Asa Spa - Azienda Servizi Ambientali

CONTRATTO D'APPALTO PER PRESTAZIONI PREDEFINITE E CONTINUATIVE AVENTE AD OGGETTO IL SERVIZIO DI RECUPERO CREDITI EFFETTUATO IN VIA STRAGIUDIZIALE

Informazioni sulla gara	
ID	8289
Tipologia di gara:	Procedura aperta
Criterio di valutazione:	Economicamente più vantaggiosa
CPV:	79940000-5
Protocollo:	RA24002447
CIG:	B3F1CCA2B4
Tipo di fornitura:	Servizi
Atto di riferimento:	Prot. 24704/24 del 22/10/24
RUP:	Valter Cammelli
Responsabile dell'esecuzione del contratto:	Dirigente Amministrazione Finanza e Controllo - Dott. Emiliano Giusti.
Stato:	Aggiudicata
Soggetto aggiudicatore:	Asa Spa - Azienda Servizi Ambientali
Centro di costo:	Appalti
Destinatario fornitura/servizio:	Appalti
Aggiudicatario:	Fire S.p.A.
Importo di aggiudicazione comprensivo degli oneri:	1.113.300,00 €
Data di aggiudicazione:	22 aprile 2025
Comunicazione:	Si segnala che la sezione DOCUMENTI DI GARA è stata aggiornata, con l'aggiunta dei seguenti documenti: - Tabella Riepilogativa; - Tabella Persone Fisiche_Persone Giuridiche. ********** Si comunica che i termini di scadenza vengono prorogati come di seguito indicato: **SCADENZA PRESENTAZIONE OFFERTE:** entro e non oltre ore 12:00 del giorno 11/12/2024; **APERTURA OFFERTE:** ore 15:00 del giorno 11/12/2024; **RICHIESTA CHIARIMENTI:** entro e non oltre le ore 12:00 del giorno 29/11/2024. Restano invariate tutte le altre condizioni. Per quanto sopra esposto viene pubblicato il documento "Disciplinare di Gara rev. 21.11.2024".

Importi e oneri	
Importo complessivo a base d'asta:	3.460.000,00 €
Importo, al netto di oneri, soggetto a ribasso:	2.076.000,00 €
Oneri:	0,00 €
Importo contributo ANAC:	165,00 €
Garanzia fideiussoria:	69.200,00 €

Criterio di valutazione dell'offerta economica	
Formula per calcolo del punteggio dell'offerta economica	1.1 Proporzionalità inversa sull'offerta
Punteggio massimo da attribuire all'offerta economica	30

Date pubblicazione e scadenza	
Data inizio partecipazione:	24 ottobre 2024 14:43:00
Termine ultimo per la presentazione di quesiti:	29 novembre 2024 12:00:00
Data scadenza:	11 dicembre 2024 12:00:00

Documenti richiesti ai partecipanti - Documentazione amministrativa
Modello eDGUE response in formato PDF
Dichiarazioni Integrative al eDGUE
Eventuale Impegno RTI costituendo
Eventuale Atto RTI costituito
Garanzia Provvisoria
Eventuali documenti giustificativi della riduzione Garanzia Provvisoria
Ricevuta di versamento Anac
Mezzi di Prova indicati nel Disciplinare
Modello di dichiarazione sostitutiva familiari conviventi
Eventuale contratto di Avvalimento
Eventuali documenti integrativi (es. procura etc..)

Documenti richiesti ai partecipanti - Offerta economica
Scheda Offerta Economica
Eventuali documenti integrativi (es. procura etc..)

Documentazione gara
Bando di gara
Disciplinare di gara rev. 21.11.2024
Manuale eDGUE Response
Capitolato Speciale d'Appalto
Informativa Essenziale Privacy
Determina a Contrarre_RdA
Tabella Riepilogativa
Tabella Persone Fisiche_Persone Giuridiche
Rettifica Bando di gara
Comunicato ANAC 26 Gennaio 2024

Chiarimenti	
Domanda	**Risposta**
In merito al requisito riporta al paragrafo 4.2.4 del Disciplinare di Gara, e cioè: ` ` Regolare esecuzione negli ultimi 5 anni (periodo 2019 - 2023), di servizi analoghi a quelli oggetto del presente Appalto per un valore di pratiche assegnate non inferiore complessivamente ad euro 15.000.000,00 e per un numero di pratiche non inferiore a 17.500 unità. ` `, si chiede di specificare cosa si intende per servizi analoghi e specificatamente se l ` importo può essere riferito a pratiche di recupero crediti generico o debba invece essere riferito a pratiche di recupero crediti in ambito ambientale.	Per servizi analoghi devono intendersi le attività riconducibili al servizio di recupero crediti effettuato in via stragiudiziale come specificato nella documentazione di gara, indipendentemente dall'ambito.
Domanda	**Risposta**
1. Relativamente al rintraccio anagrafico dell'intestatario del contratto ` ` da effettuare in caso di recapito negativo del sollecito, i cui risultati della ricerca anagrafica dovranno essere trasmessi ad ASA spa per un loro successivo trattamento nei sistemi aziendali: E ` possibile specificare se il Risultato da trasmettere sarà un dettaglio Excel contenente il Dato aggiornato, o se sia anche necessario produrre un Certificato Anagrafico per ogni ricerca effettuata? (es: certificato di residenza del Comune, etc..) 2. Quali sono le modalità accettate per la raccolta delle informazioni di ` ` Rintraccio anagrafico ` ` ? (ad esempio: registrazione vocale, modulistica da compilare a cura del cliente/debitore, email ricevuta dal cliente/debitore, certificati Comunali, altro)? 3. L ` attività di Rintraccio Angrafico prevede l ` inserimento su vostri sistemi gestionali/CRM delle informazioni ottenute, o la semplice rendicontazione a livello di reportistica di dettaglio? 4. Rispetto alle circa 21.000 posizioni per 18M€ di valore crediti ipotizzati, è possibile conoscere la stessa stima suddivisa tra Clienti Attivi e clienti Cessati? 5. Rispetto alle circa 21.000 posizioni per 18M€ di valore crediti ipotizzati, è possibile stimare in quale percentuale la base Clienti sia formata da clientela Residenziale/Business/Condominio/Altro ? 6. e ` possibile conoscere, in base ai Vs storici di gestione, la Performance media attesa suddivisa tra ATTIVI ENTRO 120 GIORNI e CESSATI ENTRO 120 GIORNI ?  7. In relazione alle attività di invio Lettera di costituzione in mora a cura dell ` Appaltatore: potreste confermare che NON è previsto un	1. Per poter procedere con le modifiche sul nostro sistema abbiamo bisogno di documentazione certificata. 2. Per poter procedere con le modifiche sul nostro sistema abbiamo bisogno di documentazione certificata. 3. Solo reportistica. 4. La percentuale ipotizzata è così suddivisa: Attivi 70% e cessati 30%. 5. La percentuale ipotizzata sulla tipologia di prodotto, è così suddivisa: Utenze domestiche 78% Utenze non domestiche 20% Condominio 1% Altro 1% 6. E ` un dato che non crediamo sia giusto dare. 7. È compreso in una delle voci già presenti e da quotare all'interno dell'offerta economica. 8. Non è possibile procedere alle stime in quanto ogni lotto è a se stante, l'invio delle lettere dipendono dal lavoro di phone collection precedente. Maggiori sono gli incassi/accordi tramite phone collection, minori saranno le lettere che dovranno essere inviate

