

Avviso nel sito web TED: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:167903-2023:TEXT:IT:HTML>

**Italia-Milano: Servizi di ricerche di mercato
2023/S 057-167903**

Bando di gara

Servizi

Base giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

Sezione I: Amministrazione aggiudicatrice

I.1) Denominazione e indirizzi

Denominazione ufficiale: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Indirizzo postale: corso di Porta Vittoria n. 27

Città: Milano

Codice NUTS: ITC4C Milano

Codice postale: 20122

Paese: Italia

Persona di contatto: Responsabile Unità Gare e Contratti

E-mail: protocollo@pec.arera.it

Indirizzi Internet:

Indirizzo principale: <https://www.arera.it>

Indirizzo del profilo di committente: https://www.arera.it/it/bandi_gara.htm

I.3) Comunicazione

I documenti di gara sono disponibili per un accesso gratuito, illimitato e diretto presso: <https://www.ariaspa.it/wps/portal/site/aria>

Ulteriori informazioni sono disponibili presso l'indirizzo sopraindicato

Le offerte o le domande di partecipazione vanno inviate in versione elettronica: <https://www.ariaspa.it/wps/portal/site/aria>

Le offerte o le domande di partecipazione vanno inviate all'indirizzo sopraindicato

I.4) Tipo di amministrazione aggiudicatrice

Ministero o qualsiasi altra autorità nazionale o federale, inclusi gli uffici a livello locale o regionale

I.5) Principali settori di attività

Altre attività: Autorità di regolazione e controllo nei settori dell'energia, delle reti e dell'ambiente

Sezione II: Oggetto

II.1) Entità dell'appalto

II.1.1) Denominazione:

Procedura di gara aperta telematica CIG 96884287B4 ID SINTEL 166573234

II.1.2) Codice CPV principale

79310000 Servizi di ricerche di mercato

II.1.3) Tipo di appalto

Servizi

II.1.4) Breve descrizione:

Servizi di ricerca di mercato per l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente in tema di qualità dei servizi, tutela ed informazione dei consumatori, mercati energetici liberalizzati come descritti nel Capitolato tecnico e nelle Condizioni di contratto

II.1.5) **Valore totale stimato**

Valore, IVA esclusa: 765 000.00 EUR

II.1.6) **Informazioni relative ai lotti**

Questo appalto è suddiviso in lotti: no

II.2) **Descrizione**

II.2.3) **Luogo di esecuzione**

Codice NUTS: ITC4C Milano

II.2.4) **Descrizione dell'appalto:**

Costituisce oggetto generale dell'appalto - come indicato all'art. 3 del Capitolato tecnico al quale si rimanda integralmente per ogni più ampia specificazione - lo svolgimento di:

a) due indagini annuali (CATI) per il controllo periodico della customer satisfaction dei clienti che si rivolgono ai call center dei venditori di energia elettrica e di gas;

b) due indagini telefoniche (e marginalmente CAWI) quantitative annuali per il controllo periodico della customer satisfaction presso i clienti per le risposte scritte ricevute dai venditori di energia elettrica e di gas a seguito dei reclami scritti e delle richieste scritte di informazione presentate;

c) un'indagine longitudinale quantitativa telefonica CATI (e con questionari CAWI su richiesta del cliente), in due wave a distanza di massimo 12 mesi una dall'altra, sui comportamenti e le esigenze dei clienti nei mercati liberalizzati dell'energia elettrica e del gas (clienti domestici e non domestici);

d) altre possibili ricerche ad hoc (quantitative e/o qualitative) attualmente non definite sui temi di interesse dell'Autorità (inerenti i settori dell'energia elettrica, gas, servizio idrico integrato, teleriscaldamento e teleraffrescamento, rifiuti).

II.2.5) **Criteri di aggiudicazione**

Il prezzo non è il solo criterio di aggiudicazione e tutti i criteri sono indicati solo nei documenti di gara

II.2.6) **Valore stimato**

Valore, IVA esclusa: 765 000.00 EUR

II.2.7) **Durata del contratto d'appalto, dell'accordo quadro o del sistema dinamico di acquisizione**

Durata in mesi: 24

Il contratto d'appalto è oggetto di rinnovo: no

II.2.10) **Informazioni sulle varianti**

Sono autorizzate varianti: no

II.2.11) **Informazioni relative alle opzioni**

Opzioni: sì

Descrizione delle opzioni:

L'Autorità si riserva, a proprio insindacabile giudizio, la facoltà - ai sensi dell'art. 106, comma 11, del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. - di procedere, nelle more dell'indicenda nuova procedura di gara, ad una eventuale proroga del contratto per un periodo di tempo variabile fino ad un massimo di 12 (dodici) mesi ed agli stessi patti, prezzi e condizioni del contratto in scadenza.

