistema di tracciamento deve prevedere un minimo di 100 invii di lettere campione per tratta su base annua.

- 5.** L'aggiudicatario cura la realizzazione di tutte le fasi del progetto consistente nell'elaborazione del piano di lavoro, nella produzione delle lettere, nella loro distribuzione ai collaboratori, nel controllo, nella impostazione, nel ricevimento, nella raccolta ed analisi dei dati, nell'archiviazione.
- 6.** L'unità temporale di rilevazione è l'anno solare (1 gennaio – 31 dicembre), ferma restando la possibilità per l'aggiudicatario di avviare a proprio carico fasi preliminari di sperimentazione.
- 7.** L'attività di impostazione deve essere svolta da persone incaricate secondo piani predisposti dall'aggiudicatario.
- 8.** Deve essere previsto un numero di ricevitori non inferiore ad uno ogni 70.000 abitanti; per le località con popolazione inferiore a 70.000 abitanti deve essere considerato comunque un operatore (fonte da utilizzare: ISTAT, Bilancio Demografico e popolazione residente al 31 dicembre 2015).
- 9.** Le persone incaricate della spedizione e del ricevimento degli invii sono prescelte dall'aggiudicatario, che deve tenere nella massima riservatezza i nominativi.
- 10.** Qualora tale riservatezza venga meno o uno o più di tali soggetti non risultino idonei a garantire l'indipendenza e la correttezza delle operazioni svolte ovvero la loro conformità a quanto previsto dallo standard di riferimento, l'aggiudicatario è tenuto a provvedere alla loro sostituzione, dandone comunicazione all'Autorità, ferma restando in capo all'aggiudicatario ogni ulteriore responsabilità nei confronti di terzi e dell'Autorità stessa.
- 11.** Deve essere verificabile se l'oggetto è stato impostato entro l'ora prefissata di raccolta, a sua volta indicata nel contratto.
- 12.** Le festività ed i giorni comunque non lavorativi non si considerano nel conteggio dei giorni utili per la consegna entro i parametri fissati.
- 13.** Le lettere campione non devono essere riconoscibili.
- 14.** La società Poste Italiane provvede a rifornire l'aggiudicatario dei francobolli occorrenti per le lettere campione e per la corrispondenza attinente alle verifiche.
- 15.** I francobolli necessari sono inviati trimestralmente entro 15 giorni dalla richiesta dell'aggiudicatario presso la sede scelta dall'aggiudicatario.
- 16.** Qualora Poste Italiane non provveda tempestivamente, il rifornimento è operato dalla Società, fatturando la relativa spesa a Poste Italiane.

**17.** La spesa sopportata dall'aggiudicatario per l'affrancatura degli invii mediante macchina affrancatrice è rimborsata dalla società Poste Italiane su presentazione di regolari fatture.

**18.** Per tutto quanto non specificamente dettagliato in relazione all'attività di spedizione e raccolta delle lettere campione e alle caratteristiche delle stesse, si rinvia a quanto descritto negli standard di riferimento contenuti nella normativa tecnica europea EN 14508.

**19.** Per ciascun monitoraggio (quello generale nazionale e quello specifico relativo alle aree in cui il recapito è effettuato a giorni alterni) l'aggiudicatario deve fornire all'Autorità per ciascun anno n. 12 rapporti mensili, due rapporti semestrali, un rapporto annuale.

**20.** I rapporti mensili devono pervenire all'Autorità entro il termine del mese solare successivo a quello cui si riferisce la rilevazione; quelli semestrali e quello annuale entro il termine del secondo mese solare successivo alla scadenza del periodo di riferimento.

**21.** Qualora, in casi eccezionali, l'aggiudicatario avanzi motivata richiesta di proroghe relative alla consegna dei rapporti, l'Autorità ha facoltà di concederle, ferma restando la regolare effettuazione delle attività di spedizione e ricezione delle lettere test. Qualora le proroghe non siano approvate dall'Autorità, in caso di ritardo si applicheranno le previste penali.

**22.** Ciascun rapporto deve pervenire in formato elettronico tramite l'utilizzo della posta certificata [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it) ed essere anticipato via mail all'indirizzo [dsp@agcom.it](mailto:dsp@agcom.it).