rimborso fisso da quotare per tale attività? Oppure tale ` ` rimborso ` ` si ritiene compreso in una delle voci già presenti e da quotare all ` interno dell ` Offerta Economica? 8. In relazione alle attività di invio Lettera di costituzione in mora a cura dell ` Appaltatore: potreste stimare - in base ai Vs storici di gestione o alle Vs attese - quante saranno le lettere da inviare a cura dell ` Appaltatore? 9. In relazione alle attività di invio Lettera di costituzione in mora a cura dell ` Appaltatore:è necessario prevedere 1 unica lettera che contenga il sollecito dell ` intero importo scaduto, oppure è necessario procedere all ` invio di una lettera per ogni singola fattura scaduta ed insoluta?  10. Quali interazioni ( se previste) saranno possibili con i Vs gestionali/CRM?  11. Nel flusso di ritorno delle attività di postalizzazione, è necessario fornire la ricevuta della cartolina di ritorno? O è sufficiente fornire l ` esito certificato della consegna o mancata consegna? 12. Nel caso in cui in corso di lavorazione dovessero aggiungersi ulteriori fatture insolute su clienti già precedentemente ` ` postalizzati ` ` (non rientrati del debito precedente), è necessario - allo scadere di ogni nuova fattura insoluta - procedere ad un nuovo invio di lettering contenente il totale dovuto aggiornato?	che dovranno essere inviate. 9. La lettera deve essere unica, ad ogni cliente dovrà corrispondere una sola letetra dove saranno raggruppate le bollette oggetto di affido. 10. Al momento la ditta aggiudicataria, non potrà avere interazioni con il nostro sistema gestionale, ma dovrà rendicontare su appositi form di excel (aggiornamento dati anagrafici, rateizzazioni da concedere e altri dati richiesti nell'appalto) per poter consentire l'upload nei nostri sistemi. 11. Basta l'esito della consegna – La documentazione dovrà essere conservata dalla ditta aggiudicatrice per qualsiasi atto futuro (esempio una fase giudiziale successiva). 12. Ad ogni nuovo affido, la lettera deve contenere, oltre l'ultima bolletta affidata, anche il debito pregresso.
Domanda	**Risposta**
1. In merito al requisito ` ` Modello di dichiarazione sostitutiva familiari conviventi di maggiore età dei soggetti (...) ` ` di cui al punto 8 della BUSTA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA, nel format da voi fornito si legge in calce ` ` firma digitale del dichiarante (*) ` `. Potete confermare che sia possibile produrre la dichiarazione munita di firma olografa del soggetto dichiarante, ove lo stesso non sia dotato di firma digitale? 2. In merito alla garanzia provvisoria, potete specificare ` ` data decorrenza ` ` e ` ` data scadenza ` ` da inserire all ` interno del testo di polizza fidejussoria?	1. Il modello di cui trattasi dovrà essere sottoscritto digitalmente dal Legale Rappresentante dell'Operatore Economico o da suo Procuratore, in tal caso dovrà essere allegata copia conforme all'originale della relativa procura. 2. Ai sensi dell'art. 106, comma 5, del D.lgs. n. 36/2023 la garanzia provvisoria deve avere efficacia per almeno centottanta giorni dalla data di presentazione dell'offerta.
Domanda	**Risposta**
Con riferimento al contratto da sottoscrivere prima di avviare le attività oggetto di gara, ci confermate che è possibile procedere con negoziazione dei contenuti successivamente all ` eventuale	Il Capitolato Speciale d'Appalto, l'Offerta Tecnica e l'Offerta Economica presentate dal concorrente regolano le condizioni tecnico economiche di esecuzione della prestazione in oggetto, i cui contenuti non sono oggetto di ulteriore negoziazione successivamente all'eventuale

