

Acque Bresciane S.r.l.

INDAGINE DI MERCATO ESPLORATIVA SERVIZIO DI RECUPERO CREDITI (prestazioni di importo inferiore alla soglia di cui all'art. 50, c. 1, lett. b) del Codice dei Contratti Pubblici (D. Lgs n. 36/2023)

Informazioni sulla gara	
ID	4814
Tipologia di gara:	Manifestazione di interesse
Protocollo:	23632 DEL 07/03/24
Tipo di fornitura:	Servizi
RUP:	Paolo Saurgnani
Responsabile dell'esecuzione del contratto:	Dott. Alessandro Varesio
Per richiedere informazioni:	Ufficio Acquisti e Appalti di Acque Bresciane S.r.l. (Franca Filini); e-mail: acquistiegare@acquebresciane.it], pec: appalti@cert.acquebresciane.it.
Stato:	Seduta di gara in corso
Soggetto aggiudicatore:	Acque Bresciane S.r.l.
Centro di costo:	AGA
Destinatario fornitura/servizio:	GEN

Date pubblicazione e scadenza	
Data inizio partecipazione:	08 marzo 2024 9:30:00
Termine ultimo per la presentazione di quesiti:	27 marzo 2024 12:00:00
Data scadenza:	09 aprile 2024 12:00:00

Documenti richiesti ai partecipanti - Documentazione amministrativa
--

Manifestazione di interesse

Offerta economica

Visura CCIAA

Autorizzazione rilasciata dalla Questura
--

Codice Condotta accordo tra UNIREC e Consumatori
--

Documentazione gara

Avviso Indagine mercato esplorativa

Informativa Privacy

Chiarimenti	
Domanda	Risposta
Rif. 685 Avviso, art 3. Valore stimato della procedura; l'importo massimo del servizio di 140K€, include o meno il rimborso spese vive?	Rif. 685 L'importo massimo che non può essere superato è di 140 mila euro comprensivo anche delle spese vive.
Domanda	Risposta
Rif. 686 Avviso, art.2.1 Descrizione del servizio e oggetto delle attività - Domandiamo se il set di crediti recentemente scaduti fa parte delle attività da svolgere all'interno dei 6 mesi di durata del contratto. In caso affermativo, quali potrebbero essere i potenziali volumi (numero debitori, numero fatture ed importo complessivo)?	Rif. 686 I volumi che si formano per mese sono stimabili a 1.5 milioni di euro circa 10.000 clienti ed analoghe posizioni
Domanda	Risposta
Rif. 687 Avviso, art. 2.1 Descrizione del servizio e oggetto delle attività - Con riferimento ai crediti scaduti da oltre 2 anni, domandiamo l'anzianità media dei crediti stessi.	Rif. 687 L'anzianità media dei crediti è pari a 5,91 anni
Domanda	Risposta
Rif. 688 Avviso, art. 2.4 Dimensionamento dell'affidamento- Con riferimento all'importo complessivo da recuperare di 2,2mln€, domandiamo se questo è comprensivo anche degli interessi. In caso affermativo, a quanto ammontano?	Rif. 688 L'importo è comprensivo anche degli interessi pari a circa il 10% dell'importo globale. L'importo da affidare complessivamente è pari a 2,7 Milioni di euro
Domanda	Risposta
Rif. 689 Avviso, art. 2.4 Dimensionamento dell'affidamento - Con riferimento ai circa 700 clienti/debitori oggetto dell'attività di recupero, domandiamo come sono quantitativamente ripartiti tra persone fisiche e giuridiche. Lo stesso dicasi per l'importo da recuperare	Rif. 689 Il numero dei clienti persone fisiche è di circa il 60% rispetto al totale dei clienti da sollecitare per un valore complessivo pari al 45%. Il numero di persone giuridiche è il 40% per un valore di 55%
Domanda	Risposta
Rif. 690 E' previsto un affido unico dei clienti cessati o verranno inviati lotti mensili?	Rif. 690 E' previsto un affidamento unico dei clienti cessati

