

## QUESITI

### 1) Per ogni lotto (lotto1, lotto 2, lotto 3) si richiede:

**1.1.** il numero di conferimenti di pratiche che si stima di affidare nell'arco della durata del contratto, la loro periodicità e la loro consistenza in termini di numero di posizioni affidate e valore degli insoluti da recuperare.

#### RISPOSTA:

I dati richiesti, allo stato attuale sono i seguenti:

- Lotto 1: circa 40.000 utenze per circa 33.000.000 di euro;
- Lotto 2: circa 70.000 utenze per circa 33.000.000 di euro;
- Lotto 3: circa 8.000 utenze per circa 12.000.000 di euro.

Tali volumi possono modificarsi nel tempo sia in aumento che in diminuzione.

Per ciascun lotto le pratiche verranno conferite in lotti mensili composti da un minimo di 1.000 pratiche.

**1.2.** se non disponibile il dettaglio per ogni conferimento, la stima del numero di pratiche che si stima da affidare nell'arco della durata del contratto e il corrispondente valore dei crediti da recuperare.

#### RISPOSTA:

Vedi risposta quesito precedente

**1.3.** l'eventuale esistenza di uno stock di entità maggiore rispetto agli altri conferimenti in termini di numero di pratiche.

#### RISPOSTA:

Non è possibile, allo stato attuale, fornire le informazioni richieste.

**1.4.** il valore medio di ogni pratica e quello massimo.

#### RISPOSTA:

La stima del valore medio e del valore massimo allo stato attuale, per tutti e tre i lotti cumulati, è di un valore medio pari a 1.000 euro ed di un valore massimo pari a 150.000 euro; tale stima potrà modificarsi nel tempo sia in aumento che in diminuzione.

**1.5.** Il valore della fee a base d'asta (sia aliquota fissa che variabile) su cui verrà applicato lo sconto offerto.

#### RISPOSTA:

Il valore della fee a base d'asta (sia aliquota fissa che variabile) è indicata negli elaborati a base di gara. Il ribasso è unico da applicare in maniera percentuale sia sui costi fissi che sui costi variabili a base di gara.

**1.6.** Sulla base di quali criteri sia stato calcolato il valore di ogni lotto, con particolare riferimento alla percentuale di recupero stimata.

#### RISPOSTA:

I principali criteri su cui è stato calcolato il valore a base d'asta di ogni lotto sono:

- Lo storico degli affidi degli ultimi 4 anni;
- Lo stock dei crediti;
- Le performance di incasso degli ultimi 4 anni delle pratiche affidate alle società appaltatrici.

2) Quanti aggiudicatari sono previsti?

RISPOSTA:

Si rimanda a quanto prescritto al punto 5 del disciplinare di gara.

3) Come requisito minimo per la partecipazione alla gara viene chiesto che la forza lavoro sia di almeno 50 dipendenti. Si chiede se si intende come forza totale della società o se invece si richiede che lo staff dedicato alla gestione della commessa GORI sia di almeno 50 persone.

RISPOSTA:

Con il requisito sopra indicato si intende lo staff dedicato alla gestione della Commessa GORI s.p.a..

4) Si richiede se la forza lavoro debba essere assunta con contratto a tempo indeterminato secondo i vigenti CCNL o se sono accettate forme di lavoro parasubordinate (es. Co.Co.Co).

RISPOSTA:

La forza lavoro deve essere assunta con contratto a tempo indeterminato secondo i vigenti CCNL.

5) Nel bando di gara e nel relativo disciplinare viene specificato che per la partecipazione alla gara è sufficiente essere in possesso della licenza rilasciata ai sensi dell'art.115 TULPS. Tuttavia nel Capitolato viene citata, fra le attività da svolgere la "Certificazione del Credito attraverso piattaforma digitale della pubblica amministrazione". Si chiede conferma che per questa attività non è necessaria l'iscrizione all'albo relativo alle attività di accertamento e riscossione del credito ([Art. 53, comma 1, D.lgs, 15 dicembre 1997, n. 446](#)).

RISPOSTA:

Per tale attività non si configura una attività di recupero coattivo dei crediti e pertanto non è necessaria l'iscrizione citata nel quesito.

6) E' riconosciuta la facoltà di rilasciare cauzione provvisoria e, nel caso, definitiva ridotta del 50% ai sensi dall'art 93 del Codice appalti, in caso di possesso di Certificazione ISO 9001/2015.

RISPOSTA:

Si conferma quanto specificato agli articoli 93 e 103 del d.lgs. 50/2016.

7) In riferimento alla previsione del punto 21.1 - Art. 21 (Pag. 15 di 37) del C.S.P.D. - (Capitolato Speciale Descrittivo e Prestazionale), per personale addetto al servizio si deve intendere esclusivamente il personale impiegato per l'attività di recupero crediti o anche quello impiegato per attività di contact center?

RISPOSTA:

per personale addetto al servizio si deve intendere il totale del personale impiegato per l'attività di recupero crediti e per l'attività di contact center.