aggiudicazione?	aggiudicazione.
Domanda	**Risposta**
In merito alla garanzia provvisoria, potete allora confermare che sia corretto inserire come periodo di copertura quello compreso tra il 25/11/2024 ed il 25/05/2025?	Si conferma.
Domanda	**Risposta**
1. Ove sia necessario caricare più documenti relativi allo stesso requisito di gara (ad esempio dichiarazioni familiari conviventi) è possibile procedere con il caricamento di un ` unica cartella ZIP contenente tutti i documenti al proprio interno? in caso di risposta affermativa, è necessario che anche la cartella ZIP venga firmata in digitale?  2. E ` possibile utilizzare quale modalità di firma digitale la firma cades p7m?	1.Dove previsto, in conformità alla documentazione di gara, il concorrente può caricare più di un documento sottoscritto digitalmente (la piattaforma consente il caricamento multiplo dei documenti), in alternativa è possibile caricare una cartella compressa contenente i singoli documenti sottoscritti digitalmente senza che sia necessario apporre la sottoscrizione digitale anche alla cartella compressa. 2. Si conferma.
Domanda	**Risposta**
In merito alle dichiarazioni familiari conviventi potete specificare cosa va inserito nel campo ` ` LUOGO NASCITA E CAP ` ` . Più in particolare, il CAP da inserire deve essere quello di residenza o del luogo di nascita?	Si chiede di indicare il comune di nascita e relativo codice di avviamento postale.
Domanda	**Risposta**
Buongiorno, la ns società parteciperà alla gara in avvalimento con un partner dotato di licenza 134. Si chiede conferma che la partecipazione da indicare sul DGUE si intenda comunque come impresa singola e che la società ausiliaria non debba indicare nel documento DGUE – Dichiarazioni integrative le referenze su lavorazioni similari di recupero crediti in quanto non partecipante per quello specifico servizio.	Si conferma.
Domanda	**Risposta**
	1.La suddivisione è stata fatta sullo scaduto al 31/12/2023. La ripartizione è stata fatta accorpando il credito pregresso fino al 31/12/2017 in un ` unica percentuale essendo la quantità irrisoria, mentre per gli anni successivi la percentuale è stata inserita per anno di competenza. Si rimanda al documento di gara denominato ` ` Tabella Riepilogativa ` ` , la tabella è calcolata tenendo conto del totale insoluto

1.E ` possibile avere la suddivisione per aging per anno/prodotto? 2.Sono state svolte precedenti attività sui crediti che ci verranno affidati? 3.Qual è il peso in percentuale tra Persone Fisiche e Persone Giuridiche sia in termini di pezzi che di volumi di affido? 4.Qual è il peso in percentuale dei clienti attivi e dei clienti cessati sia in termini di pezzi che di volumi di affido? 5.Ci confermate che le province dei debitori sono su tutto il territorio nazionale? 6.Le utenze telefoniche sono presenti in tutte le anagrafiche dei debitori? 7.Quali sono le azioni attese in merito all'accertamento dell'utilizzatore del servizio? 8.Con la terminologia "reale usufruitore del servizio" si intende chi occupa l'abitazione senza aver firmato regolare contratto per la fruizione del servizio stesso? 9.Cosa si intende per accertamento del "contratto di fatto"? 10.Cosa si intende per reperire i dati anagrafici del nuovo utilizzatore del servizio? 11.Si richiedono specifiche rispetto all'art. 7 punto 3) del "Capitolato Speciale d'Appalto", in merito alla Voltura/Subentro e ripartizione dei consumi. Cosa si intende esattamente? In attesa di riscontro, porgiamo cordiali saluti	ripartito per il prodotto e anno. 2.Sì, secondo le procedure previste dalla delibera ARERA 311/2019 "REMSI" e quindi con un doppio livello di sollecito (sollecito bonario e costituzione in mora), ma non con interventi sul misuratore in quanto le utenze oggetto dell'appalto saranno sostanzialmente utenze con contatore inaccessibile. 3.Si rimanda al documento di gara denominato "Tabella Persone Fisiche_Persone Giuridiche". 4.La percentuale ipotizzata è così suddivisa: Attivi 70% e cessati 30%. 5.Sì, ma in larga parte sono sul territorio gestito ossia corrispondente alla provincia di Livorno e in parte a quella di Pisa. Fuori Italia 4% Fuori Regione 3% Regione Toscana 95% . Cosi ripartite per la regione toscana: Firenze 2,50% - Arezzo 0,10% - Grosseto 0,20% - Livorno 84,00% - Lucca 0,25% - Massa-Carrara 0,10% - Pisa 11,60% - Pistoia 0,30% - Prato 0,25% - Siena 0,70%. 6.Circa il 90% dei clienti ha un recapito o telefonico o una mail. 7. Sono specificate all'art. 6 del Capitolato Speciale d ` Appalto, nella parte in cui si parla delle azioni di accertamento a valle del mancato recapito della diffida anche ad esito del rintraccio anagrafico. 8.Sì. 9.L'utilizzo abusivo dell'utenza senza la stipula di regolare contratto per la fruizione del servizio. 10.I dati necessari per poter recapitargli la diffida e poterlo poi censire eventualmente nella nostra banca dati (nome e cognome/ragione sociale, CF/PI, indirizzo di fornitura, indirizzo di recapito delle bollette, indirizzo di residenza ecc….). 11.Si intende la stipula di un nuovo contratto intestato all'utilizzatore di fatto del servizio senza regolare contratto, mentre per la ripartizione dei consumi si intende tra il vecchio intestatario non più utilizzatore del servizio e il nuovo (dipende da quando il nuovo ha avuto l'entrata in possesso dell'immobile).
Domanda	**Risposta**
Buongiorno, riguardo al documento ` modello di dichiarazione sostitutiva familiari conviventi di	

