

## QUESITI

- 1) in merito alla Procedura di gara per l'affidamento delle «Attività di “phone collection” di sollecito dei crediti vantati da GORI nei confronti degli utenti, relativamente a bollette/fatture riguardanti la fornitura del servizio idrico integrato». N. 2 Lotti, all'art. 3.4 del Disciplinare (punto 3) tra i requisiti viene richiesto il possesso di certificazione di sistema di qualità UNI EN ISO 18295:2017 in corso di validità.

Lo standard ISO 18295 si divide in due parti:

**ISO 18295-1:2017** - che definisce i requisiti di servizio per i centri di contatto clienti (CCC).

**ISO 18295-2:2017** - che definisce i requisiti per le organizzazioni che utilizzano i servizi dei centri di contatto clienti.

A tal fine, quale delle due certificazioni viene richiesto? (parte 1 o parte 2?)

**RISPOSTA:** Ai fini dell'ammissione alla gara, i concorrenti dovranno essere in possesso della Certificazione **ISO 18295-2:2017** - che definisce i requisiti per le organizzazioni che utilizzano i servizi dei centri di contatto clienti.

- 2) In merito alla procedura in oggetto si chiede:

All'art. 3.4 del Disciplinare di gara - Requisiti di capacità professionale e tecnica, è previsto che, in relazione alla natura ed alla specificità della prestazione oggetto dell'appalto, i concorrenti devono essere in possesso dei seguenti requisiti:

I. Realizzazione, con esito positivo, negli ultimi tre anni antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara, di servizi nel settore oggetto dell'appalto, per un importo almeno pari a quello a base di gara del lotto a cui si partecipa.

A tal fine, per servizi settore oggetto dell'appalto, si ritengono solo quelli rientranti nell'ambito del servizio idrico integrato o possono essere inclusi anche luce e gas?

**RISPOSTA:** Per servizi nel settore oggetto dell'appalto si intende "Attività di phone collection di sollecito dei crediti", indipendentemente se si tratti di servizio idrico integrato, luce, gas.

- 3) Tra i requisiti minimi richiesti non notiamo la licenza di cui all'art.115 T.U.L.P.S. Chiediamo conferma che non è un requisito richiesto, considerando che l'attività di Phone Collection si configura come servizio di recupero crediti seppur con il solo strumento telefonico.

**RISPOSTA:** Il possesso della licenza di cui all'art. 115, comma 6 del T.U.L.P.S., non è previsto come requisito di ammissione per la partecipazione alla procedura di gara in oggetto, ma come requisito obbligatorio per lo svolgimento delle attività di "recupero senza limiti territoriali" e, cioè, un requisito che l'appaltatore deve possedere nella fase di esecuzione delle prestazioni in appalto, così espressamente previsto, tra l'altro, all'articolo 8 del Capitolato speciale descrittivo e prestazionale posto a base della procedura.

- 4) In merito ai requisiti minimi richiesti per la partecipazione alla gara, chiediamo se in caso di avvalimento la certificazione ISO18295 è richiesta per la sola società ausiliaria o debba essere posseduta anche dalla società ausiliata.

**RISPOSTA:** In merito all'Avvalimento si applica quanto prescritto dall'art. 89 del d.lgs. 50/2016 e la valutazione dei requisiti di partecipazione sarà effettuata dalla Commissione di gara che potrà essere nominata solo dopo il termine di scadenza per la presentazione delle offerte.

- 5) Si chiede conferma che il costo della manodopera indicato nel Capitolato, e pari ad € 480.000,00, sia relativo al costo di 50 risorse a tempo indeterminato e dedicate esclusivamente al servizio GORI nel periodo contrattuale di 18 mesi.

RISPOSTA: Il costo della manodopera indicato nel Capitolato Speciale Descrittivo e Prestazionale, pari ad € 480.000,00, rappresenta l'importo della manodopera stimato dalla Stazione Appaltante, per l'esecuzione delle attività in appalto.

- 6) Si chiede di conoscere il numero di clienti e relativi volumi che saranno affidati per ogni lotto per l'intera durata del contratto.

RISPOSTA: Di seguito i valori richiesti (è fatto obbligo precisare che tali percentuali potranno subire variazioni in diminuzione o in aumento durante la durata dell'affido):

- LOTTO 1: circa 35.000 clienti per circa 15 Mln di €.
- LOTTO 2: circa 150.000 clienti per circa 25Mln di €.

- 7) Si chiede di conoscere la percentuale di persone fisiche, persone giuridiche e condomini che comporranno l'affido.

RISPOSTA: Le percentuali saranno orientativamente le seguenti (è fatto obbligo precisare che tali percentuali potranno subire variazioni in diminuzione o in aumento durante la durata dell'affido)

- 60 % Persone fisiche.
- 20 % persone giuridiche.
- 20 % condomini.

- 8) La società è in fase di certificazione ISO 18295:2017. Ai fini della partecipazione alla gara è possibile produrre una dichiarazione, per rispondere a tale requisito?

RISPOSTA: In sede di partecipazione alla procedura di gara, per la dimostrazione di tale requisito è sufficiente la autodichiarazione da rendere nell'apposita sezione del modello DGUE. Chiaramente l'operatore economico ne deve avere il possesso alla data di presentazione dell'offerta.

Non è ammesso presentare offerta se non si è in possesso, all'atto della chiusura delle buste, della certificazione ISO richiesta.