

**Quesito n. 16)**

[È prevista una "fase di prova" per le misure della qualità postale? Se sì, quando tempo dura?]

**Risposta**

Non è prevista una fase di prova. Tuttavia, come descritto al punto 6 dell'Allegato tecnico, è prevista la possibilità per l'aggiudicatario di avviare, a proprio carico, fasi preliminari di sperimentazione.

**Quesito n. 18)**

[L'allegato tecnico fa riferimento ad almeno 100 invii di lettere campione per tratta. Questi invii comprendono andata e ritorno (ossia sulla medesima tratta, 50 in una direzione, e 50 nell'altra) o 100 in ciascuna direzione? (cfr. Allegato 3, pagina 3, punto 4)]

**Risposta**

Come desumibile dall'Annex I (Allegato 11) relativo alle tratte oggetto del monitoraggio, ciascuna tratta riguarda un luogo di origine ed uno di destinazione. Pertanto, gli invii sono solo quelli tra origine e destinazione previsti nell'Annex I.

**Quesito n. 19)**

[L'allegato tecnico indica un minimo di 100 invii di lettere campione per tratta all'anno, però non indica il numero che dev'essere raggiunto. Come viene deciso il numero di invii da mandare su ogni tratta? O dobbiamo considerare semplicemente 100 invii validi per tratta, ossia 913 tratte per 100 invii, quindi 91300 invii-campione all'anno? (cfr. Allegato 3, pagina 3, punto 4)]

**Risposta**

L'aggiudicatario deve assicurare, su base annua, un numero minimo di 100 invii di lettere campione per ciascuna tratta prevista dal sistema di monitoraggio.

**Quesito n. 20) e n. 21)**

[L'allegato tecnico non prevede un numero massimo di invii al giorno per la cassetta postale (bucallettera)? Ci sono vincoli a questo riguardo? (cfr. Allegato 3, pagina 3, punto 8)  
C'è un minimo di persone incaricate delle spedizioni per città? (cfr. Allegato 3, pagina 3, punto 8)]

**Risposta**

Si rinvia a quanto descritto negli standard di riferimento contenuti nella normativa tecnica europea EN 14508.

**Quesito n. 22)**

[Può una persona incaricarsi della spedizione e del ricevimento (ovviamente senza mandarsi a se stesso gli invii), o devono per forza essere persone distinte? (cfr. Allegato 3, pagina 3, punto 9)]

**Risposta**

Un addetto al rilevamento può svolgere sia la funzione di speditore che di ricevente, ma entrambi i ruoli non possono essere tenuti contemporaneamente per lo stesso invio.

**Quesito n. 23)**

[Ci sono requisiti relativi al tipo di lettere da usare? per esempio format, C5, C6, con o senza finestrella, peso specifico... (cfr. Allegato 3, pagina 3, punto 13)]

**Risposta**

Come indicato nell'Allegato tecnico, ulteriori specificazioni circa le modalità delle prestazioni saranno 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).

**Quesito n. 24)**

*[Il punto 11 prevede che sia verificabile se l'oggetto è stato impostato entro l'ora prefissata. AGCOM ha delle richieste particolari sulla maniera di provare e/o dimostrare l'ora dell'invio? (cfr. Allegato 3, pagina 4 elemento 11)]*

**Risposta**

Si rinvia a quanto descritto negli standard di riferimento contenuti nella normativa tecnica europea EN 14508.

**Quesito n. 25)**

*[Deve essere monitorata solo la posta ordinaria, o anche quella prioritaria? (cfr. Allegato 3, pagina 4, punto 18)]*

**Risposta**

Il monitoraggio campionario è relativo al servizio di posta ordinaria a livello nazionale.

**Quesito n. 26) e n. 27)**

*[26. Come deve essere strutturato il report mensile/semestrale e annuale? ci sono prerequisiti di informazioni/rappresentazioni da considerare? (cfr. Allegato 3, pagina 4, punto 24 a 28)*

*27. Non ci sembra indicato come devono essere conservate le lettere-test dopo essere state utilizzate. Possono essere distrutte dai Panelisti? o devono essere conservate per un certo periodo? o devono essere rimandate indietro per archiviazione? (cfr. Allegato 3, pagina 4, punto 24 a 28)]*

**Risposta**

Come indicato nell'Allegato, ulteriori specificazioni circa le modalità delle prestazioni saranno 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). Anche i profili richiesti saranno definiti in sede di avvio dell'esecuzione.

**Quesito n. 28)**

*[Il punto 27 prevede di riportare le lettere recapitate in J+1 a J+10. Quale valore è da considerare come una consegna recapitata in tempo e a partire da quali valori dobbiamo considerare un recapito come in ritardo? (cfr. Allegato 3, pagina 4, punto 27)]*

**Risposta**

La normativa in vigore per la valutazione dei tempi di consegna è la delibera n. 396/15/CONS.