maggiore età ` si richiede che l ` autocertificazione sia prodotta dal legale rappresentante e da tutti gli amministratori, soci, sindaci, direttori tecnici e procuratori. La Scrivente conta oltre 30 procuratori con differenti poteri di firma. Sarebbe possibile indicare solo quelli con cariche dirigenziali? In caso negativo, come possiamo elencare tutti i nominativi sulla griglia presente nel file?	Il Modello è fornito in formato docx, editabile e modificabile dall'Operatore economico concorrente, dunque è sufficiente aggiungere alla griglia tante righe quante necessarie ad inserire tutti i soggetti indicati.
Domanda	**Risposta**
All ` interno di due risposte da voi fornite in sede di chiarimenti, si legge un rimando a due documenti di gara denominati ` ` tabella riepilogatica ` ` e ` ` Tabella persone fisiche_Persone giuridiche ` `. Non si rinvengono però documenti con questa denominazione. Potete specificare a cosa fate riferimento?	I documenti citati sono visibili e scaricabili nella sezione **Dettagli procedura - Documentazione gara**.
Domanda	**Risposta**
Per i contratti di avvalimento avete un format standard o provvediamo noi?	Per i contratti di avvalimento, così come per gli altri diversi contratti che afferiscono all'appalto, quali ad esempio i contratti di subappalto, di RTI, ecc., la Stazione Appaltante non fornisce alcun modello standard.
Domanda	**Risposta**
Si chiede di sapere se, per le attività investigative richieste, l'agenzia di recupero crediti (munita di licenza ex art. 115 TULPS) possa fare ricorso, attraverso l'istituto dell'avvalimento, ad Agenzie Investigative munite di licenza rilasciata ai sensi dell'art. 134 TULPS.	Come stabilito dal Disciplinare di gara, l'istituto dell'avvalimento è ammesso, sia nella forma di avvalimento operativo sia nella forma di avvalimento premiale. Per quanto riguarda l'avvalimento premiale, si ricorda che dovrà essere evidenziato in offerta tecnica, secondo quanto disposto dall'art. 5 della lex specialis.
Domanda	**Risposta**
Potete confermare che nel conteggio delle 2 pagine di Offerta Tecnica relative alla descrizione delle Modalità rintraccio debitore cd "ACCERTAMENTO" sono esclusi copertina e indice?	Si conferma.
Domanda	**Risposta**
1. Tracciato di affido/aggiornamento: è possibile conoscere la tipologia di estensione ? (excel, xml, etc) 2. E ` possibile conoscere quanti aggiudicatari sono previsti? 3. Si chiede di sapere se, per le attività investigative	1.Questo poi sarà valutato successivamente in accordo con l'Appaltatore, solitamente i formati sono excel, csv. 2. E ` previsto un unico aggiudicatario

richieste, l'agenzia di recupero crediti (munita di licenza ex art. 115 TULPS) possa fare ricorso, attraverso l'istituto dell'avvalimento, ad Agenzie Investigative munite di licenza rilasciata ai sensi dell'art. 134 TULPS. 4.Si chiede di sapere se, per le attività investigative richieste, ASA sia disponibile a conferire mandato, senza rappresentanza, all'agenzia di recupero crediti (munita di licenza ex art. 115 TULPS), affinchè incarichi, nell ` interesse di ASA, Agenzie Investigative munite di licenza rilasciata ai sensi dell'art. 134 TULPS .  5.Si chiede di sapere se, per le attività richieste, in presenza di contratti continuativi di cooperazione, sottoscritti in epoca anteriore alla indizione della procedura, sia applicabile l ` art. 119, comma 3, lettera d), del dlgs 36/2023, con conseguente non configurabilità di tali attività come subappalto.	2. E ` previsto un unico aggiudicatario.  3. Si rinvia al chiarimento n. 13.  4. Si precisa che l ` attività oggetto di appalto riguarda sia il recupero crediti sia le attività ad esso connesse, tra cui anche l ` attività investigativa. Sarà pertanto onere dell ` Affidatario del servizio eseguire a regola d ` arte quanto disposto dagli articolati del Capitolato Speciale d ` Appalto nonchè secondo quanto indicato in offerta tecnico/economica. ASA SpA non conferisce alcun mandato senza rappresentanza. 5.Si conferma con riferimento alle prestazioni secondarie, accessorie o sussidiarie rese in favore del soggetto affidatario.
Domanda	**Risposta**
1. Si domandano chiarimenti circa il possesso della 134 in caso di RTI. Nel nostro caso parteciperemo come RTI disponendo di licenza 115 con mandante dotata di sola licenza 134. In tal caso saremo in linea con i requisiti richiesti? O sarà necessario ricorrere ad Avvalimento? Come sarà gestita in tal caso la ripartizione dei 10 punti? 2. Non avendo adeguato periodo per rilascio di fideiussione bancaria/assicurativa si domanda se per la Garanzia Provvisoria è possibile presentare Assegno circolare o procedere con versamento importo previsto mediante bonifico bancario?	1.Con riguardo al requisito di partecipazione di cui all ` art. 4.1.2 del Disciplinare di Gara, si precisa quanto segue. Tutti i partecipanti al RTI che eseguano attività ricadenti nell ` ambito dell ` art. 115 del TULPS dovranno possedere la relativa licenza. Qualora una delle partecipanti al RTI esegua prestazioni non ricadenti in tale ambito, non sarà necessario il possesso della medesima. Pertanto, nel caso richiamato, il RTI risulta in linea con i requisiti richiesti ai fini della partecipazione e non sarà necessario avvalimento. Riguardo al criterio di attribuzione del punteggio tecnico di cui all ` art. 6.2.3 del Disciplinare di Gara, in caso di RTI i 10 punti disponibili saranno attribuiti al concorrente in caso di possesso della licenza ex art. 134 del TULPS da parte di almeno uno dei componenti il raggruppamento.  2. Riguardo alla garanzia provvisoria si richiama quanto previsto dall ` art. 106 del D.lgs. n.36/23. Nello specifico, si precisa che, qualora la garanzia non possa essere prestata sotto forma di fideiussione, è possibile prestare una cauzione a titolo di pegno a favore della stazione appaltante, presso aziende autorizzate, mediante bonifico o con altri strumenti e canali di pagamento elettronici. In quest ` ultimo caso, il bonifico dovrà essere eseguito nei confronti dell ` azienda autorizzata e non della Stazione appaltante.
Domanda	**Risposta**
1.Sarebbe possibile conoscere la ripartizione tra clienti attivi e cessati rispetto all ` importo da recuperare (€18 Mln) e il numero di bollette (21.000)?	1.La percentuale ipotizzata è così suddivisa: Attivi

