PROCEDURA PER L’INDIVIDUAZIONE DEL GESTORE DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DELLA CARTA ACQUISTI E DELLA MISURA SOSTITUTIVA DEL REDDITO DI CITTADINANZA E DEI RELATIVI RAPPORTI AMMINISTRATIVI

DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DEL MERCATO

QUESTIONARIO

***Da inviare a mezzo mail all’indirizzo:***

[dsbsconsip@postacert.consip.it](mailto:dsbsconsip@postacert.consip.it)

Roma, 09/05/2023

**Premessa**

Nell'ambito del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della Pubblica Amministrazione Consip S.p.A., per conto del Ministero dell’Economia e delle Finanze, ha il compito di individuare il gestore del servizio integrato di gestione della Carta Acquisti di cui all’art. 81 co.35 lett. b) del d.l. 112/2008 e s.m.i. della Carta Reddito di Cittadinanza ex d.l. 4/2019, convertito con modificazioni dalla legge 26/2019, dell’eventuale misura sostitutiva del Reddito di Cittadinanza e dei relativi rapporti amministrativi.

Il presente documento di consultazione del mercato, in coerenza con quanto indicato nelle Linee Guida n. 14 dell’ANAC recanti *“Indicazioni sulle consultazioni preliminari di mercato”*, ha l’obiettivo di:

* garantire la massima pubblicità alle iniziative per assicurare la più ampia diffusione delle informazioni;
* ottenere la più proficua partecipazione da parte dei soggetti interessati;
* pubblicizzare al meglio le caratteristiche qualitative e tecniche dei beni e servizi oggetto di analisi;
* ricevere, da parte dei soggetti interessati, osservazioni e suggerimenti per una più compiuta conoscenza del mercato.

In merito alla suddetta iniziativa vi preghiamo di fornire il Vostro contributo a titolo gratuito - previa presa visione dell’informativa sul trattamento dei dati personali sotto riportata - compilando il presente questionario e inviandolo entro **15 giorni solari** dalla data odierna all’indirizzo PEC [dsbsconsip@postacert.consip.it](mailto:dsbsconsip@postacert.consip.it).

Tutte le informazioni da Voi fornite con il presente documento saranno utilizzate ai soli fini dello sviluppo dell’iniziativa in oggetto e non dovranno anticipare specifiche quotazioni afferenti al prodotto/servizio/opera oggetto della presente consultazione salva diversa indicazione presente di seguito nel questionario.

Vi preghiamo di indicare se i Vostri contributi contengano informazioni e/o dati protetti da diritti di privativa o comunque rilevatori di segreti aziendali, commerciali o industriali, nonché ogni altra informazione riservata utile a ricostruire la Vostra posizione nel mercato e/o la Vostra competenza nel campo di attività di cui alla consultazione.

Vi chiediamo altresì di precisare, in vista dell’eventuale accesso da parte di altri operatori economici agli esiti della presente consultazione, se la divulgazione di quanto contenuto nei Vostri contributi dovrà avvenire in forma anonima.

Consip S.p.A. si riserva altresì la facoltà di interrompere, modificare, prorogare o sospendere la presente procedura provvedendo, su richiesta dei soggetti intervenuti, alla restituzione della documentazione eventualmente depositata senza che ciò possa costituire, in alcun modo, diritto o pretesa a qualsivoglia risarcimento o indennizzo.

**Dati azienda**

|  |  |
| --- | --- |
| **Azienda** |  |
| **Indirizzo** |  |
| **Nome e cognome del referente** |  |
| **Ruolo in azienda** |  |
| **Telefono** |  |
| **Fax** |  |
| **Indirizzo e-mail** |  |
| **Data compilazione del questionario** |  |

**Informativa sul trattamento dei dati personali**

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (nel seguito anche *“Regolamento UE”*), Vi informiamo che la raccolta ed il trattamento dei dati personali (d’ora in poi anche solo “Dati”) da Voi forniti sono effettuati al fine di consentire la Vostra partecipazione all’ attività di consultazione del mercato sopradetta, nell’ambito della quale, a titolo esemplificativo, rientrano la definizione della strategia di acquisto della merceologia, le ricerche di mercato nello specifico settore merceologico, le analisi economiche e statistiche.