**Quesito n. 29)**

*[Il punto 35 richiede una certificazione secondo ISO 9000, rilasciata da un organismo accreditato secondo EN 45000 e ISO 17000. Dobbiamo portare la prova che l'organismo sia accreditato in questo senso? (cfr. Allegato 3, pagina 4, punto 35)]*

**Risposta**

La prova del possesso di una certificazione di qualità conforme alle norme europee UNI EN ISO 9000 (rilasciata da un organismo di certificazione accreditato) è fornita allegando la certificazione posseduta secondo le indicazioni rese dal Disciplinare di gara ai fini della partecipazione alla procedura di gara.

**Quesito n. 30)**

*[L'EN 45000 non sembra esistere, bensì esiste l'EN 45001. Si può chiarire? (cfr. Allegato 3, pagina 4, punto 35)]*

**Risposta**

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

**Quesito n. 31)**

*[Possiamo considerare la lista disponibile sul sito internet delle Poste Italiane come attuale secondo la delibera 395/15/CONS? (cfr. Allegato 3, pagina 5, punto b)]*

**Risposta**

Si può fare riferimento all'elenco Comuni Recapito a giorni alterni (Delibera 395/15/CONS), aggiornata ad Ottobre 2018, pubblicato sul sito di Poste Italiane (link: <https://www.poste.it/recapito-giorni-alterni.html>)

**Quesito n. 32)**

*[Gli uffici postali selezionati per il monitoraggio relativo al punto d possono essere gli stessi per il monitoraggio previsto dal punto e? (cfr. Allegato 3, pagine 5 e successive)]*

**Risposta**

No.

**Quesito n. 33)**

*[C'è un numero minimo di visite per ufficio postale facente parte del campione selezionato? (cfr. Allegato 3, pagine 5 e successive)]*

**Risposta**

Il numero di visite deve corrispondere a quelle necessarie ad un esauriente rilevazione dei vari campioni, distinti in base a ciascuno dei monitoraggi oggetto della gara.

**Quesito n. 34)**

*[In caso di anomalia rilevata da un ufficio postale, AGCOM richiede un'indagine approfondita sulle ragioni?]*

**Risposta**

L'attività di monitoraggio richiede di rilevare esclusivamente l'anomalia.

**Quesito n. 35)**

*[La lista di uffici postali da visitare deve essere condiviso con le Poste Italiane, o dobbiamo tenere quest'informazione come riservata? (cfr. Allegato 3, pagine 5 e successive)]*

**Risposta**

La lista di uffici postali da visitare è un'informazione da tenere strettamente riservata.

**Quesito n. 36)**

*[Per lo svolgimento dei monitoraggi dei punti c, d, ed e indicati all'art.2 del Capitolato, gli orari e i giorni in cui i singoli uffici postali presenti sul territorio nazionale sono attivi vengono forniti dalla Committente? (cfr. Allegato 3, pagina 5 e successive)]*

**Risposta**

L'elenco relativo al numero complessivo di uffici postali sul territorio è fornito dall'Autorità.

**Quesito n. 37)**

*[Dobbiamo informare in anticipo gli uffici postali della visita di monitoraggio? Nel caso negativo, se eseguiamo l'indagine secondo l'elemento f) sul posto, e un responsabile dell'ufficio postale ci interroga, come dobbiamo reagire? (cfr. Allegato 3, pagine 10 elemento f)]*

**Risposta**

Gli Uffici Postali non vanno informati in anticipo dell'attività di monitoraggio. Ulteriori specificazioni circa le modalità delle prestazioni saranno indicate nel contratto a seguito dell'aggiudicazione.

**Quesito n. 38)**

*[Le interviste devono essere effettuate dentro o davanti gli uffici postali? (cfr. Allegato 3, pagine 10 elemento f)]*

**Risposta**

Al di fuori degli Uffici Postali

**Quesito n. 39)**

*[Dobbiamo richiedere un'autorizzazione esplicita all'ufficio postale monitorato per effettuare il monitoraggio secondo l'elemento f? Se sì, cos'è la procedura? (cfr. Allegato 3, pagine 10 elemento f)]*

**Risposta**

No.

**Quesito n. 40)**

*[Nell'ambito della situazione dovuta al Covid, ci sono restrizioni di apertura, di autorizzazione per entrare negli uffici e/o numero di persone autorizzate a stare dentro. Come dobbiamo considerare queste restrizioni, sapendo che queste possono cambiare da un momento all'altro (cfr. Allegato 3, pagine 10 elemento f)]*

**Risposta**

L'esecuzione del contratto avverrà nel rispetto della normativa vigente e delle eventuali restrizioni dalla stessa indicate.