8) è possibile conoscere, per ognuno dei 3 lotti previsti nell'appalto e in maniera distinta secondo lo schema sotto riportato, il numero totale delle anagrafiche oggetto delle attività, il montante totale insoluto delle anagrafiche oggetto delle attività e in secondo luogo, la loro distribuzione, suddivisi secondo le fasce di importo previste come parametro per la determinazione delle commissioni.

lotto 1	totale anagrafic he	totale insoluto da	lotto 2	totale anagrafic he	totale insoluto da	lotto 3	totale anagrafic he	totale insoluto da
------------	---------------------------	--------------------------	---------	---------------------------	--------------------------	------------	---------------------------	--------------------------

		recupera re			recupera re			recupera re
0-250 €			0-250 €			0-250 €		
250- 1000€			250- 1000€			250- 1000€		
1000- 5000€			1000- 5000€			1000- 5000€		
Oltre 5000€			Oltre 5000€			Oltre 5000€		

**RISPOSTA:**

Non è possibile, allo stato attuale, fornire le informazioni richieste; si rimanda comunque a quanto specificato per il quesito n. 1.1.

**9)** Relativamente ai lotti 2 – 3, come elencati nel capitolato speciale descrittivo e prestazionale, si tratta di utenze ancora attive? attive non disalimentabili ? o cessate?

**RISPOSTA:**

Il Lotto 1 afferisce alle utenze cessate, i Lotti 2 e 3 afferiscono ad utenze attive.

**10)** Al punto 21.1 del capitolato speciale e descrittivo si parla di un organico minimo, a far data dalla data di affidamento del contratto e per tutta la durata dello stesso, almeno 50 dipendenti a tempo indeterminato:

**10.1.** Possono essere considerati in tale consistenza dell'organico i dipendenti di altre società del gruppo? di eventuali subappaltatori, sub-affidatari o subcontraenti (come indicato al punto 21.5 del C.S.)?

**RISPOSTA:**

In tale consistenza dell'organico si intendono ricompresi esclusivamente i dipendenti del concorrente.

**10.2.** Sono computabili anche i collaboratori con diversa tipologia di contratto?

**RISPOSTA:**

Si rimanda a quanto specificato al quesito n. 4.

**10.3.** La composizione numerica del personale richiesta dalla committente di cui al punto 21.1 può essere perfezionata all'eventuale aggiudicazione della gara e attribuzione del contratto?

**RISPOSTA:**

Si conferma quanto riportato nel quesito di cui al punto 10.3.

**10.4.** Sono computabili i dipendenti a tempo indeterminato operanti in esclusiva per il concorrente, contrattualmente forniti da soggetto terzo?

**RISPOSTA:**

Non sono computabili i dipendenti a tempo indeterminato operanti in esclusiva per il concorrente, contrattualmente forniti da soggetto terzo.

**11)** Relativamente ai criteri di valutazione dell'offerta tecnica, di cui al punto 5.2 sub B:

**11.1.** ai fini del numero complessivo dei dipendenti, in aumento rispetto a quanto specificato al punto 21.1, sono computabili anche i collaboratori con altre tipologie di contratto?

**RISPOSTA:**

Ai fini del calcolo del numero complessivo dei dipendenti, in aumento rispetto a quanto specificato al punto 21.1, **NON** sono computabili anche i collaboratori con altre tipologie di contratto.

**11.2.** Il personale di cui al punto precedente è da intendersi destinato alle attività richieste dalla committente in via esclusiva a ogni singolo lotto?

**RISPOSTA:**

Il personale di cui al punto precedente **NON** è da intendersi destinato alle attività richieste dalla committente in via esclusiva a ogni singolo lotto.

**12)** Per quanto concerne i Certificati di Formazione Professionale, ovvero attestati di frequenza di corsi specializzati presso strutture abilitate, sono considerabili:

**12.1.** i corsi di formazione continua interni all'azienda tenuti da personale qualificato?

**RISPOSTA:**

Si conferma quanto riportato al quesito 12.1.

**12.2.** i corsi di formazione continua tenuti da strutture specializzate anche su discipline non direttamente pertinenti alle attività utili allo svolgimento della commessa?

**RISPOSTA:**

Si conferma quanto riportato al quesito 12.2.

**13)** Per ciascuno dei tre lotti (1, 2 e 3), chiediamo se possibile avere una stima del numero di pratiche affidate (volumi) nel corso dell'appalto (18 mesi) oppure su base annua;

**RISPOSTA:**

Si rimanda a quanto specificato al quesito n. 1.1.

**14)** E' possibile fornire una stima degli importi capitale complessivi affidati (GBV) per ciascun lotto?

**RISPOSTA:**

Si rimanda a quanto specificato al quesito n. 1.1.

**15)** Quale sarà la frequenza di affido dei lotti (mensile, trimestrale...)?

**RISPOSTA:**

Per ciascun lotto le pratiche verranno conferite in lotti mensili.

**16)** Per ciascun lotto (1,2 e 3) è possibile conoscere l'ageing medio dei crediti al momento dell'affidamento?

**RISPOSTA:**

La stima dell'ageing medio dei crediti allo stato attuale è la seguente:

- Lotto 1: tra i 7 anni e 1 mese;
- Lotto 2: tra i 10 anni e 360 giorni;
- Lotto 3: tra i 6 anni e 1 mese.

**17)** E' possibile conoscere le performance medie di incasso storiche per ciascun cluster di crediti (lotto), con evidenza, utilizzando la stessa catalogazione del bando di gara, della percentuale di pratiche incassate per a) intero, b) con saldo e stralcio, c) rateizzate e d) rateizzate con saldo e stralcio?

**RISPOSTA:**

Non è possibile, allo stato attuale, fornire le informazioni richieste.