Domanda	Risposta
Rif. 691 Per i clienti cessati è disponibile una performance storica di recupero?	Rif. 691 Non è disponibile una performance storica del recupero dei clienti cessati
Domanda	Risposta
Rif. 692 E ` prevista solo una gestione telefonica?	Rif. 692 No, la gestione dei clienti cessati che si prevede di affidare riguarda tutte le fasi del processo di recupero compresa la gestione extragiudiziale ed anche giudiziale in condivisione con la stazione appaltante
Domanda	Risposta
Rif. 693 Superate le complessità operative oggi esistenti, quali saranno i volumi dei clienti attivi?	Rif. 693 I volumi dei clienti attivi che verranno affidati sono quelli descritti in precedenza
Domanda	Risposta
Rif. 694 Il valore di 140k è complessivo di entrambe le gestioni o solo di quelle cessate?	Rif. 694 Il valore di 140 k€ è relativo ad entrambe le gestioni considerando che il primo affidamento sarà relativo alle utenze cessate ed in caso di capienza del contratto saranno affidate le attività sugli utenti attivi di recente scadenza
Domanda	Risposta
Rif. 696 Spett.le Ente, si richiedono i seguenti chiarimenti: 1) In relazione all'attività di "recupero complesso dei crediti cessati e scaduti da lungo termine, correlati a clienti cessati scaduti da oltre 2 anni", si chiede a Codesta Stazione Appaltante di precisare qual è l'anzianità dei crediti che saranno oggetto di affidamento all'Assegnatario. Si chiede, inoltre, di precisare quali sono i termini prescrizione applicabili ai predetti crediti e se sono già state poste in atto azioni volte all'interruzione della prescrizione; 2) Si chiede a Codesta Stazione Appaltante di precisare se i soggetti nei cui confronti l'Assegnatario dovrà effettuare l'attività di recupero crediti siano sia persone fisiche che persone giuridiche. Nel caso in cui l'attività di recupero sia da svolgersi nei confronti di entrambe le tipologie di soggetti, si chiede a Codesta Stazione Appaltante di indicare le numeriche e gli importi dei crediti suddivisi tra debitori persone fisiche e debitori persone giuridiche. 3) Nel Bando di Avviso	Rif. 696 1) L ` anzianità dei crediti e la loro stratificazione per importo sono stati oggetti di riscontro in altri quesiti. I crediti sono soggetti a prescrizione ordinaria quinquennale e per tutti sono stati esercitati azioni di interruzione della prescrizione in quanto sono stati oggetto di sollecito con raccomandata. 2) L `

dell'indagine di mercato, al capo 2.2. viene precisato che l'elenco delle posizioni scadute oggetto di recupero saranno comunicate al Fornitore tramite file Excel. Si chiede, pertanto, a Codesta Stazione Appaltante di precisare quali informazioni saranno fornite tramite il predetto file Excel sia in relazione al credito scaduto (es. n. fattura, data scadenza, importo scaduto, etc.) sia in relazione ai clienti – debitori (es. Codice Fiscale/Partita IVA; indirizzo di residenza/sede legale, contatti telefonici/e-mail/Pec, etc.). 4) Si chiede a Codesta Stazione Appaltante di precisare le numeriche mensili stimate ed il relativo importo medio delle posizioni che saranno oggetto dell'eventuale attività di "Recupero telefonico soft di contatto con il cliente immediatamente dopo la scadenza della fattura", ove la SA decidesse effettivamente di avviare il servizio di recupero crediti anche in relazione a tale tipologia di posizioni. Ringraziando anticipatamente si porgono distinti saluti.	informazione è già stata fornita in altri quesiti 3) Si conferma che saranno fornite informazioni complete sia relative alle fatture scadute per cui si richiede l'azione di sollecito che tutte le informazioni anagrafiche conosciute dell'utenza complete, se disponibile, di numero telefonico e mail del recapito. 4) L'informazione è già presente in altri punti
Domanda	Risposta
Rif. 700 Buongiorno ai fini dell'indagine di mercato esplorativa è possibile inviarvi a corredo anche una proposta tecnica per la lavorazione delle posizioni? Grazie	Rif. 700 Sì, una proposta tecnica per la lavorazione delle posizioni è gradita ed utile alla stazione appaltante per la valutazione della congruità per l'offerta economica.
Domanda	Risposta
Rif. 701 Per l'offerta economica esiste un format da voi gradito? Nel caso è possibile avere a disposizione il documento? Nel caso invece non esista un format è sufficiente inoltrarvi una offerta che evidenzii lo sconto da applicare al valore stimato della procedura? Grazie	Rif. 701 No, l'offerta economica deve indicare obbligatoriamente, sotto forma di percentuale, la commissione richiesta di recupero che verrà riconosciuta al fornitore. Potrà essere specificato anche la richiesta di eventuali contributi fissi richiesti alla stazione appaltante a copertura dei costi fissi.
Domanda	Risposta
Rif. 703 È possibile avere una composizione del lotto più dettagliata?	Rif. 703 In questa fase si ritiene non opportuno fornire ulteriori indicazioni oltre a quelle indicate nella richiesta di manifestazione di interesse e nelle presenti FAQ
Domanda	Risposta
Rif. 704 Quale lavorazione interna hanno già avuto le posizioni?	Rif. 704 Le posizioni sono già state sollecitate, anche formalmente, anche per interrompere le prescrizioni. Non sono state assoggettate a recupero giudiziale.

