

PROCEDURA DI GARA TELEMATICA APERTA, IN AMBITO COMUNITARIO, FINALIZZATA ALL’AFFIDAMENTO DEI 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.

CIG 96884287B4

IDENTIFICATIVO SINTEL N. 166573234

Chiarimenti n. 2 del 18 aprile 2023

Come previsto all’art. 2, paragrafo 2.2, del Disciplinare di gara con la presente nota si rappresentano alcune richieste di chiarimento pervenute e le risposte inviate da questa Amministrazione, al fine di garantire la massima trasparenza e nel rispetto del principio generale di *par condicio* tra i concorrenti.

Domanda n. 1

Disciplinare di gara, pag.13: tra i requisiti di partecipazione, è richiesto di aver eseguito almeno un servizio di verifica della soddisfazione di clienti che si rivolgono a call center, di importo non inferiore a 90.000 euro: è possibile indicare due o più servizi per il raggiungimento di tale importo, o si intende un solo unico contratto del valore di almeno 90.000 euro?

Risposta n. 1

No. Il servizio di punta si riferisce a un unico contratto dell’importo complessivo di almeno 90.000,00 euro.

Domanda n. 2

Indagine di call back sui chiamanti il call center: il target è il cliente finale, sono da intendersi solo consumatori/domestici o anche clientela non domestica (aziende, enti)? Nel caso siano considerati anche i non domestici si richiede una stima di quante interviste minime sono richieste sui volumi complessivi (15.000 l’anno)

Risposta n. 2

L’indagine è rivolta ai clienti finali che hanno chiamato il call center e hanno parlato con un operatore siano essi clienti domestici o non domestici; gli intervistati sono estratti dalle liste fornite dagli operatori; indicativamente nelle ultime due edizioni di indagine i clienti non domestici intervistati sono stati rispettivamente il 9,3% dei clienti nel 2021 e l’8,4% dei clienti nel 2022.

Domanda n. 3

Indagine sui reclami e sulle richieste scritte:

1. nel capitolato tecnico, oltre alle 6.000 interviste (minime) per i clienti con reclami, viene indicato un campione di 1.500 interviste sulle richieste scritte (non reclami), su questo target è previsto un questionario ad hoc, diverso dall’indagine che riguarda i reclami?

2. È possibile specificare quanti clienti con reclami/richieste scritte sono stati forniti dai fornitori lo scorso anno?

Risposta n. 3

1. Ai clienti che dalle liste fornite dagli operatori hanno presentato una richiesta di informazione viene somministrato un questionario ad hoc, diverso e semplificato dal questionario dei reclami; se però il cliente all’inizio dell’intervista non conferma di aver presentato una richiesta di informazione ma afferma invece di aver presentato un reclamo viene somministrato il questionario che riguarda i reclami.

2. La numerosità delle liste di clienti che hanno presentato reclami e/o richieste di informazione scritte dipende strettamente da quanti clienti presenteranno effettivamente ai propri venditori un reclamo o una richiesta di informazione. Indicativamente nel 2021 sono state presentati 44.364 nominativi per i reclami e 27.190 per le richieste di informazione.

Domanda n. 4

Indagine longitudinale (CATI+CAWI con panel) sui comportamenti e le esigenze dei clienti sui mercati energetici liberalizzati: si tratta di 2 indagini nel corso del biennio contrattuale, corretto? Lo si evince dalla tabella di pag. 22 del Capitolato Tecnico, ma non è molto chiaro negli altri punti.

Risposta n. 4

Si tratta di una indagine che si svolge in due wave, a distanza di 6-8 mesi; nella seconda wave è richiesto di reintervistare la maggior parte dei clienti domestici già intervistati nella prima wave.

Domanda n. 5

Disciplinare di gara, pag.13: tra i requisiti di partecipazione, è richiesto di aver eseguito almeno un servizio di verifica della soddisfazione di clienti, per cui è richiesta una comprova in chiaro (autodichiarazione del committente, contratto o fatture). Nel caso in cui il servizio oggetto di riferimento sia vincolato da un accordo di riservatezza con il committente, è possibile presentare tale riferimento senza indicare il nome del committente? (ad esempio, un'autodichiarazione dell'istituto che riporti gli importi e gli estremi di fatturazione? date, oggetto dello studio -)

Risposta n. 5

No, non è possibile. Deve essere sempre deducibile il committente sia in fase di dichiarazioni richieste nella compilazione del DGUE sia in fase di presentazione dei documenti a comprova del possesso del requisito di capacità tecnica e professionale.