(21.000)? 2.Sarebbe possibile conoscere l'importo relativo al ticket medio per i clienti attivi e cessati? 3.Sarebbe possibile conoscere la vostra performance attesa divisa tra clienti attivi/cessati e incasso entro e oltre 120 giorni? 4.Verranno riconosciuti solo i fissi da quotare? 5.Le pratiche affidate sono già state oggetto di lavorazioni precedenti? 6.Sarebbe possibile conoscere l ` aging delle pratiche affidate? 7.Sarebbe possibile conoscere la ripartizione tra clienti persone fisiche/giuridiche? 8.Sarebbe possibile conoscere il numero di collector che verranno ingaggiati?	70% e cessati 30%. 2.Il ticket medio attivi è intorno ad € 1.500 mentre i cessati € 500. 3.La richiesta non può essere accolta. 4.Oltre i fissi da quotare saranno riconosciute anche le fee come da Capitolato Speciale d ` Appalto. 5.Solleciti bonari, costituzioni in mora, chiusure per morosità ove possibile. 6.Si rimanda al charimento n.9, risposta n.1. 7.Si rimanda al charimento n.9, risposta n.3. 8.Per il recupero della fase stragiudiziale verrà ingaggiato l'appaltatore vincitore della gara.
Domanda	**Risposta**
Quali dati anagrafici dei debitori vengono forniti da ASA?	La ragione sociale, partita iva o codice fiscale, indirizzo di recapito e di fornitura del servizio, numeri di telefono e indirizzo mail se presente.
Domanda	**Risposta**
Come è ripartito il portafoglio complessivo (quantità/importo) tra persone fisiche e giuridiche?	Si rimanda al chiarimento n.9, risposta n. 3.
Domanda	**Risposta**
Come è ripartito il portafoglio complessivo (quantità/importo) tra attivi e cessati?	La percentuale ipotizzata è così suddivisa: Attivi 70% e cessati 30%.
Domanda	**Risposta**
Le utenze risiedono solo in Toscana o anche in altre regioni italiane?	Si rimanda al chiarimento n. 9, risposta n. 5.
Domanda	**Risposta**
A quando risale l'aging delle fatture oggetto di affido?	Si rimanda al chiarimento n.9, risposta n.1.
Domanda	**Risposta**
Quale è il periodo di prescrizione di questo credito?	Si parla di bollette che hanno una prescrizione sia quinquennale che biennale (le prescrizioni biennali partono dalle bollette emesse dal 01/01/2020) in base all'anno di emissione del documento , una percentuale possibile è 75% prescrizione biennale e 35% Quinquennale. Ogni mese vengono effettuati solleciti interni per interrompere i termini di prescrizione.

Domanda	Risposta
Sono stati interrotti i tempi di prescrizione?	Negli anni ASA spa ha sempre provveduto ad inviare mensilmente i solleciti per interrompere la prescrizione oltre ad aver adottato da tempo una procedura, in aderenza al dettato normativo di ARERA, quale ente regolatore delle attività del Sistema Idrico Integrato, che si pone l'obiettivo di interrompere i suddetti termini.
Domanda	**Risposta**
I clienti sono stati costituiti in mora?	Ogni mese i clienti vengono sollecitati e costituiti in mora.
Domanda	**Risposta**
Gli interessi e le spese di recupero possono essere imputate al debitore?	No, l'Appaltatore deve recuperare solo il credito riportato nei documenti che ASA spa ha emesso.
Domanda	**Risposta**
L'importo da recuperare di € è comprensivo anche degli interessi?	Sì gli interessi moratori vengono calcolati mensilmente ed inseriti in bolletta.
Domanda	**Risposta**
Le attività di collection sono di prima battuta o di battute successive alla prima?	Sì la prima attività da effettuarsi deve essere la phone collection.
Domanda	**Risposta**
A quali lavorazioni (intese come attività di recupero) interne sono stati sottoposti i crediti?	Solleciti bonari, costituzioni in mora, chiusure per morosità ove possibile.
Domanda	**Risposta**
ASA comunica le coordinate bancarie alla stazione appaltante, dove indirizzare i pagamenti eseguiti dai debitori?	I pagamenti dovranno essere gestiti tramite pagoPA.
Domanda	**Risposta**
I bollettini di pagamento verranno forniti direttamente da ASA?	Sì verranno inviati ogni volta che ne verrà fatta richiesta.
Domanda	**Risposta**
Sono presenti utenze non disalimentabili? Se si, quante e per quale fascia di utente?	Sicuramente verrà affidata una minima parte (circa 1%) sì e trattasi di utenze relative ad utenze domestiche ed Enti pubblici.
Domanda	**Risposta**