Domanda	Risposta
Rif. 705 Sono state inviate le interruzioni di prescrizione e, se si, sono reperibili?	Rif. 705 Sì, si veda sopra. Le interruzioni di prescrizione sono reperibili a richiesta.
Domanda	Risposta
Rif. 706 Il flusso di lavorazione delle posizioni può essere stabilito dall' affidataria?	Rif. 706 Consegnato il lotto l' affidataria sarà autonoma nella gestione delle priorità della lavorazione delle posizioni.
Domanda	Risposta
Rif. 707 Si chiede conferma che non è prevista una relazione tecnica.	Rif. 707 Non è necessaria una relazione tecnica anche se gradita per una migliore valutazione di quella economica
Domanda	Risposta
Rif. 708 Nel punto 6.1.b "Eventuali ulteriori servizi aggiuntivi" sono compresi il costo dell'eventuale diffida legale e/o costo del gettone per attività legale? Se sì, sono da quotare?	Rif. 708 Negli eventuali ulteriori servizi aggiuntivi sono comprese le spese vive che l' affidatario dovesse sostenere nelle azioni di recupero e che è sua facoltà quotare separatamente rispetto alle commissioni sul recupero, fermo restando, come già chiarito in risposta ad altri quesiti che l' importo complessivo dell' affidamento non potrà superare il limite di 140 k€
Domanda	Risposta
Rif. 709 Eventuale previsione di nr clienti - capitale che passeranno al servizio legale e/o a diffida legale.	Rif. 709 Si precisa che non c' è un trend storico a cui fare riferimento per rispondere il quesito, ad ogni modo si classificano i crediti come di non facile esazione e pertanto una quota pari al 40% saranno soggetti al servizio legale
Domanda	Risposta
Rif. 710 Performance minima attesa al servizio Pre legale e/o Legale.	Rif. 710 Non è prevista una performance minima del servizio nelle fasi del processo fermo restando che all' affidatario sarà riconosciuta una commissione sull' effettivo recuperato e la copertura delle spese separatamente quotate e documentate.
Domanda	Risposta

Rif. 711 Al punto 7) della Manifestazione d'interesse è richiesto di inserire l'Importo. Potreste meglio specificare di cosa si tratta? Del Fatturato, del Valore del contratto ancora in corso, del capitale gestito.	Rif. 711 Importo dei contratti svolti nel triennio tutt'ora in corso
Domanda	Risposta
Rif. 712 È previsto l'accesso ad un vostro CRM?	Rif. 712 Non è prevista l'accesso al CRM ma al repository dell'archivio delle fatture e della documentazione storica dei solleciti
Domanda	Risposta
Rif. 713 Le copie delle fatture dove sono consultabili?	Rif. 713 Vedi sopra
Domanda	Risposta
Rif. 714 Composizione del Tipo Cliente (Business/Consumer)	Rif. 714 Quesito già risposto in precedenti quesiti
Domanda	Risposta
Rif. 715 Carenza refresh incassi	Rif. 715 La situazione degli incassi verrà aggiornata con cadenza settimanale con l'invio della situazione aggiornata delle posizioni rimaste ancora aperte anche a seguito delle azioni di recupero
Domanda	Risposta
Rif. 716 Nel caso si possano richiedere le Spese di recupero, è previsto il pagamento diretto sui vostri conti? Se applicate le spese dobbiamo richiedere anche gli interessi?	Rif. 716 L'incasso delle fatture dovrà avvenire sui conti correnti aperti presso la committente. Dovranno essere richiesti gli interessi e le spese di recupero
Domanda	Risposta
Rif. 717 Quale performance è attesa sui clienti attivi e quale sui cessati?	Rif. 717 Sui clienti attivi sono previste performane superiori al 30%, mentre sui cessati superiori al 10%
Domanda	Risposta
	Rif. 718