**23.** I prospetti con l'elaborazione dei dati rilevati saranno forniti in formato .XML.

**24.** I rapporti mensili devono contenere i risultati della rilevazione nel mese di riferimento opportunamente elaborati e quelli cumulati dall'inizio dell'anno solare nonché una dettagliata relazione sulle attività svolte, sulle caratteristiche della rilevazione e sulle eventuali criticità riscontrate.

**25.** I rapporti semestrali e quello annuale devono essere redatti in conformità con quanto stabilito nella normativa tecnica europea sopra menzionata e devono altresì includere una analisi relativa ai risultati totali della rilevazione e al rispetto da parte di Poste Italiane degli obiettivi di qualità stabiliti nella normativa vigente.

**26.** I dati relativi alle prestazioni di Poste Italiane e agli eventuali scostamenti dagli standard di qualità fissati dalla normativa di settore sono pubblicati dall’Autorità secondo le modalità dalla stessa stabilite.

**27.** Tutti i rapporti devono indicare, oltre agli standard normativamente previsti, il numero medio dei giorni occorrenti per il recapito dell'intero campione e la percentuale di lettere-test recapitate da  $j+1$  a  $j+10$ .

**28.** Nel rapporto devono essere, inoltre, riportati la percentuale entro lo standard prefissato per il relativo periodo nonché il numero delle lettere test valide, come da schema successivamente concordato con l’aggiudicataria.

**29.** Gli obiettivi di qualità sono fissati dall’Autorità prima dell’inizio dell’attività. L’Autorità comunica alla società aggiudicataria i riferimenti dei provvedimenti in cui essi sono pubblicati.

**30.** Nel caso di successive revisioni degli obiettivi di qualità, la società aggiudicataria è tempestivamente informata delle modifiche apportate.

**31.** L’aggiudicatario deve garantire la corretta custodia di tutta la documentazione.

**32.** I rappresentanti dell’Autorità all’uopo designati hanno libero accesso alla predetta documentazione.

**33.** L’aggiudicatario provvede a fornire un sistema telematico che consenta ad Agcom accesso ai singoli rapporti prodotti ed ai dati disaggregati per singola lettera test alla base della produzione dei singoli rapporti. Il sistema telematico consente l’analisi e l’estrazione dei dati disaggregati in formato Excel o in altro formato concordato con l’Autorità. Le credenziali d’accesso al sistema sono fornite al direttore dell’esecuzione di Agcom ed al personale dallo stesso designato, e gli accessi saranno associati ad uno specifico indirizzo IP.

**34.** Il cambiamento delle tratte, nonché l’eventuale redistribuzione del numero delle lettere-test per tratta, entro il limite del 15%, non determinano modifica delle condizioni contrattuali, ferme restando le assunzioni statistiche di accuratezza e precisione sopra indicate ed il numero complessivo delle tratte.

**35.** La certificazione del sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO 9000 deve essere rilasciata da organismi accreditati, ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN 45000 e della serie UNI CEI EN ISO 17000.

**36.** L'eventuale perdita della certificazione deve essere tempestivamente comunicata all'Autorità e può costituire motivo di risoluzione del contratto ai sensi del Capitolato speciale d'oneri, fermo restando l'eventuale risarcimento del danno.

**37.** L'aggiudicatario è tenuto a fornire all'Autorità i chiarimenti nonché la documentazione relativa all'attività oggetto dell'appalto.

**38.** Ulteriori specificazioni circa le modalità delle prestazioni sono indicate nel contratto a seguito dell'aggiudicazione (ad esempio: tratte, formato degli invii, concentrazione massima delle lettere campione, indirizzi a mano e a macchina, affrancatura a macchina o in francobolli).