**18)** E' possibile avere una stima della percentuale di anagrafiche, sul totale affidate, che sono incomplete e necessitano dell'attività di rintraccio e inserimento sul sistema informatico della Committente, prevista tra le attività da prestare.

**RISPOSTA:**

In riferimento a quanto richiesto, si comunica che circa il 30% delle anagrafiche della Stazione Appaltante sono incomplete.

**19)** Si chiede se è disponibile il dato (ed eventuale suddivisione sui tre Lotti e per tipologia Utente) in riferimento alle classi sotto riportate:

- Capitale affidato;
- Numero Utenze (pratiche affidate);
- Aging dei crediti.

**RISPOSTA:**

Si rimanda a quanto specificato ai quesiti nn. 1.1 e 16.

**20)** E' possibile avere i dati degli affidi previsti in termini di pezzi e valore per tutti i lotti?

**RISPOSTA:**

Si rimanda a quanto specificato al quesito n. 1.1.

**21)** Vi chiediamo di fornire la suddivisione delle tipologie di utenze, tra persone fisiche e persone giuridiche per tutti i lotti.

**RISPOSTA:**

La stima della suddivisione delle tipologie di utenze, tra persone fisiche e persone giuridiche per tutti i lotti, allo stato attuale è la seguente:

- Lotto 1: circa 80% persone fisiche e 20% persone giuridiche;
- Lotto 2: circa 70% persone fisiche e 30% persone giuridiche;
- Lotto 3: 100% Condomini:

Tali volumi possono modificarsi nel tempo sia in aumento che in diminuzione.

**22)** Potreste fornirci il ticket medio per tutti i lotti?

**RISPOSTA:**

Si rimanda a quanto specificato al quesito n. 1.4.

**23)** Per il lotto 2 sono utenze attive?

**RISPOSTA:**

Si rimanda a quanto specificato al quesito n. 9.

**24)** Potreste fornirci la suddivisione di aging per anno per tutti i lotti?

**RISPOSTA:**

Si rimanda a quanto specificato al quesito n. 16.

**25)** Per le fatture oltre i 5 anni c'è l'evidenza dell'interruzione della prescrizione?

**RISPOSTA:**

Per la maggioranza delle fatture oltre i 5 anni c'è l'evidenza dell'interruzione della prescrizione.

**26)** Che tipo di attività sono state fatte su queste posizioni in precedenza?

**RISPOSTA:**

Su queste posizioni sono state fatte prevalentemente attività di Sollecito Bonario e Costituzione in Mora.

**27)** Potreste fornirci le performance degli anni precedenti su tutti i prodotti?

**RISPOSTA:**

Non è possibile, allo stato attuale, fornire le informazioni richieste.

**28)** In caso di incassi parziali senza accordo di rateizzo vengono riconosciute le provvigioni? Se sì, in quale tabella provvigionale rientrano?

**RISPOSTA:**

In caso di incassi parziali senza accordo di rateizzo vengono riconosciute le provvigioni; tali provvigioni rientrano nella tabella provvigionale per l'intero importo della pratica rateizzata, ove previsto.

**29)** Quali sono le informazioni specifiche che esaudiscono la richiesta di GORI circa il punto *"Dichiarazione di irrecuperabilità/Dichiarazione recuperabilità con stato patrimoniale del debitore"*?

**RISPOSTA:**

Tali informazioni verranno concordate e condivise, in relazione alle esigenze della GORI s.p.a., in fase di primo affidamento; ci dovrà essere l'evidenza della impossibilità della consegna di una costituzione in mora e dell'irreperibilità del cliente (per la **Dichiarazione di irrecuperabilità**). Per la **dichiarazione di recuperabilità** dovranno esserci, tra le informazioni minime, lo stato patrimoniale del debitore (presenza di conti correnti, capitale societaria, ecc.) oltre all'evidenza della consegna della costituzione in mora.

**30)** Con riferimento alla modalità di presentazione dell'offerta, di cui al punto 4 del Disciplinare, a causa dell'attuale emergenza sanitaria relativa al COVID-19 "coronavirus" i dipendenti della nostra società, compreso il Legale Rappresentante, stanno lavorando da remoto, pertanto risulta particolarmente difficile fornire documentazione sottoscritta in originale. Per questo motivo siamo a chiedere se sia possibile consentire l'invio della documentazione di gara, sottoscritta digitalmente con certificato di firma digitale rilasciato dalla Camera di Commercio, via PEC invece che tramite plico cartaceo.

**RISPOSTA:**

si confermano le modalità di presentazione delle offerte previste dagli atti di gara.

**31)** Per il lotto n°2 "attività di recupero crediti NPL" nella lettera d'incarico vengono indicate come utenze attive, è corretto?

**RISPOSTA:**

Si rimanda a quanto specificato al quesito n. 9.

**32)** Con che frequenza vengono inviati gli affidi? è possibile avere una stima dei volumi, ticket medio e peso in base alle tabelle provvigionali?

**RISPOSTA:**

Si rimanda a quanto specificato ai quesiti n. 1.1 e 1.4.

**33)** Per il lotto numero n°2 se trattasi di utenze attive maggiori di 365 giorni, dobbiamo considerarle utenze non disalimentabili?

**RISPOSTA:**

NO, possono essere presenti sia utenze disalimentabili che non disalimentabili.