Sono presenti piani di rientro già accordati all'utente finale? Se si, quanti?	Sicuramente ci saranno piani di rientro che erano stati contrattati con il cliente, dal momento dell'affidamento questi decadono come se mai fossero stati stipulati, per cui la posizione affidata si intende per totale senza considerare accordi precedenti.
Domanda	**Risposta**
Possono pendere situazioni di reclamo sui crediti? Se si, in che condizione?	È possibile che ci siano reclami del cliente, che saranno valutati di volta in volta, per verifiche misuratori o consumi elevati, perdite occulte.
Domanda	**Risposta**
1. In merito all ` art. 7 GESTIONE INFORMAZIONI SU PORTALE WEB: - potete specificare cosa intendete per ` ` importo e dettaglio dei compensi fatturati ` ` posto che l ` Appaltatore non ha obbligo di fatturazione nei confronti del debitore, poiché da capitolato si evince che i pagamenti verranno effettuati nei confronti della Committente? 2. Potete confermare che con il termine ` ` quietanze di pagamento del cliente ` ` sono ricomprese anche le ricevute rilasciate dall ` Appaltatore al cliente debitore?  3. Potete specificare cosa prevedete che venga messo a disposizione in merito alla voce ` ` riferimento alla/e fattura/e emessa/e dall'Appaltatore ` ` ; può essere esaustivo un elenco contenente le fatture emesse dall ` Appaltatore alla Committente?	1. Si intendono gli importi che vengono fatturati ad ASA spa ossia l'elenco dei clienti con l'importo di riferimento che poi troveremo in fattura, l'informazione serve per poter agevolare la liquidabilità della fattura. 2. Le ricevute del cliente si intendono le copie dei bollettini di pagoPA che evidenziano il pagamento effettuato. 3. Le ricevute del cliente si intendono le copie dei bollettini di pagoPA che evidenziano il pagamento effettuato.
Domanda	**Risposta**
Per info patrimoniali reddituali intendete anche eventuali rapporti bancari intestati, oppure solo redditi e proprietà?	Tutto quello che può essere utile ad un ` eventuale azione per il recupero del credito, quindi conti correnti bancari redditi e proprietà.
Domanda	**Risposta**
1. Relativamente al ` ` Criterio 6.2.1. - Performance ` ` Nelle referenze chiediamo conferma che ciascuna Committente indichi la % di recupero raggiunte rispetto la segmentazione RETAIL/BUSINESS e Attive/Cessate sul totale delle posizioni affidate anni 2019-2023. Il dato che andreamo a fornire sarà pertanto un dato unico per la totalità dei 5 anni?	Dato suddiviso per anno, per tipologia utenza (business e retail) e per stato del contratto (attivo/cessato), con evidenza della parte del portafoglio gestito attribuibile al servizio idrico.
Domanda	**Risposta**
1. In riferimento al criterio 6.2.1 Performance, presente nel Disciplinare, si vuole sapere se la performance relativa al settore Retail e/o Business deve essere calcolata rispettivamente in relazione agli affidamenti Retail e Business separati oppure	1.Devono essere separati.

rispetto all'affidamento del totale di entrambe? 2. In riferimento al criterio 6.2.2 Accertamento, presente nel Disciplinare, si vuole sapere se il progetto deve comprendere le sole attività volte al rintraccio del soggetto fruitore del servizio oppure devono essere descritte anche le altre fasi del recupero stragiudiziale?	2.Occorre sapere le varie fasi fino al rintraccio finale del debitore o al reale fruitore del servizio e le modalità ipotizzate di recupero del credito in via stragiudiziale nei confronti sia dell'intestatario del contratto sia del reale fruitore dei servizi.
Domanda	**Risposta**
1. Si chiede se la dimensione (max due pagine) della Relazione Tecnica, a cui si fa riferimento nel Disciplinare di Gara (6.2.2.) si riferisca solo al "Rintraccio debitore ed accertamento". In caso di risposta affermativa, quale dovrebbe essere la dimensione dell'elaborato tecnico generale? Serve, dunque, una Relazione Tecnica a corredo degli allegati mandatori? 2. Nell'articolo 8 del Disciplinare si fa riferimento ad una garanzia provvisoria, di cui non c'è richiesta altrove. È possibile si tratti di refuso? 3. Nell'articolo 9 del Disciplinare viene citata un'imposta di bollo, che non è ben chiaro a quale documento si riferisca. 4. Circa il Modello di Dichiarazione Sostitutiva famigliari conviventi di maggiore età, non è chiaro se debba esser rilasciata/firmata dal Legale Rappresentante per tutti i soggetti, oppure sia necessario raccogliere le singole dichiarazioni da parte dei soggetti (art. 85). 5. Suddivisione percentuale della tipologia di clienti (clienti domestici residenti e non residenti, clienti condominiali, clienti business, pubblica amministrazione). 6. Nel processo possono essere utilizzati CallBot adattivi, in grado di poter intrattenere una chiamata per attività di remind scadenze, ossia per attività non di trattativa complessa. 7. L'affidamento che periodicità avrà? La schedulazione degli affidi, prevede almeno un affido al mese per tutta la durata contrattuale? 8. Performance attese, suddivise per fasi 9. Ageing medio nelle rispettive fasi di lavorazione 10. Possiamo inviare le AR digitali (anche consumer)? 11. Quali sono le percentuali di esiti AR non perfezionati, (es. resa al mittente, indirizzo non valido, destinatario sconosciuto, etc..). 12. Quali sono le percentuali di posizioni, sulle varie fasi di lavorazione in cui non è presente almeno un	1. La dimensione max (2 fogli fronte/retro) deve comprendere tutto il processo di rintraccio anagrafico e fisico del reale fruitore del servizio non intestatario del contratto comprendendo anche le fasi del recupero stragiudiziale come indicato nel chiarimento n. 38, n.2. 2.Trattasi della Garanzia Provvisoria da presentare ai sensi dell'art. 106 del D.lgs. n. 36/2023, come richiamato dall'art. 5 del Disciplinare di Gara. 3.Trattasi di adempimento richiesto all'Aggiudicatario al momento della stipula del contratto, secondo quanto disposto dall'art. 18, comma 10, del D.Lgs. n.36/2023. 4.Il modello di cui trattasi dovrà essere presentato e sottoscritto digitalmente dal Legale Rappresentante dell'Operatore Economico o da suo Procuratore (in tal caso dovrà essere allegata copia conforme all'originale della relativa procura) con riferimento ai soggetti di cui ai commi 1, 2, 2-bis, 2-ter e 2-quater dell'art. 85 del D.Lgs. n. 159/2011. 5. La percentuale ipotizzata sulla tipologia di prodotto, è così suddivisa: Utenze domestiche 78% Utenze non domestiche 20% Condominio 1% Altro 1% 6. Si conferma. 7.A regime sicuramente, in una fase di start-up ci potrebbero essere affidamenti con tempistiche più lunghe e comunque dipende dalla numerosità dei clienti affidati. 8. Dipende dall'efficacia dell'azione di recupero del credito. 9. Come da Capitolato Speciale d ` Appalto (art. 6) e comunque entro 120 giorni dall'affidamento di ciascun lotto di affido si deve chiudere 10. Sì, con evidenza dell'esito da archiviare sul