Il trattamento dei Dati per le anzidette finalità, improntato alla massima riservatezza e sicurezza nel rispetto della normativa nazionale e comunitaria vigente in materia di protezione dei dati personali, avrà luogo con modalità sia informatiche, sia cartacee.

Il conferimento di Dati alla Consip S.p.A. è facoltativo; l'eventuale rifiuto di fornire gli stessi comporta l'impossibilità di acquisire da parte nostra, le informazioni per una più compiuta conoscenza del mercato relativamente alla Vostra azienda.

I Dati saranno conservati in archivi informatici e cartacei per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati, conformemente a quanto previsto dagli obblighi di legge.

All’interessato vengono riconosciuti i diritti di cui agli artt. da 15 a 23 del Regolamento UE. In particolare, l’interessato ha il diritto di: i) revocare, in qualsiasi momento, il consenso; ii) ottenere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano, nonché l’accesso ai propri dati personali per conoscere la finalità del trattamento, la categoria di dati trattati, i destinatari o le categorie di destinatari cui i dati sono o saranno comunicati, il periodo di conservazione degli stessi o i criteri utilizzati per determinare tale periodo; *iii)* il diritto di chiedere, e nel caso ottenere, la rettifica e, ove possibile, la cancellazione o, ancora, la limitazione del trattamento e, infine, può opporsi, per motivi legittimi, al loro trattamento; *iv)* il diritto alla portabilità dei dati che sarà applicabile nei limiti di cui all’art. 20 del regolamento UE.

Se in caso di esercizio del diritto di accesso e dei diritti connessi previsti dagli artt. da 15 a 22 del Regolamento UE, la risposta all'istanza non perviene nei tempi indicati e/o non è soddisfacente, l'interessato potrà far valere i propri diritti innanzi all'autorità giudiziaria o rivolgendosi al Garante per la protezione dei dati personali mediante apposito ricorso, reclamo o segnalazione.

L’invio a Consip S.p.A. del Documento di Consultazione del mercato implica il consenso al trattamento dei Dati personali forniti.

Titolare del trattamento dei dati è Consip S.p.A., con sede in Roma, Via Isonzo 19 D/E. Le richieste per l’esercizio dei diritti riconosciuti di cui agli artt. da 15 a 23 del regolamento UE, potranno essere avanzate al Responsabile della protezione dei dati al seguente indirizzo di posta elettronica [esercizio.diritti.privacy@consip.it](mailto:esercizio.diritti.privacy@consip.it).

**Breve descrizione dell’iniziativa**

Servizio di gestione del Programma “Carta Acquisti” e del Programma “Reddito di Cittadinanza”, dell’eventuale misura sostitutiva del Reddito di Cittadinanza e dei relativi rapporti amministrativi, per conto del Ministero dell’Economia e delle Finanze.

**Domande – Questionario**

1. Indicare se l’operatore è un prestatore di servizi di pagamento e, se sì, descrivere la propria tipologia di impresa (banca, intermediario finanziario, altro, …)

**Risposta**

|  |
| --- |
|  |

1. Indicare ai sensi di quale disposizione (Testo Unico Bancario – T.U.B. D.Lgs. 385/93 o altra eventuale normativa specifica applicabile), l’operatore è in possesso del **requisito per l’emissione di carte prepagate**. Indicare, inoltre, la tipologia di carte prepagate per le quali si possiede l’autorizzazione, **con o senza IBAN**.

**Risposta**

|  |
| --- |
|  |

1. Con riferimento alle carte prepagate con e senza iban, qual è il **circuito internazionale di pagamento** di cui la Vostra azienda possiede la licenza?

**Risposta**

|  |
| --- |
|  |

1. Sapreste indicare il **numero di esercizi commerciali convenzionati con il suddetto/i circuito/i**, distinguendoli tra Italia, Unione Europea e resto del mondo?

**Risposta**

|  |
| --- |
|  |

1. Potreste indicare il **numero di Carte di pagamento da voi emesse nell’ultimo triennio 2020-22,** distinguendole tra carte prepagate di pagamento con IBAN, carte prepagate di pagamento senza IBAN, carte di credito e carte di debito e tra **clienti privati, clienti corporate e Pubblica Amministrazione**? Delle carte emesse, quante sono mediamente attive (in circolazione) nel medesimo periodo di riferimento?

