

FORNITURA DI SERVIZI POSTALI 2020-2026

RELAZIONE

1. IL MERCATO DEI SERVIZI POSTALI

Al fine di definire l'oggetto e i confini dell'appalto dei servizi di postalizzazione occorre far riferimento alle indicazioni e alle direttive fissati dal Ministero per lo Sviluppo Economico reperibili nel sito istituzionale: <https://www.mise.gov.it/index.php/it/comunicazioni/postale>.

Il servizio universale è affidato a Poste Italiane S.p.A. fino al 30 aprile 2026 e soggetto a verifiche quinquennali da parte del Ministero sul livello di efficienza nella fornitura del servizio.

Al fine di garantire la coesione sociale, senza discriminazioni tra gli utenti, Poste Italiane è obbligata ad erogare su tutto il territorio nazionale il **servizio postale base (universale)**, che consiste in:

- Raccolta, trasporto, smistamento e distribuzione di invii postali fino a 2 Kg;
- Raccolta, trasporto, smistamento e distribuzione di pacchi postali fino a 20 Kg;
- Servizi relativi agli invii raccomandati ed agli invii assicurati.

Il **decreto legislativo 31 marzo 2011, n. 58**, entrato in vigore il **30 aprile 2011**, ha abolito la riserva sui limiti di peso e prezzo degli invii di corrispondenza, della pubblicità diretta per corrispondenza e delle raccomandate attinenti alle procedure della pubblica amministrazione, pertanto anche altri operatori possono fornire servizi postali, sia nell'ambito del servizio universale (titolari di licenza individuale), sia al di fuori dello stesso nell'ambito dei cosiddetti servizi a valore aggiunto (titolari di autorizzazione generale).

La loro posizione si differenzia dal Fornitore del servizio universale, in quanto non sono soggetti all'obbligo di fornitura su tutto il territorio nazionale dei servizi rientranti nel servizio universale.

Notificazioni degli atti giudiziari e delle violazioni al codice della strada (multe)

La Legge annuale per il mercato e la concorrenza (2017) ha ulteriormente mutato il contesto di riferimento del mercato postale, abrogando, a decorrere dal 10 settembre 2017, l'art.4 del d.lgs.261/1999 concernente l'affidamento in esclusiva al fornitore del servizio universale (Poste Italiane S.p.a.) dei servizi inerenti le notificazioni di atti giudiziari e di multe.

Il decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 20 luglio 2018 che definisce le procedure per il rilascio delle licenze speciali per i servizi postali relativi alle notifiche degli atti giudiziari e delle multe previste dal codice della strada, attuativo della Delibera n. 77/18/cons dell'Autorità per la Garanzia nelle Comunicazioni ad oggetto *Approvazione del Regolamento in materia di rilascio delle licenze per svolgere il servizio di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e comunicazioni connesse (legge 20 novembre 1982, n. 890) e di violazioni del codice della strada (articolo 201 del d.lgs. 30 aprile 1992, n. 285)*, è stato pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 208 del 7 settembre 2018.

2. TITOLI ABILITATIVI AI SERVIZI POSTALI PREVISTI DAL MISE

2.1. Licenza individuale

Consente di svolgere i seguenti servizi non riservati esclusivamente a Poste Italiane ma rientranti nel servizio universale:

- raccolta, trasporto, smistamento e distribuzione degli invii postali fino a 2 kg;
- raccolta, trasporto, smistamento e distribuzione dei pacchi postali fino a 20 kg;
- servizi relativi agli invii raccomandati ed agli invii assicurati che non siano attinenti alle notificazioni di atti a mezzo posta e di comunicazioni a mezzo posta connesse con la notificazione di atti giudiziari di cui alla legge 20 novembre 1992, n.890, e servizi inerenti le notificazioni a mezzo posta di cui all'art.201 del decreto legislativo 30 aprile 1992, n.285.

2.2. Autorizzazione generale permette di svolgere i servizi non rientranti nel servizio universale tra i quali, ad esempio:

- raccolta, trasporto, smistamento e distribuzione degli invii postali oltre i 2 kg e pacchi oltre i 20 kg e non superiori ai 30 Kg;
- raccolta, trasporto, smistamento e distribuzione della pubblicità diretta per corrispondenza;
- servizi a valore aggiunto (corriere espresso, consegna nelle mani del destinatario, garanzia di recapito ad una determinata ora, ritiro a domicilio, conferma dell'avvenuta consegna, possibilità di cambio di indirizzo, tracciamento elettronico, ecc.);
- recapito della posta elettronica a data o ora certa.