fasi di lavorazione in cui non è presente almeno un contatto nell'anagrafica del cliente/cliente debitore. 13. Nelle fasi di gestione epistolare, possono comunque essere attivate le fasi di sollecito telefonico e massivo digitale? 14. Quante utenze per accesso ai sistemi A.S.A. possono essere attivate. 15. Le copie delle fatture verranno messe a disposizione in un percorso ftp/sharepoint, oppure dovranno essere scaricate dai vostri sistemi? 16. Possibile utilizzare sistemi di RPA per il completamento di attività ripetitive (attività di Back Office svolte internamente che non impattano sulla percezione dell'utente relativamente alla lavorazione)? 17. Le posizioni hanno subito una lavorazione interna o affido ad altro ADR? 18. Potrebbero essere presenti posizioni che hanno superato i due anni di anzianità? In caso di prescrizione, essa è stata correttamente bloccata attraverso invio AR? 19. La documentazione di interruzione della prescrizione è disponibile per tutte le posizioni? 20. È possibile conoscere la composizione del portafoglio con incidenza dei clienti Disalimentabili e non disalimentabili? 21. In caso di condomini, per la ricerca catastale sarà fornito foglio, mappale e particella? 22. Nel report con info patrimoniali e reddituali, è previsto un set di informazioni minimo?	portale. 11.La percentuale dei non esitate si aggira intorno al 12%. 12. Circa il 90% dei clienti ha un recapito o telefonico o una mail. 13. Si conferma. 14. L'Appaltatore al momento non potrà accedere ai sistemi ASA spa. 15.Verranno inviate dai nostri operatori a richiesta. 16. L ` Appaltatore potrà utilizzare qualsiasi software necessario per lo svolgimento del proprio lavoro, a maggior ragione se trattasi di lavorazioni automatizzate all'interno del loro processo – l'argomento sarà poi trattato in fase di organizzazione successiva. 17. Hanno avuto tutti lavorazioni interne di solleciti. 18. Sì ci saranno posizioni con bollette con più di 2 anni e per le quali ci siamo attivati per la sospensione della prescrizione. 19. Per ogni cliente abbiamo la copia delle raccomandate inviate. 20.La maggioranza trattasi di utenze disalimentabili, circa l' 1% sono utenze non disalimentabili. 21. I dati verranno forniti solo su espressa richiesta e se in nostro possesso. 22. Il report deve fornire tutte le informazioni che sono state reperite (conti correnti bancari redditi e proprietà).
Domanda	**Risposta**
Quali recapiti dei debitori sono trasmessi da ASA alla stazione appaltante con il tracciato?	Indirizzo di residenza e fornitura servizio.
Domanda	**Risposta**
A quando risalgono i dati dei debitori forniti?	Non è possibile fare una statistica perché ci sono contratti anche degli anni 2000, e sono in continua evoluzione.
Domanda	**Risposta**
E' fruibile l'archivio con la documentazione (fatture/contratti/altri documenti utili al recupero)?	Non sarà possibile accedere al nostro DB, per cui ogni richiesta deve essere fatta a noi che provvederemo a fornire le documentazione occorrente.