Rif. 718 Vorremmo sapere l'incidenza della fascia di ticket (0-100/ 100-300 / 300-500 / 500-800 / 800-1200 / > 1200) per rispettiva fase di recupero.	La ripartizione delle fascia per ticket è: [0-100] 4; [100-300] 11; [300-500] 29; [500-800] 23; [800-1200] 135; [1200-infinito] 655 per il lotto cessati. [0-100] 7095; [100-300] 2547; [300-500] 482; [500-800] 313; [800-1200] 176; [1200-infinito] 464 per il lotto attivi.
Domanda	Risposta
Rif. 719 Sono previsti stralci o Piani di Rientro con quali autonomie? Anche sui Cessati?	Rif. 719 Le procedure in essere in azienda che si chiede vengano rispettate dall'affidatario sono di concedere ai clienti che ne fanno richiesta un piano di rateizzazione fino ad un massimo di 12 rate che saranno proposte in autonomia da parte dell'affidatario stesso. Stralci di crediti saranno invece concordati con l'ufficio legale della società e saranno relativi solamente ai clienti cessati.
Domanda	Risposta
Rif. 720 Buongiorno, di seguito le nostre domande. 1) Relativamente all'attività di "Recupero telefonico soft di contatto del cliente immediatamente dopo la scadenza della fattura per verificare i motivi ostativi al pagamento", per una quotazione più coerente si potrebbero avere alcuni riferimenti macro su questa attività? Numero atteso di clienti/fatture per mese? Media degli importi? 2) Sempre relativamente all'attività di recupero telefonico soft, sarebbe preferibile un fisso a posizione lavorata anziché una % sul recuperato in assenza di prospettive numeriche? - Con riferimento al portafoglio dei crediti cessati (attività numero 2 da capitolato) si richiedono cortesemente alcune specifiche: o Qual è la performance attesa di recupero? o Qual è il dettaglio dell'anzianità delle fatture a recupero? o Qual è la suddivisione degli utenti tra Persone Fisiche e Persone Giuridiche? o È stata già fatta una lavorazione precedentemente su queste posizioni? E se sì di che tipo? o Che tipo di attività sono richieste alla società aggiudicatrice? Solo phone collection o anche postalizzazione di solleciti, per esempio? 4) Il valore massimo del bando (140.000 €) e le numeriche relative all'affido degli utenti cessati sono riferiti ad una assegnazione del bando ad un solo aggiudicatario, quindi nel caso di più aggiudicatari il tutto è da suddividere per il numero di società aggiudicatarie? 5) Nella quotazione richiesta per le spese vive, cosa dovremmo includere? Si tratta di spese vive in fase stragiudiziale (quindi lettere di sollecito o fisso a	Rif. 720 1) L'attività da svolgere comporta un sollecito telefonico o comunque con strumenti informali anche se scritti (messaggistica o email) ma non con invio di raccomandate per l'ottenimento dell'incasso. Per le metriche fare riferimento a precedenti quesiti. 2) La remunerazione prevista per l'affidatario è a percentuale del recuperato. Per gli altri quesiti fare riferimento a precedenti punti. Il recupero sui cessati potrà avvenire anche mediante il ricorso alla tutela giudiziaria, esazione di persona ed invio di diffide con modalità comunque che saranno concordate con la committente. 4) il valore massimo dell'affidamento è di € 140.000; in caso di 2 o più affidatari l'importo verrà ripartito ma non potrà superare complessivamente la cifra di € 140.000 5) E' facoltà dell'offerente indicare le spese vive comunque valutate purché sia indicato il tariffario di riferimento, per le posizioni su cui verrà concordato con la committente l'utilizzo della tutela giudiziaria le spese giudiziarie comunque sostenute saranno a carico della committente. 6) il punto è stato già trattato nella risposta precedente, si chiede che venga proposto un