**34)** Nei lotti 1 e 2 il pagamento in acconto in quale tabella provvigionale viene riconosciuto?

**RISPOSTA:**

In linea di massima, al netto di situazione particolari, il pagamento in acconto verrà conteggiato nella tabella provvigionale degli importi rateizzati su totale.

**35)** Per lo stato patrimoniale, che documentazione bisogna fornire?

**RISPOSTA:**

Si rimanda a quanto specificato al quesito n. 29.

**36)** In caso di procedure concorsuali e decessi oltre alla segnalazione prevista le pratiche saranno oggetto di revoca?

**RISPOSTA:**

Non è possibile, allo stato attuale, fornire le informazioni richieste.

**37)** Con quale cadenza sono previsti i flussi di aggiornamento incassi?

**RISPOSTA:**

La cadenza verrà concordata in fase di affido e sarà da un minimo di 1 aggiornamento settimanale fino ad un massimo di 3 aggiornamenti settimanali.

**38)** Nel modello Offerta economica Lotto 1, pag. 2 tabella elenco prezzi è presente la dicitura "Dichiarazione di irrecuperabilità/Dichiarazione recuperabilità con stato patrimoniale Debitore", servono informazioni ufficiali da società investigative o sono sufficienti informazioni raccolte da noi durante la lavorazione?

**RISPOSTA:**

Si rimanda a quanto specificato al quesito n. 29.

**39)** Volumi mensili pratiche affidate per ciascuno dei Lotti / CIG oggetto di Gara

**RISPOSTA:**

Si rimanda a quanto specificato al quesito n. 1.1.

**40)** Ticket medio pratiche affidate per ciascuno dei Lotti / CIG oggetto di Gara

**RISPOSTA:**

Si rimanda a quanto specificato al quesito n. 1.4.

**41)** Anzianità media pratiche affidate per ciascuno dei Lotti / CIG oggetto di Gara?

**RISPOSTA:**

Si rimanda a quanto specificato al quesito n. 16.

**42)** Performances attese per ciascuno dei Lotti / CIG oggetto di Gara.

**RISPOSTA:**

Le performances attese sono piuttosto variabili anche in funzione della modalità di incasso; si potrà fare riferimento, come performances media per ogni lotto e per ogni modalità di incasso a quanto riportato nei rispettivi MOE identificando la percentuale indicata per il raggiungimento del premio di risultato come percentuale media attesa per ogni singolo lotto.

**43)** Nei “Modelli di Offerta Economica”, all.ti B1 – B2 – B3, relativamente alle Commissioni Fisse e in particolare al compenso riconosciuto per le informazioni relative all’utente e inserite nel Vostro sistema informatico, è riportata la dicitura “verrà riconosciuto un compenso per ogni set di informazioni completo corredato di autorizzazione al trattamento dei dati fornito dall’utente” . Vorremmo avere conferma che è richiesta un’attività di arricchimento dati mediante informazione commerciale (Licenza T.U.L.P.S. 134, di cui siamo in possesso) e, a seguire, maggiori chiarimenti su che genere di autorizzazione dobbiamo richiedere all’utente, una volta ottenuto l’esito dell’informazione di cui sopra?

**RISPOSTA:**

Tali informazioni verranno concordate e condivise, in relazione alle esigenze della GORI s.p.a., in fase di primo affido. In ordine generale è necessario ottenere l’autorizzazione al trattamento dei dati personali da parte dell’utente anche nei confronti della GORI s.p.a..

**44)** Nelle lettere di incarico è citata la Nomina a Responsabile, ma non è presente tra la documentazione. Vi chiediamo gentilmente di fornirci il documento di Nomina a Responsabile.

**RISPOSTA:**

Non è possibile, allo stato attuale, fornire il documento richiesto.

**45)** Nel Disciplinare è indicato, tra i Requisiti di capacità professionale e tecnica, che i concorrenti devono essere in possesso di Referenze rilasciate da almeno quattro Committenti differenti. Vi chiediamo gentilmente se tali referenze debbano essere fornite in fase di gara o in caso di aggiudicazione.

**RISPOSTA:**

Le Referenze rilasciate da almeno quattro Committenti differenti devono essere fornite in caso di aggiudicazione.

**46)** In riferimento alla Garanzia provvisoria, Vi chiediamo conferma che la stessa sia dimezzabile per i concorrenti in possesso di certificazione ISO 9001. In caso affermativo, la certificazione deve essere allegata?

**RISPOSTA:**

Si conferma quanto previsto dall’art. 93 del d.lgs. 50/2016. In sede di gara è sufficiente effettuare la dichiarazione nell’apposita sezione del modello DGUE.

**47)** Tra la documentazione di gara, sono presenti i files: “check list infortuni e malattie professionali.xlsx” e “check list infortuni su commessa Acea.xlsx” che non vengono citati nel Disciplinare, si chiedono indicazioni in merito.

**RISPOSTA:**

Si rimanda a quanto prescritto all'art. 4 del Capitolato Speciale Descrittivo e Prestazionale.

**48)** Suddivisione dei numeri di affidato per range ticket;

**RISPOSTA:**

Si rimanda a quanto specificato al quesito n. 1.1.

**49)** Performance storiche per ogni lotto/performance attese.

**RISPOSTA:**

Non è possibile, allo stato attuale, fornire le informazioni richieste.