Domanda n. 6

Con riferimento alla proposta progettuale di cui al punto 15.7 del Disciplinare di gara, da rendersi tramite il modello 10, si prevede che "La relazione potrà essere svolta in un massimo di 3 pagine complessive". Chiediamo se con "pagine" si intendono 3 facciate o tre pagine fronte-retro per un totale di 6 facciate.

Risposta n. 6

Con pagine si intende 3 "pagine" word, ovvero 3 facciate di foglio A4.

Domanda n.7

Nel Capitolato Tecnico, a pag. 21, sub paragrafo "Metodologia di rilevazione e campione d'indagine", secondo capoverso, si legge che la tecnica mista permette di raggiungere tutti i segmenti della popolazione e quindi anche i soggetti che non hanno telefono fisso. Nello stesso paragrafo, sesto capoverso, viene indicato che "Nel corso della prima tornata tutte le interviste verranno effettuate con tecnica CATI e solo su richiesta dell'intervistato con tecnica CAWI". In questo modo i soggetti senza linea fissa verrebbero esclusi dal campione. Chiediamo se è possibile prevedere il contatto diretto con tecnica CAWI senza previo contatto CATI per una quota di interviste non superiore al 30%.

Risposta 7

Il Capitolato richiede di contattare telefonicamente in prima battuta i potenziali partecipanti per aver modo di spiegare lo scopo dell'indagine e aumentare il tasso di partecipazione sia alla prima sia alla seconda wave. Una volta "ingaggiato" l'intervistato, si lascia la possibilità di scelta all'intervistato medesimo se compilare il questionario CAWI anziché l'intervista telefonica qualora l'intervistato manifesti la preferenza (in quanto per alcuni soggetti è una modalità che facilita la somministrazione del questionario), fermo restando il rispetto della quota massima di interviste con tecnica CAWI non superiore al 30%.

Domanda n. 8

Nel Capitolato tecnico, a pag. 21, sub paragrafo "Metodologia di rilevazione e campione d'indagine", quarto capoverso, viene indicato che il panel di clienti domestici debba essere composto da almeno 2.200 individui con un contratto elettrico, di cui almeno 1.500 anche con la fornitura gas. Chiediamo se si deve intendere che i soggetti del campione da 1.500 unità debbano avere lo stesso fornitore per l'energia elettrica e il gas (dual) o se possano avere fornitori diversi (un fornitore per il contratto elettrico e un fornitore diverso per il gas).

Risposta n. 8

I clienti da intervistare possono avere venditori diversi. Non è, infatti, necessario che la fornitura elettrica e gas sia garantita da un contratto *dual fuel*. Peraltro, il cliente potrebbe avere le forniture elettrica e gas con lo stesso venditore ma con contratti diversi.

Domanda n. 9

Nel Capitolato tecnico a pag. 21 sub paragrafo “Obiettivi dell’indagine”, viene indicato che uno dei due target d’indagine sono “clienti non domestici di piccole dimensioni”. Chiediamo di poter specificare meglio cosa si intende per “piccole dimensioni”. Chiediamo inoltre se occorre seguire un criterio relativo al numero di addetti o di potenza del contatore d’utenza.

Risposta n. 9

Per specificare cosa si intende per piccole dimensioni (clienti BT altri usi), si veda anche il paragrafo 2.1. (pagina 4) del Capitolato tecnico. *“Per i clienti finali di piccole dimensioni (famiglie e microimprese) che non abbiano ancora scelto un venditore nel mercato libero sono previsti i servizi di tutela, ovvero servizi di fornitura di energia elettrica e gas naturale con condizioni economiche (prezzo) e contrattuali definite dall’Autorità. Per la fornitura di energia elettrica delle piccole imprese e delle microimprese con potenza impegnata superiore a 15 kW, la tutela di prezzo è terminata il 1° gennaio 2021. Per le altre microimprese il superamento della tutela di prezzo per l’elettricità è fissato al 10 gennaio 2024, stessa data in cui terminerà anche la tutela per le forniture di gas delle famiglie.”*

Domanda n. 10

Il Disciplinare di gara prevede che il possesso dei requisiti speciali di capacità tecnica e professionale richiesti all’art. 6.2 del Disciplinare medesimo, lettere a. (contratto di punta), lettera b. (certificazione del sistema di gestione per la qualità UNI ISO 9001) e lettera c. (attestato di adesione ASSIRM o ESOMAR), sia comprovato mediante produzione dei relativi documenti probatori da inserire nel sistema FVOE di ANAC. Stante che, per la gara in oggetto, durante la procedura di generazione del PASSOE, il sistema non permette il caricamento di documenti a comprova dei requisiti (si legge “Non è possibile associare documenti perché la gara in oggetto non prevede la comprova in fase di offerta”), chiediamo conferma che i predetti documenti probatori dovranno essere caricati nel FVOE successivamente alla fase di offerta a seguito di richiesta da parte di Codesta Spettabile Autorità.