posizione lavorata) o anche quotazioni inerenti ad azioni legali potenziali successive? 6) Per le spese vive si richiede un'adeguata documentazione per il rimborso delle stesse: cosa si intende? 7) Si chiede gentilmente di sapere se il concorrente può proporre ad Acque Bresciane S.r.l., senza vincolo per quest'ultima e con riserva di eventuale negoziazione, il proprio format contrattuale a disciplina dell'eventuale rapporto di fornitura.	tariffario di riferimento per le spese vive sostenute 7) Il proponente è libero di proporre un proprio format contrattuale che sarà eventuale rivisto in fase di affidamento purché contenga tutti gli elementi richiesti dall' affidamento
Domanda	Risposta
Rif. 721 Sono presenti utenze non disalimentabili nei casi affidati? Se sì, si può sapere in che percentuale?	Rif. 721 Nelle utenze cessate non ci sono utenze non disalimentabili. Per le utenze attive le utenze non disalimentabili sono del 20% rispetto al totale
Domanda	Risposta
Rif. 722 Sono presenti piani di rientro già accordati all'utente finale? Se sì, si può sapere in che percentuale rispetto ai casi affidati?	Rif. 722 Per le utenze cessate tutti i piani di rientro eventualmente concessi sono ormai decaduti, mentre per le utenze attive non sono ancora stati concessi i piani di rateizzazione
Domanda	Risposta
Rif. 723 I casi affidati di cui al punto 2 (pag 2 del 'bando') hanno avuto tutti la procedura di costituzione in mora?	Rif. 723 Si tutti i crediti cessati sono stati sollecitati con raccomandata o con altre azioni interruttive della prescrizione.
Domanda	Risposta
Rif. 724 I casi possono avere dei reclami in corso? Se sì, in che percentuale?	Rif. 724 No, tutte le posizioni affidate al recupero crediti sono escluse da eventuali reclami o contenziosi
Domanda	Risposta
Rif. 725 Sono presenti importi inferiori a 50€ fra quelli affidati?	Rif. 725 Del lotto 1: utenze cessate ci sono 2 posizioni sotto i 50 euro su 857 da affidare. I lotti di utenze attive hanno in media un' incidenza del 50% rispetto al totale affidato
Domanda	Risposta

Rif. 726	Rif. 726
Gli importi affidati contengono costi di sollecito e/o interessi di mora , o sono solo inerenti al consumo?	Gli importi affidati possono avere anche costi di sollecito e di interessi di mora
Domanda	Risposta
Rif. 727	Rif. 727
Tra i 700 clienti previsti, è possibile conoscere la percentuale tra persone fisiche e giuridiche?	Quesito a cui si è già dato riscontro in punti precedenti
Domanda	Risposta
Rif. 728	Rif. 728
Le posizioni che verranno affidate sono state sottoposte a gestioni precedenti? Se sì, di che tipo?	Le posizioni sui clienti attivi non hanno subito nessuna azione di sollecito. Le posizioni relative ai cessati sono state oggetto di sollecito formale con raccomandata
Domanda	Risposta
Rif. 733	Rif. 733
Si chiede di indicare in quale campo della risposta andrà inserita l'offerta tecnica.	Si rinvia alle FAQ precedenti
Domanda	Risposta
Rif. 730	Rif. 730
Buongiorno, relativamente alla presente procedura, si chiede cortesemente di chiarire quanto segue: 1. All'articolo 2.4 del bando è scritto che "Il lotto di crediti che saranno affidati si riferiscono interamente al punto 2 del precedente paragrafo "Oggetto dell'incarico"". Si chiede di chiarire se il punto 2 in questione è quello che prevede il "Recupero complesso dei crediti cessati e scaduti da lungo termine affidando alla società di recupero crediti la gestione extragiudiziale e nel caso, anche giudiziale del credito." 2. In caso di risposta affermativa alla domanda precedente, si chiede se, anche nel caso di attivazione delle procedure giudiziali, l'azione di recupero dovrà durare al massimo 6 mesi. grazie Cordiali saluti	Si conferma che il lotto dei crediti affidati si riferiscono al recupero complesso dei crediti cessati e scaduti da lungo termine affidando alla società di recupero crediti la gestione extragiudiziale e nel caso, anche giudiziale del credito. L'azione di recupero dei crediti potrà essere superiore anche ai 6 mesi per le casistiche che lo richiedano soprattutto indipendenti dall'organizzazione dell'affidatario.
Domanda	Risposta
Rif. 731	Rif. 731
Spett. Le Stazione Appaltante, formuliamo le seguenti richieste di chiarimenti in riferimento al documento "allegato_Manifestazione di interesse. manifestazione di interesse recupero crediti", punto 7 1. si chiede di confermare che per triennio antecedente alla pubblicazione del presente avviso si intenda il periodo marzo 2021 a marzo 2024; 2. si	Si conferma triennio precedente la pubblicazione dell'avviso (marzo 2021-marzo 2024); per riferimento si intende la persona di contatto dell'ente.