**50)** In relazione all'art 21.1 del Capitolato Speciale Descrittivo e prestazionale: L'Appaltatore dovrà avere in organico, a far data dalla data di affidamento del Contratto e per tutta la durata dello stesso, almeno 50 (cinquanta) dipendenti con contratto a tempo indeterminato. Si intende n° 50 phone collector con contratti da dipendenti a tempo indeterminato da dedicare al servizio oggetto del bando, oppure che l'azienda partecipante abbia almeno 50 dipendenti alla presentazione dell'offerta?

**RISPOSTA:**

Si rimanda a quanto specificato ai quesiti nn. 3 e 10.

**51)** Si può avere la percentuale sul totale di presenza di crediti relativi alla PA per cui sia necessaria l'attività di certificazione del credito attraverso piattaforma digitale della pubblica amministrazione?

**RISPOSTA:**

Allo stato attuale i crediti relativi alla PA sono circa il 5% dei crediti totali; tali importi possono variare in aumento o in diminuzione.

**52)** È possibile conoscere la stima annua, per ognuno dei tre lotti oggetto di quotazione, di pezzi e volumi oggetto di affidamento?

**RISPOSTA:**

Si rimanda a quanto specificato al quesito n. 1.1.

**53)** È possibile conoscere in che percentuale (in termini di pezzi e volumi affidati) il portafoglio si compone di posizioni Consumer, Business e PA?

**RISPOSTA:**

Si rimanda a quanto specificato al quesito n. 21.

**54)** È possibile conoscere l'ageing medio, per ognuno dei tre lotti oggetto di quotazione?

**RISPOSTA:**

Si rimanda a quanto specificato al quesito n. 16.

**55)** Per ognuno dei tre lotti oggetto di quotazione, precedentemente all'incarico, sono state svolte attività di collection e/o attività di sollecito epistolare/sms/mail?

**RISPOSTA:**

Si conferma che, per ognuno dei tre lotti oggetto di quotazione, precedentemente all'incarico, sono state svolte attività di collection e/o attività di sollecito epistolare/sms/mail.

**56)** Per i lotti 1-2-3, la lettera di messa a perdita si intende la dichiarazione di irrecuperabilità quotata nell'allegato modello offerta economica?

**RISPOSTA:**

Per i lotti 1-2-3, per lettera di messa a perdita si intende la dichiarazione di irrecuperabilità quotata nell'allegato modello offerta economica o, in alternativa, la dichiarazione di recuperabilità con lo stato patrimoniale dell'utente.

**57)** Rispetto all'attività richiesta per il lotto 3 (condomini) "rintraccio dei dati fiscali, anagrafici e di contatto di ogni singolo condomino proprietario/affittuario, utilizzatore de facto della fornitura condominiale" la stessa dovrà essere effettuata su tutto il portafoglio affidato o il perimetro sarà definito e concordato con la Committente?

**RISPOSTA:**

L'attività richiesta per il lotto 3 (condomini) "rintraccio dei dati fiscali, anagrafici e di contatto di ogni singolo condomino proprietario/affittuario, utilizzatore de facto della fornitura condominiale" dovrà essere effettuata su tutto il portafoglio affidato.

**58)** Il perimetro entro il quale accordare piani di rientro e/o S&S è da intendersi il periodo di gestione indicato nella lettera di incarico oppure è prevista la possibilità di accordare rate oltre la scadenza dell'affido? Se fosse possibile accordare rate oltre scadenza gli incassi oggetto di rateizzo saranno soggette a fee?

**RISPOSTA:**

E' prevista la possibilità di accordare rate oltre la scadenza dell'affido; per gli incassi successivi alla data di chiusura del lotto non verrà riconosciuta nessuna fee.

**59)** Mediamente su che percentuale di pratiche di ciascun lotto si prevede l'invio delle lettere di sollecito A/R?

**RISPOSTA:**

Tal dato verrà concordato successivamente e comunque non prima della data di primo affido.

**60)** Nel caso di clienti Business è possibile inviare PEC assimilandole alle raccomandate A/R?

**RISPOSTA:**

Si conferma che per i clienti Business è possibile inviare PEC assimilandole alle raccomandate A/R, senza addebitare il costo della raccomandata.

**61)** Le fasce degli scaglioni fanno riferimento all'importo affidato o all'importo recuperato?

**RISPOSTA:**

Le fasce degli scaglioni fanno riferimento all'importo recuperato.

**62)** Qualora si riferisca all'importo recuperato, ad es: è corretto desumere che su una pratica di affidato pari ad €400,00 relativa al lotto 1, la fee corrispondente ad un incasso a stralcio pari ad € 240,00 sarebbe superiore alla fee prevista su un incasso a stralcio pari ad €260,00?

**RISPOSTA:**

Si conferma quanto riportato nell'esempio del quesito.

**63)** Gli incassi su pratiche chiuse parziali (senza la definizione di rateizzo o stralcio) in quale tabella vengono inquadrati per il calcolo della fee?

**RISPOSTA:**

Gli incassi su pratiche chiuse parziali (senza la definizione di rateizzo o stralcio), per il calcolo della fee, vanno inquadrati nella tabella dei rateizzi su totale.

**64)** E' possibile stimare per singolo lotto la performance media attesa o le performance storiche rilevate?

**RISPOSTA:**

Non è possibile, allo stato attuale, fornire le informazioni richieste.

**65)** Si evidenzia che all'art. 3 punto 3.5 del Capitolato Speciale viene specificato che l'importo dei costi di manodopera ammonta ad € 600.000,00; si tratta di un refuso?