**Risposta**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Emissione di Carte prepagate di pagamento con IBAN**  **Triennio 2020-21-22** | | | **Emissione di Carte prepagate di pagamento senza IBAN**  **Triennio 2020-21-22** | | |
| n. di carte emesse a clienti privati | n. di carte emesse a clienti corporate (esclusa Pubblica Amministrazione) | n. di carte emesse a clienti Pubblica amministrazione | n. di carte emesse a clienti privati | n. di carte emesse a clienti corporate (esclusa Pubblica Amministrazione) | n. di carte emesse a clienti Pubblica amministrazione |
| n.\_\_\_\_\_\_  di cui mediamente attive  n.\_\_\_\_\_\_ | n.\_\_\_\_\_\_  di cui mediamente attive  n.\_\_\_\_\_\_ | n.\_\_\_\_\_\_  di cui mediamente attive  n.\_\_\_\_\_\_ | n.\_\_\_\_\_\_  di cui mediamente attive  n.\_\_\_\_\_\_ | n.\_\_\_\_\_\_  di cui mediamente attive  n.\_\_\_\_\_\_ | n.\_\_\_\_\_\_  di cui mediamente attive  n.\_\_\_\_\_\_ |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Emissione di Carte di debito**  **Triennio 2020-21-22** | | | **Emissione di Carte di credito**  **Triennio 2020-21-22** | | |
| n. di carte emesse a clienti privati | n. di carte emesse a clienti corporate (esclusa Pubblica Amministrazione) | n. di carte emesse a clienti Pubblica amministrazione | n. di carte emesse a clienti privati | n. di carte emesse a clienti corporate (esclusa Pubblica Amministrazione) | n. di carte emesse a clienti Pubblica amministrazione |
| n.\_\_\_\_\_\_  di cui mediamente attive  n.\_\_\_\_\_\_ | n.\_\_\_\_\_\_  di cui mediamente attive  n.\_\_\_\_\_\_ | n.\_\_\_\_\_\_  di cui mediamente attive  n.\_\_\_\_\_\_ | n.\_\_\_\_\_\_  di cui mediamente attive  n.\_\_\_\_\_\_ | n.\_\_\_\_\_\_  di cui mediamente attive  n.\_\_\_\_\_\_ | n.\_\_\_\_\_\_  di cui mediamente attive  n.\_\_\_\_\_\_ |

1. Qual è, di norma, il **periodo di validità della carta prepagata senza iban e della carta prepagata con iban** a partire dalla loro emissione?

**Risposta**

|  |
| --- |
|  |

1. Che tipo di **operazioni è possibile effettuare con le vs. carte prepagate con iban**? (esempio Emettere/ricevere Bonifici, ricariche e prelievi da ATM/vs. sportello)?

**Risposta**

|  |
| --- |
|  |

1. In caso sia possibile effettuare prelievi e/o ricariche e/o bonifici, ecc. **presso i vs. sportelli/ATM** con la carta prepagata con iban, le suddette **operazioni hanno un costo di commissione**? Se sì, in quale misura? E nel caso sia possibile effettuare le medesime operazioni presso ATM/sportelli di altri intermediari, qual è il loro costo medio?

**Risposta**

|  |
| --- |
|  |

1. Qual è, di norma, il **tetto massimo di spesa** e la relativa periodicità (giornaliera, mensile, annuale) per la carta prepagata senza iban e per la carta prepagata con iban?

**Risposta**

|  |
| --- |
|  |

1. È possibile limitare l’utilizzo delle Vostre carte prepagate con e senza iban esclusivamente a particolari ***merchant category code***? Se no, per quale motivazione?

**Risposta**

|  |
| --- |
|  |

1. In caso di **sostituzione della carta prepagata** con e senza iban (es: per danneggiamento, scadenza, uso non autorizzato, falsificazione, contraffazione, altro) è necessario riconsegnare fisicamente la carta all’emittente presso lo sportello o è sufficiente invalidarla a seguito di disattivazione da remoto?

**Risposta**

|  |
| --- |
|  |

1. È possibile la **sospensione temporanea della carta prepagata** con o senza iban, nel periodo di validità della stessa? Se si, quale è la durata massima per la sospensione?