**b) Monitoraggio specifico dei tempi di recapito della posta ordinaria nelle aree del territorio nazionale in cui il recapito degli invii postali è effettuato a giorni alterni, secondo quanto previsto dalla delibera n. 395/15/CONS, le cui modalità sono esplicitate nel piano di campionamento proposto dall'impresa nella propria offerta tecnica.**

**c) Monitoraggio sul rispetto dei parametri vigenti in materia di aperture giornaliere ed orarie degli uffici postali nel periodo estivo.**

**39.** Fatti salvi successivi interventi regolatori dell'Autorità, l'attività di monitoraggio oggetto di appalto si basa sugli standard minimi di servizio attualmente stabiliti dagli articoli 2 e 3 del decreto del Ministro per le Comunicazioni 28 giugno 2007, alla luce delle rimodulazioni indicate dal fornitore del servizio universale nel Piano delle aperture estive, giornaliere ed orarie, degli uffici postali di cui all'articolo 1 del medesimo decreto. Inoltre, come da articoli 7 ed 8 della Delibera 413/14/CONS e da articolo 6 della Delibera 184/13/CONS, costituiscono oggetto di rilevazione la corretta e completa funzionalità dei suddetti uffici postali, attraverso la verifica della presenza del "faldone elettronico" o di copie cartacee della Carta di qualità dei servizi postali, della modulistica per i reclami, del formulario per le controversie CP e dello schema riassuntivo dei rimborsi e/o indennizzi previsti per ciascun prodotto postale in caso di disservizio.

**40.** Il sistema di monitoraggio è implementato attraverso la realizzazione di rilevazioni su un campione estratto dall'insieme degli uffici postali situati in Comuni con popolazione uguale o inferiore a 5000 abitanti.

**41.** I sopra citati standard potranno essere oggetto di modifica a seguito dell'adozione da parte dell'Autorità di nuove misure regolamentari. La revisione dei predetti standard non determina la modifica delle condizioni contrattuali.

**42.** La modalità di rilevazione è di tipo “osservazionale”: per ogni ufficio postale sottoposto a rilevazione, i rilevatori impiegati nell’indagine provvedono ad osservare e registrare il rispetto degli standard minimi di qualità, e della presenza della documentazione informativa per l’utenza sulla base di una programmazione delle rilevazioni previamente concordata con l’Autorità.

**43.** In termini generali, la tecnica consiste nel realizzare una serie di osservazioni del servizio postale nel periodo temporale previsto dal suddetto decreto del 28 giugno 2007 (15 giugno – 15 settembre di ciascun anno); le rilevazioni sono realizzate da personale appositamente formato che, in veste di cliente misterioso, sperimenta concretamente il servizio verificando il rispetto degli standard previsti dal decreto ministeriale sopramenzionato e la disponibilità della documentazione informativa prevista dalla delibera n. 413/14/CONS. L’universo di riferimento è costituito dagli uffici postali localizzati nei Comuni con popolazione uguale o inferiore a 5.000 abitanti.

**44.** La scelta del piano di campionamento è finalizzata ad individuare un campione di uffici postali che sia rappresentativo della popolazione di riferimento.

**45.** Negli anni di vigenza del contratto l’elenco relativo all’universo di riferimento è fornito dalla Amministrazione.

**46.** Il campione di uffici postali deve avere una numerosità non inferiore a 1000 unità, distribuiti sull’intero territorio nazionale e stratificati proporzionalmente per Regioni e Province.

**47.** Le rilevazioni sono realizzate a partire dal 15 giugno, si concludono il 15 settembre di ciascun anno e sono realizzate durante un generico giorno feriale.

**48.** I risultati del monitoraggio del piano di rimodulazione devono essere presentati in un rapporto, da consegnarsi entro il 1° di ottobre di ciascun anno. Ciascun rapporto deve pervenire in formato elettronico.

**49.** Deve inoltre essere realizzato un *dataset* (es: foglio elettronico in formato XML), contenente tutte le informazioni raccolte tramite il monitoraggio del Piano di rimodulazione delle aperture estive degli uffici postali e che consenta di estrarre i dati e poterli elaborarli elettronicamente.

**50.** Il *dataset* deve contenere i dati riguardanti: il numero e l’indicazione degli uffici postali che hanno adottato una rimodulazione delle aperture estive, giornaliera ed orarie; il numero e l’indicazione degli uffici postali che non rispettano gli standard minimi di servizio fissati in caso di rimodulazione delle aperture estive; le caratteristiche del servizio erogato dagli uffici postali (giorni ed orari di apertura).