chiede di specificare cosa quale informazione dovrà essere inserita nella colonna "riferimento"	
Domanda	Risposta
Rif. 732 Nel caso sia previsto accesso al CRM, di quante utenze potrebbe esser dotato l'operatore economico?	Rif. 732 Si rinvia alle FAQ precedenti
Domanda	Risposta
Rif. 734 "E' richiesta una soglia minima ai fini dell'attivazione giudiziale delle posizioni?"	Rif. 734 Fermo restando che gli oneri di recupero giudiziale delle posizioni fanno a carico della committente la soglia verrà valutata caso per caso
Domanda	Risposta
Rif. 735 In relazione al chiarimento n.27, domandiamo quale è il valore richiedibile a titolo di Spese di Recupero ed in caso di incasso dello stesso, questo è a favore del fornitore?	Rif. 735 Le spese di recupero a beneficio dell'affidatario saranno per la fase extragiudiziale e giudiziale di recupero forzoso degli utenti cessati mentre si ritiene che le spese della fase di recupero degli utenti attivi siano coperte dalla commissione sul recuperato. Agli utenti morosi verranno addebitate le spese del recupero.
Domanda	Risposta
Rif. 736 La commissione riconosciuta al fornitore si applica all'importo incassato inteso come somma di capitale+interessi+spese di recupero?	Rif. 736 Corretto, la commissione si applica sull'intero importo incassato a qualsiasi titolo
Domanda	Risposta
Rif. 737 Rispetto al chiarimento n.22 si domanda una ulteriore specifica: per importo del contratto svolto cosa si intende? Il fatturato ad oggi generato, il valore dei crediti affidato?	Rif. 737 Si intende il valore del fatturato ad oggi generato
Domanda	Risposta
Rif. 739 Buongiorno, 1) relativamente al quesito rif. 688 si domanda quanto segue: Se all'importo complessivo da recuperare di cessati pari ad € 2.200.000 si aggiungono il 10% di interessi, il totale complessivo risulta essere di € 2.420.000. Come mai indicate che il totale con interessi è di €	Rif. 739 1) L'importo da affidare è stato aggiornato a 2,7 M€ comprensivo degli interessi rispetto all'iniziale

2.700.000? 2) relativamente al quesito rif. 692, si chiede qual è la soglia minima di importo per il passaggio alla fase legale. 3) Nell' allegato "manifestazione di interesse" al punto 7.1 la società deve dichiarare `` di aver prestato servizi analoghi riconducibili all'oggetto dell'avviso nel triennio antecedente alla pubblicazione del presente avviso ``. Per servizi analoghi si intendono il tipo di attività (pre-legale e legale) svolta per aziende operanti in tutti i settori o nello specifico nel settore idrico? Grazie, cordiali saluti	me comprende ogni interesse rispetto all' iniziale previsione di 2,2 M€ 2) si prega di fare riferimento a precedente quesito 3) con servizi analoghi si intendono attività di recupero crediti operanti in tutti i settori, con particolare gradimento per i servizi pubblici locali a rete quali il settore idrico, vendita gas ed energia elettrica o igiene ambientale ``
---	---