Domanda	Risposta
Le spese di gestione ex. D.LGS.231/2002 ricadono all'interno del perimetro di remunerazione o sono compensi calcolabili extra?	Ricadono nel perimetro di remunerazione dell'Appalto.
Domanda	**Risposta**
ASA potrebbe classificare i crediti come "crediti di facile esazione" oppure no?	Non avendo avuto modo, nella maggior parte dei casi, di contattare l'utente con Solleciti bonari, costituzioni in mora, chiusure per morosità non è possibile dare una risposta esauriente, ci saranno clienti che basterà una telefonata per altri una diffida, la fattibilità del recupero si vedrà solo con le azioni che verranno intraprese.
Domanda	**Risposta**
1. Si richiede ripartizione del capitale affidato tra attivi e cessati e, per ciascun cluster, la ripartizione tra consumer e business; 2. Si richiede ripartizione delle pratiche affidate tra attivi e cessati e, per ciascun cluster, la ripartizione tra consumer e business 3. Si richiede ageing medio delle pratiche attive 4. Si richiede ageing medio delle pratiche cessate 5. Si richiede conferma che il servizio rintraccio anagrafico intestatario contratto verrà retribuito per pezzo lavorato 6. Si richiede conferma che il servizio report con info patrimoniale e reddituali verrà retribuito per pezzo lavorato.	1. La percentuale ipotizzata è così suddivisa: Attivi 70% e cessati 30%. La percentuale ipotizzata sulla tipologia di prodotto, è così suddivisa: Utenze domestiche 78% Utenze non domestiche 20% Condominio 1% Altro 1% 2. Vedasi % riportata nel punto precedente. 3. Il 18% sono bollette emesse fino al 31/12/2017 e 82% bollette emesse dal 01/01/2018. 4. Il 18% sono bollette emesse fino al 31/12/2017 e 82% bollette emesse dal 01/01/2018. 5. Si conferma. 6. Si conferma.
Domanda	**Risposta**
1. Si evidenzia che anche se il 70% del portafoglio è relativo a clienti attivi, nello spaccato per anno di competenza non sono riportati crediti relativi al 2024. Potete confermare che su tali clienti intendete affidare solo le fatture con ageing maggiore ad un anno? 2. Rispetto all ` art. 7 del capitolato, più nello specifico per quanto riguarda la frase ` Cliente sta pagando secondo piano rateale concesso ` , è sufficiente che ASA rilevi tramite il portale web la regolarità dei pagamenti sui piani di rientro?	1.No, verranno affidate anche bollette con ageing più recente ma che, comunque, abbiano terminato il processo di costituzione in moro ai fini della delibera REMSI. 2.Si conferma.
Domanda	**Risposta**

In merito alla ricevuta Anac, non riusciamo ad aseguire pagamento da portale Autorità, cercando il CIG indicato B3F1CCA2B4 viene indicato ` ` GAE07 - Il codice inserito è valido ma non è attualmente disponibile per il pagamento. E ` opportuno contattare la stazione appaltante. ` Si domanda gentile riscontro.	Si informa gli Operatori Economici, qualora persistessero le problematiche relative al pagamento del Contributo all ` Autorità anticorruzione, di procedere secondo le indicazioni, fornite dalla stessa Autorità, contenute nell ` Avviso del 26 Gennaio 2024 avente ad oggetto ` ` A*vviso agli Operatori Economici per il pagamento degli importi a favore dell `Autorità* ` `. A tal fine, si comunica che il suddetto Avviso è pubblicato nei Documenti di Gara.
Domanda	**Risposta**
E' possibile far effettuare i rintracci ad un fornitore qualificato dell'appaltatore?	Si rinvia a quanto disposto dall ` Art.5 del Disciplinare di Gara e dall'art. 15 del Capitolato Speciale d'Appalto, ricordando altresì che è possibile ricorrere anche agli altri istituti previsti dal Codice dei Contratti Pubblici ed ammessi dal Disciplinare di Gara.
Domanda	**Risposta**
Con quale cadenza ASA trasmette il refresh incassi?	Tale aspetto verrà definito in fase di esecuzione del contratto d'Appalto.
Domanda	**Risposta**
1. In merito alla valutazione delle performance: nel caso di più referenze come verrà calcolata la performance oggetto di valutazione? 2. Nel caso in cui il valore totale delle pratiche affidate si composto, in forma inferiore al 50% del totale, da attività riguardanti ` ` altri settori ` ` il punteggio sarà ugualmente dimezzato?	1.Verrà calcolata la media ponderata delle performance dichiarate da tutti i committenti del candidato fino al raggiungimento del limite minimo richiesto per la partecipazione alla gara, pesata sul valore dei singoli portafogli rispetto al totale. 2. Il punteggio verrà dimezzato solo se il portafoglio dichiarato dal/i Committente/i del candidato contiene un numero di pratiche (no valore) afferenti il servizio idrico integrato, inferiore al 50%.
Domanda	**Risposta**
In riferimento al paragrafo 1.1 Corrispettivi fissi del capitolato speciale, in ultimo capoverso viene indicato che ` ` sarà riconosciuto compenso solo ad esito positivo del recapito documentabile mediante esito consegna lettera AR debitamente firmata ` `, si domanda se tale importo sarà riconosciuto anche in caso di esito ` ` Compiuta giacenza ` ` ?	Esito compiuta giacenza viene considerato come AR recapitata e quindi riconosciuto anche il compenso.
Domanda	**Risposta**
Con riferimento ai dati anagrafici dei debitori si	I dati di fornitura saranno forniti con indicazione di

chiede se gli indirizzi di fornitura verranno forniti con precisa indicazione dei dati di indirizzo (via/civico/scala/piano/interno).	via civico sicuramente mentre, per quanto riguarda il piano e l' interno non sempre sono disponibili sul portale perché non sono dati obbligatori.
Domanda	**Risposta**
In merito alle referenze, alcune delle nostre Committenti non prevedono rilascio di lettere con segmentazione richiesta. Quali documenti è possibile fornire a supporto?	In merito al "Criterio 6.2.1. – Performance" non si rinviene altro documento che possa comprovare la performance raggiunta e la relativa segmentazione se non la "*dichiarazione/i da parte del/i Committente/i*", come disposto dal Disciplinare di Gara.

Criteri punteggio documentazione tecnica	
Nome criterio/sub-criterio	**Punteggio massimo attribuibile**
Criterio 6.2.1 - Performance	
Performance	50.00
Totale criterio	50.00
Criterio 6.2.2 - Accertamento	
Accertamento	10.00
Totale criterio	10.00
Criterio 6.2.3 - Licenza rilasciata ai sensi dell'art. 134 del R.D. 18 giugno 1931 n. 773 (T.U.L.P.S.)	
Licenza	10.00
Totale criterio	10.00
Totale	**70.00**

Documenti richiesti ai partecipanti - Offerta tecnica
Offerta tecnica
Eventuale contratto di Avvalimento premiale
Eventuali documenti integrativi (es. Procura, etc.)