**Risposta**

|  |
| --- |
|  |

1. Potreste indicare il numero e la distribuzione dei **vostri sportelli fisici sull’intero territorio nazionale**? La Vostra azienda possiede almeno uno sportello per ciascuna Provincia? O in ogni Regione? Ove possibile si richiede di allegare un documento con l’indicazione di tutti gli sportelli in possesso suddivisi per singolo Comune sul territorio nazionale.

**Risposta**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Numero e distribuzione di sportelli sul territorio nazionale** | | |
| **Numero di sportelli totali sul territorio nazionale** | Numero di sportelli per singolo Capoluogo di **Provincia** | Numero di sportelli per singola **Regione** |
| N. \_\_\_\_\_ | Roma: N. \_\_\_\_\_  Milano: N. \_\_\_\_  Napoli: N. \_\_\_\_  Palermo: N.\_\_\_\_  Cagliari: N.\_\_\_\_\_  ………  …….. | Lazio: N. \_\_\_\_\_  Lombardia: N. \_\_\_\_\_  Campania: N. \_\_\_\_\_  ………  ………. |

1. Potreste indicare se la vs. azienda ha intenzione di ampliare o meno, nell’arco del prossimo quadriennio, la **propria rete di sportelli fisici sul territorio nazionale**? È possibile rappresentare indicativamente le motivazioni, rispetto alla scelta commerciale indicata?

**Risposta**

|  |
| --- |
|  |

1. Potreste indicare il numero e la distribuzione dei vostri ATM sull’intero territorio nazionale? La Vostra azienda possiede almeno un ATM per ciascuna Provincia? O in ogni Regione? Ove possibile si richiede di allegare un documento con l’indicazione di tutti gli ATM in possesso suddivisi per singolo Comune sul territorio nazionale.

**Risposta**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Numero e distribuzione di ATM sul territorio nazionale** | | |
| **Numero di ATM totali sul territorio nazionale** | Numero di ATM per singolo Capoluogo di **Provincia** | Numero di ATM per singola **Regione** |
| N. \_\_\_\_\_ | Roma: N. \_\_\_\_\_  Milano: N. \_\_\_\_  Napoli: N. \_\_\_\_  Palermo: N.\_\_\_\_  Cagliari: N.\_\_\_\_\_  ………  …….. | Lazio: N. \_\_\_\_\_  Lombardia: N. \_\_\_\_\_  Campania: N. \_\_\_\_\_  ………  ………. |

1. Con quali modalità viene erogato il servizio di **assistenza telefonica in caso di richiesta di informazioni** (ad esclusione del furto) sulle carte prepagate di pagamento (es: tramite operatore, tramite IVR, altro)? Ci sono differenze costi nel servizio di assistenza erogato per le carte prepagate con iban e quelle senza iban?

**Risposta**

|  |
| --- |
|  |

1. Generalmente i costi di **assistenza telefonica in caso di richiesta di informazioni** (ad esclusione del furto) sulle carte prepagate di pagamento (tramite IVR) in caso di chiamata da telefono cellulare, sono a carico del Gestore del servizio o del chiamante?

**Risposta**

|  |
| --- |
|  |

1. Attraverso quale canale è possibile richiedere gratuitamente per il titolare della carta il servizio di **saldo del credito residuo**? (es. SMS, chiamata ad un centro raccolta chiamate oppure mediante la visualizzazione da sportello ATM)

**Risposta**

|  |
| --- |
|  |

1. È possibile realizzare un servizio di **assistenza telefonica dedicato/personalizzato**? Se si con quale modalità? (es: tramite operatore, tramite IVR, altro) e con quali costi? Si richiede di indicare se possibile delle percentuali dei suddetti costi di assistenza telefonica rispetto ai costi complessivi di gestione della Carta.

**Risposta**

|  |
| --- |
|  |

1. Generalmente a quanto ammonta il costo unitario di un **SMS** per l’avviso di eventuali accrediti/informazioni Saldo sulla carta prepagata, per una quantità di carte analoga a quella della precedente gara pubblicata nel 2020 sul sito [www.consip.it](http://www.consip.it) “Gara Carte per Reddito Cittadinanza e Carta acquisti - ID 2236”?