*NB: le **licenze individuali** e le **autorizzazioni generali** rilasciate dal Ministero dello Sviluppo economico consentono esclusivamente l'offerta di servizi postali di corrispondenza e pacchi. Non rientra pertanto in detta attività il pagamento delle utenze per conto della clientela (c/c postali), trattandosi di servizio a carattere finanziario che esula dalla disciplina dettata dalla normativa vigente.*

2.3. Licenza individuale speciale

Abilita all'attività di notificazione a mezzo del servizio postale di atti giudiziari e violazioni e può avere ad oggetto:

- l'abilitazione a svolgere l'attività di notificazione degli atti giudiziari e delle violazioni del codice della strada;
- l'abilitazione a svolgere la sola attività di notificazione delle violazioni del codice della strada.

Le licenze individuali speciali sono differenziate in licenze individuali speciali **in ambito nazionale** e in **ambito regionale**, in ragione dei limiti territoriali entro i quali il titolare è legittimato ad esercitare il servizio.

Il rilascio della licenza individuale speciale è richiesto per svolgere anche una sola delle fasi in cui si articola il servizio postale per svolgere l'attività di notificazione.

Il rilascio della licenza individuale speciale non è richiesto per l'**attività di solo trasporto**.

2.4. Autorizzazione generale ad effetto immediato autorizza a svolgere il servizio di esercizio di casellario privato (caselle postali per la distribuzione della corrispondenza).

NB: Nell'ambito della fornitura di servizi postali dell'Ente tale attività non è prevista.

3. MODALITA' OPERATIVE ATTUALI NELL'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

3.1. Corrispondenza in partenza

La spedizione della corrispondenza nel Comune di Padova è affidata ad una ditta esterna che provvede alla raccolta (in un punto di ricevimento situato all'interno della sede municipale) e successivamente al recapito (diretto o attraverso il gestore del servizio universale).

Il volume della corrispondenza spedita annualmente dall'ente, in considerazione dell'utilizzo sempre maggiore delle tecnologie informatiche e telematiche, è in diminuzione di circa il 15% ed è presumibile che tale andamento prosegua anche negli anni futuri.

Nell'allegato file "Dimensionamento" è riportata la stima derivante dai dati effettivi degli anni 2017 e 2018 e del primo semestre 2019. Si tratta di quantità puramente indicative e suscettibili di variazioni sia in aumento che in diminuzione. Da tali dati si evince che la percentuale di recapiti effettuata all'interno del territorio comunale di Padova è attestata intorno al 60%, intorno al 62% se si considera il territorio dell'intera provincia.

Le attività principali relative alla gestione della posta in partenza sono le seguenti:

Ricezione posta in partenza: effettuata direttamente dalla ditta incaricata presso un unico punto di raccolta (presso sede municipale centrale, pal. Moroni) di tutta la corrispondenza già imbustata e chiusa, corredata di apposite distinte.

- 1) **Orario ricezione:** dalle 8.00 alle 10.00, tutti i giorni dal lunedì al venerdì compresi i pre-festivi; resta esclusa la giornata di sabato. Possono essere richiesti ritiri occasionali da uffici diversi. Contestualmente alla raccolta viene effettuata la verifica della correttezza delle distinte presentate, in contraddittorio con gli addetti del Comune di Padova.
- 2) **Affrancatura** con macchina affrancatrice dotata di dispositivo **meter** della corrispondenza destinata al gestore del Servizio Universale; e della corrispondenza rientrante nell'area di riserva; consegna al Centro di accettazione della rete postale competente per territorio, che dovrà essere effettuata nella giornata stessa del ritiro.
- 3) **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 (13 giugno). I giorni pre-festivi sono considerati nel conteggio al pari dei giorni feriali.
- 4) **Aggiornamento costante del portale della ditta**, riportante i dettagli dello spedito per Centri di costo (riferimenti ai codici a barre delle RR, tipologia e importi per centro di costo) e la correzione degli errori verificati in seguito al controllo da parte dell'ufficio spedizioni del Comune. Tramite il portale è possibile inoltre estrarre **report** sulla gestione della corrispondenza.
- 5) **Fornitura e pagamento** della modulistica postale richiesta
- 6) Consegna delle raccomandate agli utenti attraverso propri punti di giacenza presenti sul territorio del Comune di Padova, in zone facilmente raggiungibili anche con mezzi pubblici e aperti in orari adeguati.
- 7) Prelievo della corrispondenza relativa a comunicazioni inerenti procedimenti di notificazione atti che viene gestita autonomamente dal Servizio notificazioni
- 8) Prelievo delle tessere elettorali da recapitare come posta con firma e produzione delle relative cartoline di ritorno, stampa dell'indirizzario e recapito.