**RISPOSTA:**

L'importo di € 600.000,00 è un importo stimato dalla Stazione Appaltante. In merito ai costi della manodopera si specifica che nel modello offerta economica di ogni lotto, vanno indicati esclusivamente i costi della manodopera sostenuti per il lotto in esame.

**66)** Si chiede conferma se i documenti attestanti i requisiti di idoneità professionale (3.2 lettera b), di capacità economica e finanziaria (3.3.1) e di capacità professionale e tecnica (3.4.1) dovranno essere prodotti solo a seguito di eventuale aggiudicazione?

**RISPOSTA:**

Si conferma quanto riportato nel quesito. Per la partecipazione alla gara devono essere rese le rispettive autodichiarazioni nel modello DGUE.

**67)** Si chiede gentilmente in quale busta deve confluire il documento attestante i requisiti di idoneità professionale (3.2 lettera a)

**RISPOSTA:**

Per la partecipazione alla gara tale requisito deve essere autodichiarato nel modello DGUE.

**68)** Le garanzie provvisorie devono essere distinte per ogni singolo lotto? Più precisamente se si partecipa ai tre lotti sarà necessario produrre tre distinte garanzie?

**RISPOSTA:**

Si conferma quanto riportato nel quesito.

**69)** Riguardo le riduzioni applicabili alle garanzie provvisorie ex art. 93 comma 7 dlgs 50/2016 nel caso si sia in possesso di alcuni dei requisiti, in particolare possesso Certificazione ISO9001 e ISO14001 è corretto desumere che la garanzia prodotta avrà una riduzione del 70%? A titolo esemplificativo prendendo come esempio il lotto 1 il cui importo iniziale della garanzia provvisoria dovrebbe essere di € 6330,00, applicando la riduzione del 70%, per i requisiti sopra indicati, l'importo della garanzia provvisoria sarà pari ad € 1.899,00?

**RISPOSTA:**

Si conferma quanto specificato agli articoli 93 e 103 del d.lgs. 50/2016.

**70)** Riguardo le qualificazioni professionali, oggetto di punteggio tecnico, è possibile conoscere a quali specifici certificati di formazione professionale e informatica si fa riferimento?

**RISPOSTA:**

La verifica del contenuto delle offerte tecniche sarà effettuata dalla Commissione giudicatrice, che potrà essere nominata esclusivamente dopo la scadenza del termine di presentazione delle offerte.

**71)** Visto il particolare momento di emergenza Covid e considerata la produzione documentale in formato elettronico è possibile valutare la presentazione della documentazione di gara tramite PEC?

**RISPOSTA:**

Si confermano le modalità di presentazione delle offerte previste dagli atti di gara.

**72)** Riguardo il punto 3.4 del Disciplinare di Gara le referenze devono riferirsi agli ultimi due esercizi chiusi? Ovvero 2019-2020?

**RISPOSTA:**

Si conferma quanto specificato al punto 3.4 del disciplinare di gara.

**73)** Riguardo quanto previsto all'art. 4.1 lettera d) del Disciplinare di gara si chiedono le modalità con cui esercitare la non applicabilità della clausola trattandosi di microimpresa

**RISPOSTA:**

Occorre rendere l'apposita autodichiarazione nel modello DGUE.

**74)** Nel caso ci si avvalga del Subappalto nei limiti previsti dall'art. 105 del dlgs. 50/2016 i dipendenti da quest'ultimo dedicati alla commessa concorreranno nel criterio qualitativo di valutazione al punto B?

**RISPOSTA:**

Nel caso ci si avvalga del Subappalto nei limiti previsti dall'art. 105 del d.lgs. 50/2016 i dipendenti del subappaltatore non concorreranno nel criterio qualitativo di valutazione al punto B.

**75)** Riguardo la documentazione di Gara, specificatamente file "check\_list\_infortuni\_e\_malattie\_professionali" e file "check\_list\_infortuni\_su\_commissa\_Acea" quando va prodotta in caso di eventuale aggiudicazione oppure in fase di presentazione della documentazione di gara? In quest'ultimo caso in quale busta va inserita?

**RISPOSTA:**

I files "check\_list\_infortuni\_e\_malattie\_professionali" e "check\_list\_infortuni\_su\_commissa\_Acea", vanno prodotti dall'Appaltatore in corso di esecuzione dell'appalto.

**76)** Si evidenzia che nella determina si specifica che trattasi di procedura di gara aperta ai sensi dell'art. 60 dlgs 50/2016, mentre nel documento di Gara Unico Europeo (DGUE) si fa riferimento a procedura ad inviti ai sensi dell'art. 7 del "Regolamento per l'affidamento degli appalti ....."; si tratta di un refuso? Confermate che trattasi di Gara aperta?

**RISPOSTA:**

Si conferma che la procedura è una procedura aperta soprasoglia.

**77)** I costi della sicurezza da indicare nel modello di Offerta Economica devono ricomprendere anche quelli sostenuti dal subappaltatore?

**RISPOSTA:**

Nel modello di Offerta Economica, devono essere indicati i costi della sicurezza che saranno sostenuti dal concorrente.

**78)** E' possibile avere informazioni in merito al numero di posizioni affidabili e ai relativi importi per i diversi lotti di cui si compone la gara?

**RISPOSTA:**

Si rimanda a quanto specificato al quesito n. 1.1.

**79)** E' possibile avere indicazioni sulla percentuale di irreperibilità dei clienti?

**RISPOSTA:**

Non è possibile, allo stato attuale, fornire le informazioni richieste.