**Risposta**

|  |
| --- |
|  |

1. Quali sono i **driver di costo** che incidono su un servizio integrato di gestione di Carte prepagate, assimilabile a quello della precedente gara pubblicata nel 2020 sul sito [www.consip.it](http://www.consip.it) “Gara Carte per Reddito Cittadinanza e Carta acquisti - ID 2236” (es. modalità di erogazione del servizio di assistenza telefonica; gestione dei flussi con la Committente, gestione dei beneficiari allo sportello fisico, ecc.). Si chiede di rappresentare indicativamente i relativi valori percentuali.

**Risposta**

|  |
| --- |
|  |

1. Quali sono i **driver di ricavi indiretti** derivanti da un servizio integrato di gestione di Carte prepagate, assimilabile a quello della precedente gara pubblicata nel 2020 sul sito [www.consip.it](http://www.consip.it) “Gara Carte per Reddito Cittadinanza e Carta acquisti - ID 2236” (es. ricavi da giacenze; ricavi da circuiti, ecc.). Si chiede di rappresentare indicativamente i relativi valori percentuali.

**Risposta**

|  |
| --- |
|  |

1. La vostra società è in grado di erogare i seguenti servizi:
   1. **stampa, imbustamento ed invio postale a destinatari indicati dalla Parte Pubblica di materiale Informativo** in base a contenuti predeterminati dalla stessa;
   2. **gestione della posta non consegnata ai destinatari?**

Indicare, inoltre, se tra i servizi offerti dalla Vostra azienda vi è anche il servizio di tracciatura degli invii postali.

**Risposta**

|  |
| --- |
|  |

1. Siete in grado di mettere a disposizione un **portale telematico** che soddisfi le seguenti esigenze:
   1. controllo delle spese effettuate da parte del titolare della carta prepagata con e senza iban
   2. reportistica aggregata dei dati di utilizzo della carta da parte della Parte pubblica.

Indicare, se sussistono, altre funzionalità e descriverle.

**Risposta**

|  |
| --- |
|  |

1. A seguito di furto/smarrimento/deterioramento, quali sono i tempi medi di sostituzione della carta prepagata con Iban e di quella senza iban, in Italia e all’estero? La carta sostituita è definitiva o provvisoria?”

**Risposta**

|  |
| --- |
|  |

1. È possibile fornire **duplicati di carta prepagata con e senza iban**? Se si, quale è il numero massimo di duplicati che possono essere emessi per ciascuna carta? Se no, si richiede di indicarne le ragioni tecniche.

**Risposta**

|  |
| --- |
|  |

1. Nell’eventualità fosse possibile emettere dei duplicati della carta prepagata con e senza iban, **ciascun duplicato ha un costo annuo ulteriore rispetto all’unica carta emessa**? Se si, a quanto ammonta in termini % il costo del duplicato rispetto alla carta emessa?

**Risposta**

|  |
| --- |
|  |

1. Qualora venga **smarrito il duplicato** di una carta prepagata con e senza iban, è necessario riemettere nuovamente anche la carta emessa? Oppure viene solo riemesso un nuovo duplicato della stessa carta?

**Risposta**

|  |
| --- |
|  |

1. Nell’eventualità fosse possibile emettere dei **duplicati della carta prepagata con e senza iban**, sarà possibile richiedere la suddivisione di un accredito su più carte (originale e duplicati)?

**Risposta**

|  |
| --- |
|  |

1. Quali sono le **procedure antifrode** per le carte prepagate con e senza iban adottate dalla Vostra azienda? Potreste descrivere sinteticamente le azioni poste in essere in caso di uso improprio delle carte?

**Risposta**

|  |
| --- |
|  |

1. Quali sono gli eventuali **ulteriori i servizi** che la Vostra azienda è in grado di offrire e che ritenete possano essere utili ai fini dell’erogazione del servizio oggetto della presente iniziativa?

**Risposta**

|  |
| --- |
|  |

Con la sottoscrizione del Documento di Consultazione del mercato, l’interessato acconsente espressamente al trattamento dei propri Dati personali più sopra forniti.

|  |
| --- |
| **Firma operatore economico** |
| [Nome e Cognome] |
| *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* |