3.2. Corrispondenza in partenza relativa ad atti giudiziari

La spedizione degli atti e provvedimenti secondo le modalità "atti giudiziari" è effettuata nel Comune di Padova principalmente da due soggetti:

- **Ditta incaricata del Servizio di prelievo/recapito della corrispondenza del Comune** (notificazioni di atti effettuate direttamente da diversi Settori dell'Ente, in particolare: Ambiente, Servizi

Demografici, Edilizia Privata, Tributi, Servizi Scolastici, Pianificazione Urbanistica e parte residuale delle notificazioni dei verbali di infrazione del CdS del Settore Polizia Locale). *La ditta affidataria del servizio provvede alla raccolta giornaliera di tutte le buste di atti giudiziari corredate dalle relative distinte attraverso un punto di ricevimento situato all'interno della sede municipale e successivamente per il recapito le conferisce al gestore del servizio universale. I costi sono definiti in base alle tariffe postali vigenti da Poste Italiane SpA.*

- **Ditta affidataria della gestione delle contravvenzioni incaricata dal Settore Polizia Locale** (notificazioni di verbali di infrazione del Codice della Strada). *La procedura di spedizione degli atti giudiziari attualmente è gestita autonomamente dal Settore Polizia Locale tramite la ditta affidataria del Servizio di gestione delle contravvenzioni, che si avvale di Poste Italiane SpA.*

In entrambi i casi la notifica degli atti giudiziari si perfeziona con la riconsegna delle cartoline di ritorno o, nel caso in cui il recapito non sia stato effettuato nelle mani del destinatario, con il successivo invio di CAN (Comunicazione di Avvenuta Notifica, ora in fase di soppressione) o CAD (Comunicazione di Avvenuto Deposito). I CAN e CAD sono consegnati all'ufficio spedizioni che provvede al relativo pagamento.

Si riportano qui alcuni dati che derivano dai numeri realizzati nel 2017, nel 2018 e nel primo semestre 2019. Si segnala che il 10 giugno 2019 sono intervenute variazioni nelle condizioni di offerta del Servizio Atto Giudiziario di Poste Italiane, in particolare è stato applicato alle tariffe vigenti dell'atto giudiziario un importo aggiuntivo forfettario pari a 2,70 € per le spese relative alle Comunicazioni di Avvenuta Notifica (CAN) e di avvenuto Deposito (CAD) eventualmente emesse.

Per quanto riguarda i verbali di contravvenzione si evidenzia che, rispetto al n. Complessivo delle contravvenzioni da notificare, andrà stimata la percentuale da inviare via raccomandata atto giudiziario anziché via PEC come previsto dall'attuale normativa (Circolare Ministero dell'Interno 300/A/1500/18/127/9 del 20 febbraio 2018 in adempimento al Decreto Ministeriale 18/12/2017)

Tipologie	2017		2018		2019 (primo semestre)	
	Numero atti	Spesa (€)	Numero atti	Spesa (€)	Numero atti	Spesa (€)
AG Settori Ente	2.186	15.740	1.766	12.540	737	5.233
Polizia Locale*	335.000	2.278.000	288.000	1.958.400	131.919	897.049
CAN e CAD	791	4.460	1.012	6.036	442	2.757

3.3. Corrispondenza in arrivo

Per quanto riguarda la corrispondenza in arrivo quotidianamente (per 5 giorni la settimana), la stessa è quantificabile in **1-2 cassette standard** del servizio postale.

Si segnalano di seguito le attività principali relative alla gestione della posta in arrivo.

- 1) Prelievo di tutta la corrispondenza ricevuta presso la casella postale del Comune di Padova (posta ordinaria e raccomandate, ricevute di ritorno delle raccomandate spedite, stampe, quotidiani, pubblicità, pacchi, oggetti smarriti, resi, ecc.).
- 2) Consegna entro le **h. 9.00** del mattino di ogni giornata lavorativa dal lunedì al venerdì presso la sede municipale
- 3) Pagamento e consegna delle lettere tassate.
- 4) Ritiro di eventuale corrispondenza in giacenza.
- 5) Riconsegna a Poste della corrispondenza erroneamente consegnata.
- 6) Smistamento nelle cassette postali interne di riviste, giornali e quotidiani indirizzati (per il futuro non necessaria).