**80)** In relazione alle "**Commissioni Fisse**", cosa si intende per Set di informativo completo?

**RISPOSTA:**

In relazione alle "Commissioni Fisse", per Set informativo completo, si intende l'insieme di tutte le informazioni richieste.

**81)** La commissione fissa per l'attività di postalizzazione e recapito sollecito tramite A/R verrà riconosciuta esclusivamente in caso di ricezione della raccomandata o compiuta giacenza? In caso di esito negativo?

**RISPOSTA:**

Per il lotto 1 verranno riconosciute le commissioni solo per gli esiti positivi e per le compiute giacenze (per gli esiti negativi non verranno riconosciute), per i lotti 2 e 3 verranno riconosciute le commissioni per tutte le missive che avranno un esito di ritorno (sia negativo che positivo).

**82)** In relazione alle "**Commissioni Variabili**", sono state individuate quattro tipologie di incassato:

- a. Recupero per l'intero importo della pratica affidata
- b. Recupero per importo a saldo e stralcio
- c. Recupero per importo della pratica rateizzata
- d. Recupero per importo a saldo e stralcio e rateizzata

Nel primo caso – recupero totale – la commissione riconosciuta sarà per singola pratica in funzione della fascia di incassato e con una maggiorazione del 10% in caso di performance sul lotto affidato pari ad almeno il 40%. Negli altri casi, si parla di premi di risultato in base a percentuale di incasso sull'importo del singolo lotto affidato. Il lotto affidato sarà unico e quindi in base alla performance raggiunta potrebbero scaturire "premi" in base alla forma di incasso o saranno affidati lotti diversi per forma di incasso?

**RISPOSTA:**

Non saranno affidati lotti diversi per forma di incasso.

**83)** In caso di incasso parziale, in quale casistica è individuata la Commissione da applicare sulla pratica?

**RISPOSTA:**

In caso di incasso parziale, la Commissione da applicare sulla pratica è individuata nel recupero per intero importo sulla pratica rateizzata.

**84)** Sarebbe possibile chiarire quanto riportato per i lotti 2 e 3 alla voce Commissioni Fisse: Commissione fissa per attività di postalizzazione e recapito dei solleciti epistolari mediante raccomandata A/R:

verrà riconosciuto un compenso per ogni comunicazione inviata secondo quanto indicato all'art. 5 del CSDP. Per i due lotti, infatti, è riportato nel modello di Offerta (Allegati B2 e B3) un importo di € 4,00

**RISPOSTA:**

Per ogni missiva inviata tramite raccomandata A/R verrà riconosciuto l'importo indicato negli Allegati B2 e B3, al netto del ribasso offerto in sede di gara.

**85)** in riferimento alla gara in oggetto, si richiede una specifica relativa al quesito n. 29 delle FAQ: si indicano come contenuti dello stato patrimoniale del debitore la presenza di conti correnti, capitale societario, ecc. ma l'elenco non sembrerebbe esaustivo. Si richiede, visto l'importo a base d'asta (7€ - la richiesta infatti non sembrerebbe compatibile con i normali prezzi di mercato, che di fatto non prevedono la possibilità di reperire informazioni bancarie sensibili con il riconoscimento economico indicato), se la presenza dei conti correnti è indispensabile o se può bastare ad esempio il dato catastale (presenza di immobili).

**RISPOSTA:**

Il dato relativo all'esistenza di cc bancari/postali è necessario per il riconoscimento della fee.

**86)** Si chiede di confermare che l'organico di almeno 50 (cinquanta) dipendenti con contratto a tempo indeterminato indicato all'art 21 del Capitolato di gara sia previsto in relazione all'intero appalto e non in relazione al singolo lotto.

**RISPOSTA:**

L'organico di almeno 50 (cinquanta) dipendenti con contratto a tempo indeterminato indicato all'art 21 del Capitolato di gara è previsto in relazione al singolo lotto al quale si partecipa.

**87)** Si chiede di chiarire se i "legali" richiesti in organico all'art.5.2 - Attribuzione punteggio elementi di natura qualitativa — Offerta Tecnica del disciplinare di gara e da indicare al punto B (Qualificazioni professionali del personale specializzato e n. dipendenti con contratto a tempo indeterminato) dell'offerta progettuale debbano avere il titolo di "Avvocati" oppure debbano essere risorse "laureate in giurisprudenza con laurea V.O. ovvero laurea magistrale.

**RISPOSTA:**

I legali di cui al punto al punto B (Qualificazioni professionali del personale specializzato e n. dipendenti con contratto a tempo indeterminato), devono essere iscritti al relativo albo professionale.

**88)** all'art. 3 — punto 3.5 del capitolato di gara viene indicato l'importo dei costi della manodopera quantificati in euro 600.00,00 per l'intera durata dell'appalto.

Premesso che tale importo deve necessariamente intendersi riferito al costo totale della manodopera per i 3 lotti di cui si compone l'appalto (non potendo essere esso sostenibile da nessuno dei singoli lotti, avendo ciascuno di essi un valore inferiore), si chiede di specificare la ripartizione dei 600.000,00 euro nei tre suddetti lotti ovvero l'incidenza della manodopera su ciascuno dei singoli lotti.

**RISPOSTA:**

Non è possibile, allo stato attuale, fornire le informazioni richieste.

