

CONTRACTACIÓ RELATIVA A L'EXECUCIÓ DEL "SERVEI DE GESTIÓ DE RECUPERACIÓ DE FACTURES PER A AIGÜES DE BARCELONA, EMPRESA METROPOLITANA DE GESTIÓ DEL CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA, S.A."

EXPEDIENT: AB/ABAST/2021/33

Nº	REFERÈNCIA	CONSULTA LICITADOR	RESPOSTA AIGÜES DE BARCELONA
1.	Punt A.2.2, de la clàusula 7 del Plec de Condicions Particulars (PCP), pel que fa als mitjans d'acreditació de la solvència tècnica i professional.	Amb l'objecte de donar resposta al requeriment A.2.2) de solvència tècnica i professional, es pot considerar la declaració de serveis de recuperació de factures efectuats per a empreses Telco (com ara Movistar) i/o asseguradores?	Es considera que <u>les empreses de telefonia (Telcos) són assimilables a l'àmbit de les Utilities i, per tant, es poden considerar els serveis de gestió de recuperació de factures efectuats per a aquestes empreses en la acreditació del compliment amb la solvència tècnica i professional establerta en l'esmentat punt A.2.2).</u> <u>Pel que fa a les empreses asseguradores, s'entén que no es poden assimilar a l'àmbit de les Utilities i, per tant, els serveis de recuperació de factures efectuats per a aquestes empreses no són objecte de consideració en la acreditació del compliment amb l'esmentada solvència tècnica i professional requerida.</u>
2.	Clàusula 3 del Plec de Prescripcions Tècniques (PPT), pel que fa a les <i>Característiques dels serveis a prestar.</i>	Hi ha algun ràtio mínim de gestors en català?	No hi ha establert un ratio mínim. Com a referència orientativa, indicar que aproximadament un 66% dels clients manifesten, quan es donen d'alta, que volen rebre les comunicacions en català. En qualsevol cas, aprofitem per a recordar el que estableix el punt 2 de l'especificació 3.5 del PPT: <i>"L'atenció als clients deutors haurà de ser en l'idioma del deutor, per tant el gestor s'ha d'assegurar que disposa de personal suficient amb domini dels idiomes castellà i català. Addicionalment es valorarà molt favorablement l'atenció en altres idiomes com anglès, francès, àrab o xinès."</i>
3.		S'admeten respostes en castellà?	Els remetem a l'esmentat punt 2 de l'especificació 3.5 del PPT, en el sentit de que <i>"...el gestor s'ha d'assegurar que disposa de personal suficient amb domini dels idiomes castellà i català."</i>
4.		Els horaris indicats són condició <i>sine qua non</i> ?	Segons s'estableix al punt 9 de l'especificació 3.2 del PPT: <i>"La gestió a realitzar pel cobrament dels deutes es podrà desenvolupar en horari de dilluns a divendres, de 8.00 a 21:00h i dissabtes de 9:00 a 13:30h a excepció dels festius nacionals, regionals i locals de cada un dels municipis gestionats. Els dies 24 de desembre i 31 de desembre i 5 de gener no es contactarà amb els clients a l'ésser vigílies de festivitats de Nadal."</i> Es a dir, no es pot contacta, i per tant fer gestions, fora d'aquest horari.
5.		Es gestionarà deute inferior a 3 mesos?	És possible.
6.	Clàusula 2 del PPT, relativa a la <i>Delimitació i descripció del servei</i> , pel que fa a les volumetries disponibles.	Seria possible disposar d'una volumetria distribuïda per antiguitat del deute - estimació aproximada en percentatges globals de totalitat de deute?	No.

Nº	REFERÈNCIA	CONSULTA LICITADOR	RESPOSTA AIGÜES DE BARCELONA
7.	Clàusula 9 del Plec de Condicions Particulars (PCP), pel que fa a l'adjudicació de l'Acord Marc.	Quantes agències gestionaran la totalitat de la volumetria? Es contempla només una agència?	Tal com estableix el punt 3 de la clàusula 9 del PCP, <i>"L'adjudicació serà motivada i s'efectuarà a favor de les DOS (2) proposicions econòmicament més avantatjoses, de conformitat amb els criteris d'adjudicació previstos en l'Annex N° 6".</i>
8.	Punt 3 de la clàusula 3 del Plec de Prescripcions Tècniques (PPT), relatiu al <i>Cobrament de deutes</i> . Lletra R) del quadre-resum del Plec de Condicions Particulars (PCP).	Serà possible organitzar una reunió amb tots dos equips tècnics per consensuar el procediment en SMS i pagaments per TPV?	Amb els adjudicataris de l'Acord Marc, es procedirà a mantenir les reunions tècniques/organitzatives d'inici i seguiment que pertoquin i segons el previst al PPT. En fase de licitació, s'atendran les consultes específiques que es plantegin per part dels operadors econòmics, segons el previst a la Lletra R) del quadre-resum del PCP: ▪ <i>"Qualsevol consulta en relació amb la licitació tindrà que realitzar-se a través de la següent direcció de correu electrònic:</i> contractacioab@aiguesdebarcelona.cat<i>"</i> <i>La consulta i/o informació addicional que els licitadors considerin necessària per a la preparació de les seves ofertes, ha de ser formulada i/o sol·licitada a Aigües de Barcelona amb la deguda antelació.</i> <i>A l'efecte de considerar que la consulta i/o sol·licitud d'informació addicional ha estat presentada amb la deguda antelació, s'estableix com a data límit per a cursar la referida consulta o sol·licitud d'informació SIS (6) DIES naturals abans de la data de presentació de ofertes."</i>