Risposta n. 10

Si conferma che i documenti previsti per la comprova del possesso dei requisiti speciali di capacità tecnica e professionale richiesti all’art. 6.2 del Disciplinare medesimo verranno espressamente richiesti all’atto delle verifiche amministrative funzionali all’adozione del provvedimento di aggiudicazione efficace.

Domanda n. 11

All’art. 15.1 del Disciplinare di gara è specificato che “Alla dichiarazione di cui al modello n. 4 il concorrente dovrà allegare una propria relazione, sottoscritta digitalmente, contenente le argomentazioni idonee a giustificare il miglioramento proposto”. Nella procedura SINTEL al secondo step “Busta tecnica” punto 1 “Miglioramento della prontezza delle interviste delle indagini di verifica della Customer satisfaction sulla qualità dei servizi telefonici” risulta presente un solo campo. Al riguardo chiediamo se sia preferibile che la dichiarazione di cui al modello n. 4 e la relazione siano accorpate in un unico file pdf oppure che venga creata una cartella compressa contenente i due allegati.

Risposta n. 11

L’art. 15, par. 15.1, del Disciplinare di gara richiede, all’ATTENZIONE, che *“Alla dichiarazione di cui al modello n. 4 il concorrente dovrà allegare una propria relazione, sottoscritta digitalmente, contenente le argomentazioni idonee a giustificare il miglioramento proposto”*. E’, quindi, possibile allegare, in un unico file pdf sottoscritto digitalmente, al modello n. 4 la relazione richiesta oppure redigere separatamente il modello n. 4 e la relazione, entrambi sottoscritti digitalmente, caricandoli in un’unica cartella zip, che non dovrà essere firmata digitalmente.

Domanda n. 12

Con riferimento ai costi del personale da valorizzare per le sole attività di intervista realizzate con metodo CATI, chiediamo conferma che l’importo del costo del personale in argomento, se così stimato dall’operatore economico partecipante, può risultare superiore all’importo indicato dalla Stazione Appaltante (individuato in Euro 163.750,00).

Risposta n. 12

Si conferma. In tal senso si ricorda che il costo del personale potrà essere oggetto di verifica dell’anomalia dell’offerta.

Domanda n. 13

All'art. 16.2 del Disciplinare di gara si richiede di caricare nell'apposito campo "Allegato all'Offerta Economica" la tabella n. 1 "Integrazione offerta economica". Al riguardo al terzo step della procedura guidata di invio offerta "Busta Economica" visualizziamo i soli campi per l'inserimento in cifre dell'offerta economica, dei costi sicurezza, dei costi del personale e dei costi sicurezza per rischi da interferenza, cui segue il riepilogo dei valori economici determinati dalla Stazione appaltante mentre non visualizziamo il campo per il caricamento della predetta tabella n. 1 "Integrazione offerta economica". Chiediamo se tale campo deve risultare visualizzabile al passo 3 stante che il quarto step della procedura guidata prevede solo la generazione del pdf di riepilogo dell'offerta e il quinto step il riepilogo e l'invio dell'offerta stessa.

Risposta n. 13

Si veda la nota di precisazione n. 1 del 18 aprile 2023.

Domanda n. 14

Con riferimento alla garanzia provvisoria richiesta all'art. 9 del Disciplinare di gara, il punto 6 lettera e) del medesimo art. 9 richiede la "clausola di impegno del garante a rinnovare, su richiesta dell'Autorità, la garanzia nel corso della procedura nel caso in cui al momento della sua scadenza non sia ancora intervenuta l'aggiudicazione". Al riguardo, ai fini della determinatezza del periodo temporale di rinnovo, chiediamo se è sufficiente che la clausola preveda un rinnovo della garanzia per ulteriori 180 giorni.

Risposta n. 14

La clausola richiesta dovrà contenere - come previsto espressamente dall'art. 9, punto 6, lettera e) del Disciplinare di gara – la previsione dell'impegno del garante a rinnovare, su richiesta dell'Autorità, la garanzia nel corso della procedura nel caso in cui al momento della sua scadenza non sia ancora intervenuta l'aggiudicazione per un ulteriore periodo di durata pari a quello indicato nel bando (pari ad almeno 180 giorni).

Comunicazione firmata digitalmente da:

Direzione Affari Generali e Risorse
Unità Gare e Contratti
Il Responsabile
Annalise Colombo