**89)** riguardo il criterio qualitativo di valutazione e in particolare Certificati di formazione professionale, ovvero attestati di frequenza di corsi specializzati presso strutture abilitate e Certificati di Formazione Professionale Informatica è sufficiente produrre un elenco con indicazione del codice risorsa con a

marginale la tipologia di certificato professionale conseguito oppure il numero di risorse corrispondenti alla specifica tipologia di certificazione? Diversamente è possibile avere maggiori ragguagli su ciò che vi aspettate di ricevere?

**RISPOSTA:**

Riguardo il criterio qualitativo di valutazione e in particolare Certificati di formazione professionale, ovvero attestati di frequenza di corsi specializzati presso strutture abilitate e Certificati di Formazione Professionale Informatica è necessario produrre i relativi Certificati professionali conseguiti.

**90)** Nell'ambito delle professionalità del personale specializzato vengono indicate anche le figure di "legali dedicati alle richieste" è possibile conoscere per quale specifica attività ci si aspetta vengano impiegati legali atteso che trattasi di attività stragiudiziale?

**RISPOSTA:**

I legali dedicati alle richieste devono essere impiegati nelle attività di redazione missive di messa in mora con relativa firma su carta intestata del legale stesso.

**91)** Si chiede conferma che la gestione è esclusivamente stragiudiziale e che nessuna azione in sede giudiziaria dovrà essere intrapresa dall'aggiudicatario, neanche in fase monitoria.

**RISPOSTA:**

Si conferma che la gestione è esclusivamente stragiudiziale e che nessuna azione in sede giudiziaria dovrà essere intrapresa dall'aggiudicatario.

**92)** Si chiede conferma che l'aggiudicatario dovrà inviare agli utenti una lettera di intimazione al pagamento e messa in mora a mezzo raccomandata A/R di cui troviamo riscontro nell'allegato B fra le Commissioni fisse ma non nel capitolato. In caso affermativo, si chiede a quale punto della gestione si deve inviare la lettera

**RISPOSTA:**

Si conferma l'obbligo di inviare la lettera di messa in mora tramite A/R o PEC; le tempistiche e le modalità e il perimetro verrà preventivamente concordato con la Stazione Appaltante.

**93)** Il capitolato di gara all'art.3.7 cita che la durata dell'appalto è di 18 mesi. Tuttavia nella parte II Disciplina del servizio viene citato che la fase di recupero avrà durata massima di 90 giorni per i Lotti 1 e 2 e di 180 giorni per il Lotto 3. Si chiede conferma che si debba intendere che i 18 mesi sono il periodo entro cui l'aggiudicatario riceverà l'ammontare totale degli utenti da gestire per i diversi lotti, in più affidi periodici la cui gestione avrà la durata di 90 o 180 gg.

**RISPOSTA:**

La durata dell'appalto è fissata in 18 mesi; i singoli lotti verranno concessi in affidamento tra 90 e 180 giorni.

**94)** La commissione fissa riconosciuta per i pagamenti ante affido si intende a pagamento riconciliato oppure ad utente?

**RISPOSTA:**

La commissione fissa riconosciuta per i pagamenti ante affido si intende a pagamento riconciliato.

**95)** le casistiche di posizioni per cui l'affidataria rileva l'ante mandato, o nei casi in cui la posizione si definisca con un saldo e stralcio o con un piano rate vengono decurtate dal capitale affidato, ai fini del calcolo delle performance raggiunte, e vengono calcolate come lotto a se stante, con una propria percentuale di incassato?

**RISPOSTA:**

**NO, vengono sempre considerate nella totalità del lotto affidato.**

**96)** Nell'ambito del compenso "Commissione fissa per rintraccio" è previsto che lo stesso sia "corredato di autorizzazione al trattamento dei dati fornito dall'utente" Si richiede pertanto di precisare se copia di tale autorizzazione deve essere fornita a GORI ed in quale formato. In alternativa, è sufficiente che l'operatore, durante il contatto, richieda al soggetto di avere autorizzazione telefonica al trattamento dei dati?

**RISPOSTA:**

**La GORI s.p.a. dovrà ricevere l'autorizzazione al trattamento dei dati, che sia essa in formato cartaceo o sotto forma di registrazione telefonica esplicita.**

**97)** Per integrare i soggetti da riportare nella parte III Sezione A è sufficiente integrare la specifica e unica pagina del DGUE da compilare oppure è necessario allegare un ulteriore DGUE nella sua interezza compilato nella sola parte indicata?"

**RISPOSTA:**

**Per integrare i soggetti da riportare nella parte III Sezione A è sufficiente integrare la specifica e unica pagina del DGUE**

**98)** Si chiede se il servizio possa essere svolto in un paese Extra UE;

**RISPOSTA:**

**Il servizio può essere svolto in un paese Extra UE.**

**99)** Con riferimento alle n. 50 persone coinvolte a tempo indeterminato si chiede se le stesse debbano essere a Full Time o possano essere anche a Part-Time;

**RISPOSTA:**

**Non è richiesto alcun vincolo sugli orari di lavoro.**

**100)** Si chiede di chiarire se in nessun caso sia possibile utilizzare personale assunto a tempo determinato per l'esecuzione del servizio.

**RISPOSTA:**

**In aggiunta al numero minimo di personale a tempo indeterminato, indicato nel Capitolato Speciale Descrittivo e Prestazionale è possibile utilizzare personale assunto con contratto a tempo determinato.**