L'Autorità si riserva altresì la facoltà di modificare il contratto, senza una nuova procedura di affidamento, ai sensi dell'articolo 106, comma 1, lettera a) del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per esigenze ulteriori nell'ambito del quinto d'obbligo.

II.2.13) **Informazioni relative ai fondi dell'Unione europea**

L'appalto è connesso ad un progetto e/o programma finanziato da fondi dell'Unione europea: no

II.2.14) Informazioni complementari

La procedura di gara è gestita tramite la piattaforma telematica Sintel, accessibile dal sito: <https://www.ariaspa.it/wps/portal/site/aria>, la cui descrizione e modalità di utilizzo ai fini della presentazione dell'offerta è precisata nel disciplinare di gara e relativi allegati. Il valore stimato di cui al precedente punto II.2.6) tiene conto anche della proroga annuale e dell'accantonamento

Sezione III: Informazioni di carattere giuridico, economico, finanziario e tecnico

III.1) Condizioni di partecipazione

III.1.1) Abilitazione all'esercizio dell'attività professionale, inclusi i requisiti relativi all'iscrizione nell'albo professionale o nel registro commerciale

Elenco e breve descrizione delle condizioni:

Si rimanda al Disciplinare di gara

III.1.3) Capacità professionale e tecnica

Criteri di selezione indicati nei documenti di gara

Sezione IV: Procedura

IV.1) Descrizione

IV.1.1) Tipo di procedura

Procedura aperta

IV.1.3) Informazioni su un accordo quadro o un sistema dinamico di acquisizione

IV.1.8) Informazioni relative all'accordo sugli appalti pubblici (AAP)

L'appalto è disciplinato dall'accordo sugli appalti pubblici: sì

IV.2) Informazioni di carattere amministrativo

IV.2.2) Termine per il ricevimento delle offerte o delle domande di partecipazione

Data: 27/04/2023

Ora locale: 14:00

IV.2.3) Data stimata di spedizione ai candidati prescelti degli inviti a presentare offerte o a partecipare

IV.2.4) Lingue utilizzabili per la presentazione delle offerte o delle domande di partecipazione:

Italiano

IV.2.6) Periodo minimo durante il quale l'offerente è vincolato alla propria offerta

Durata in mesi: 6 (dal termine ultimo per il ricevimento delle offerte)

IV.2.7) Modalità di apertura delle offerte

Data: 27/04/2023

Ora locale: 14:30

Luogo:

Trattandosi di procedura interamente telematica non sono previste sedute pubbliche

Sezione VI: Altre informazioni

VI.1) Informazioni relative alla rinnovabilità

Si tratta di un appalto rinnovabile: sì

VI.2) Informazioni relative ai flussi di lavoro elettronici

Sarà accettata la fatturazione elettronica

VI.3) Informazioni complementari:

L'avvio della procedura di gara è stato disposto dal Direttore della Direzione Affari Generali e Risorse dell'Autorità con proprio provvedimento del 16 marzo 2023, n. 18/DAGR/2023. Il Responsabile del procedimento è il dott. Roberto Malaman. Il contratto non contiene la clausola compromissoria

VI.4) **Procedure di ricorso**

VI.4.1) **Organismo responsabile delle procedure di ricorso**

Denominazione ufficiale: Tribunale Amministrativo Regionale della Lombardia
Indirizzo postale: Via Corridoni 39
Città: Milano
Codice postale: 20122
Paese: Italia

VI.4.3) **Procedure di ricorso**

Informazioni dettagliate sui termini di presentazione dei ricorsi:

a) entro 30 giorni dalla pubblicazione del presente bando per motivi che ostano alla partecipazione; b) entro 30 giorni dalla conoscenza del provvedimento di esclusione; c) entro 30 giorni dalla conoscenza del provvedimento di aggiudicazione

VI.4.4) **Servizio presso il quale sono disponibili informazioni sulle procedure di ricorso**

Denominazione ufficiale: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
Indirizzo postale: piazza Cavour n. 5
Città: Milano
Codice postale: 20121
Paese: Italia

VI.5) **Data di spedizione del presente avviso:**

16/03/2023