4. ATTIVITA' E SERVIZI DI POSTALIZZAZIONE DA AFFIDARE

4.1. Invii di corrispondenza senza firma e con firma in territorio nazionale e all'estero

Si tratta delle basilari attività di postalizzazione le cui caratteristiche e modalità operative sono definite nel successivo punto e dovranno altresì essere dettagliate nel capitolato di gara.

4.2. Affrancatura

Gli operatori postali non sono tenuti ad affrancare la corrispondenza qualora svolgano direttamente tutte le fasi del servizio universale (raccolta, trasporto, smistamento e distribuzione). E' necessario invece provvedervi tramite macchine affrancatrici in dotazione agli operatori postali per tutta la corrispondenza che viene consegnata dal gestore del servizio universale. La corrispondenza rientrando nell'area di riserva e quella destinata a zone non coperte dal gestore dovrà infatti essere conferita al gestore del servizio postale universale per il successivo recapito alle tariffe postali vigenti approvate dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.

4.3. Recapito a data o ora certa degli invii di corrispondenza generati elettronicamente

Gli operatori che intendono offrire al pubblico il servizio data o ora certa devono richiedere una autorizzazione generale. La nuova circolare del 29 agosto 2007 n. 5688 che integra le circolari emesse in data 24 gennaio 2001 n. DGRQS/208 e 18 maggio 2001 n. DGRQS/1225, permette di avvalersi di nuove tecnologie di comunicazioni elettroniche (GPS, GSM/GPRS), che consentono la dimostrazione del rispetto delle condizioni di consegna a data o ora certa con mezzi alternativi a quelli della firma del destinatario con data o ora su apposito bollettario.

Il sistema di recapito attualmente realizzato che consente **la tracciabilità della posta in uscita e la certificazione dell'avvenuta consegna** costituisce un punto di riferimento irrinunciabile per il futuro affidamento.

4.4. Invii effettuati dal Servizio Notificazioni

Una parte della corrispondenza relativa a comunicazioni inerenti procedimenti di notificazione atti viene gestita separatamente rispetto alla corrispondenza dell'Ente e prevede la produzione delle cartoline di ritorno per il tramite della procedura di notificazione atti.

Il Servizio Notificazioni infatti, nei casi previsti dalla legge deve spedire al destinatario dell'atto non consegnato direttamente una comunicazione di avvenuto deposito presso la casa comunale e lo fa a mezzo raccomandata A.R. quale indispensabile perfezionamento della procedura di notificazione. Le fasi di gestione di tali atti sono integrate con il software delle notifiche in licenza d'uso.

4.5. Invii di Posta ibrida

E' inoltre operativo all'interno dell'Ente un sistema che, per alcuni flussi massivi relativi ad attività specifiche che si svolgono *una tantum* o che sono ripetuti in determinati periodi dell'anno, consente di gestire non solo la fase di **recapito** da parte della ditta affidataria ma anche la **stampa** e l'**imbustamento** della corrispondenza. In questo caso gli uffici, previ accordi con il responsabile del Servizio, vengono dotati di apposito budget di spesa e sono abilitati all'uso della piattaforma *web* del gestore postale. Attraverso tale piattaforma possono redigere testi e conferire elenchi di destinatari in formati concordati, per l'invio massivo.

Questo sistema consente una riduzione dei tempi di lavorazione e dei costi di recapito poiché fruisce a monte di una lavorazione della corrispondenza automatizzata (vanno in ogni caso previste le ulteriori spese di stampa e imbustamento).

Questa parte del servizio attualmente è quantificabile in una percentuale pari a circa il 3% della corrispondenza complessivamente spedita, ma va stimata in aumento.

Sarebbe infatti auspicabile, in considerazione dei risparmi e dei vantaggi complessivi, incentivarne l'uso.

4.6. Integrazione con sistema di gestione del protocollo

Per invio di documenti protocollati (non massiva). Tale integrazione è in corso di analisi e prevede l'inoltro diretto della corrispondenza dal sistema di protocollo informatico P@doc in uso al Comune di Padova alla piattaforma di gestione del servizio di stampa, imbustamento e recapito della corrispondenza, a partire dai documenti protocollati completi dei dati destinatario e indirizzo (Cognome, nome, indirizzo, n. Civico, CAP, città, provincia) e del documento principale più allegati

in formato PDF/A

4.7. Invio di pacchi

L'affidatario del servizio deve garantire la spedizione di pacchi a destinatari situati in territorio nazionale e la loro consegna entro due giorni lavorativi dalla spedizione.

La presa in carico dei pacchi da parte dell'affidatario deve avvenire nel punto di ritiro presso l'Ente per i pacchi con un peso fino a 20 Kg; oltre tale peso deve poter essere possibile spedire i pacchi consegnandoli direttamente alla sede dell'affidatario del servizio.

L'affidatario, previa consegna del materiale entro le ore 10:00 al punto di ritiro presso l'Ente e su eventuale maggiorazione tariffaria, deve inoltre garantire la possibilità di consegna espressa al destinatario entro le ore 10:00 del giorno successivo.

La tracciatura dei pacchi deve essere gratuita mentre la prova di consegna può essere fornita a pagamento su richiesta.

4.8. Consegna tessere elettorali

Il Comune di Padova ha attivato con il gestore del recapito un servizio ad-hoc di consegna a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno personalizzata delle tessere elettorali. Tale servizio è risultato più economico della consegna tramite messo notificatore ed ha consentito di alleggerire il carico non sostenibile dell'ufficio messi.

Il gestore del servizio ha l'onere della stampa e dell'abbinamento delle cartoline di ritorno complete dei dati forniti dall'Ente tramite file .csv con gli indirizzari.

4.9. Gestione in via esclusiva degli atti giudiziari

Come precisato al precedente par. 2 oggi l'attività di notificazione a mezzo del servizio postale di atti giudiziari e violazioni non rientra più nell'area di riserva ma è subordinata al rilascio di una licenza, la licenza individuale speciale. Più precisamente il Comune di Padova dovrà richiedere l'abilitazione a svolgere "*l'attività di notificazione degli atti giudiziari e delle violazioni del codice della strada*" con licenza in ambito nazionale.

I titolari di licenza individuale speciale, oltre a possedere i requisiti di professionalità, onorabilità e affidabilità (per la quale è richiesta apposita e specifica fidejussione) sono tenuti al rispetto di alcuni obblighi di qualità del servizio e tutela dell'utente

Per l'invio dell'atto da notificare, per gli avvisi di ricevimento e per le altre comunicazioni relative al procedimento di notificazione, sono utilizzate speciali buste e moduli, di colore verde, recanti il logo e la denominazione dell'operatore postale capogruppo incaricato di svolgere il servizio, conformi alle specifiche tecniche definite dall'Autorità sentita il Ministero della giustizia.

4.10. Servizi esclusi dalla normativa

Sono esclusi dalla normativa del settore postale i servizi di trasporto e recapito di generi alimentari o medicinali deperibili; denaro e valori in genere; sostanze pericolose, ecc. Non rientra nella normativa del settore postale l'attività svolta dai messi comunali.

4.11. Servizi aggiuntivi attesi

Servizi di reportistica

L'affidatario del servizio dovrà in linea generale fornire all'ente servizi di supporto, con accesso diretto via web, e garantire strumenti di reportistica che consentano all'ente 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 di fatturazione diretta ai Settori specifici dell'ente
- report giornalieri e mensili riepilogativi dello spedito

- report con i tempi di consegna
- monitoraggio della corrispondenza non recapitata
- portale di semplice consultazione e accessibile ad utenti anche non abilitati per la ricerca dell'esito della posta a firma (raccomandate)

Servizi di supporto

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 una struttura sul territorio comunale che funga da punto di giacenza per il ritiro della corrispondenza raccomandata, in luogo facilmente accessibile e con orari adeguati.

Dovranno essere resi disponibili numeri telefonici per l'help desk di primo livello e un indirizzo mail cui inoltrare le segnalazioni.

Dovrà essere particolarmente curata la gestione dei "resi/inesitati"; in particolare è necessario che sia valutata nel progetto tecnico la modalità con cui la Ditta garantisce:

- la celere restituzione delle cartoline di ritorno delle raccomandate;
- la messa a disposizione delle immagini/scansioni dei documenti firmati, da effettuarsi con strumenti che diano garanzia della valenza giuridica delle firme stesse;
- il conteggio numerico dei resi, ulteriormente suddiviso per settore/centro di costo mittente, tale da consentire verifiche mirate sulla motivazione del reso ed eventuali aggiornamenti delle anagrafiche.