

DETERMINAZIONE N. 18/DAGR/2023

AVVIO DI UNA 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

IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE AFFARI GENERALI E RISORSE

VISTI

- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 e s.m.i. recante: “Codice dei contratti pubblici” (di seguito: Codice);
- il decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76, convertito con modificazioni in legge 11 settembre 2020, n. 120, e s.m.i. (di seguito DL n. 76/2020);
- la deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: “Autorità”) 21 luglio 2016, 413/2016/R/com e s.m.i., recante “*Nuovo testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita e modifiche alla regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione dell’energia elettrica e del gas naturale, al codice di condotta commerciale e alla bolletta 2.0*”
- la deliberazione dell’Autorità del 22 marzo 2022, n. 113/2022/A (di seguito deliberazione n. 113/2022/A) con la quale è stato approvato il programma biennale 2022-2023 degli acquisti di beni e servizi dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- la deliberazione dell’Autorità del 20 dicembre 2022, 713/2022/A, con la quale è stato approvato il Bilancio di previsione dell’Autorità per l’esercizio 1° gennaio 2023 - 31 dicembre 2023;
- la delibera dell’Autorità Nazionale Anticorruzione (di seguito: ANAC) del 20 dicembre 2022, n. 621, recante “Attuazione dell’art. 1, commi 65 e 67, della Legge 23 dicembre 2005, n. 266, per l’anno 2022”;
- la nota interna del 3 febbraio 2023 predisposta dalla Direzione *Advocacy* Consumatori e Utenti dell’Autorità (di seguito: nota interna del 3 febbraio 2023);
- la nota interna del 14 marzo 2023 predisposta dall’Unità Gare e Contratti della scrivente Direzione;
- gli atti di gara “Bando di gara (comunitario e nazionale)”, “Disciplinare di gara e modulistica allegata”, “Condizioni di contratto” e “Capitolato tecnico e appendici”, predisposti dai competenti Uffici dell’Autorità (*Allegati A, B, C e D*).

CONSIDERATO CHE

- l’Autorità, ai sensi della legge 481/95, ha poteri di regolazione e vigilanza su tutta la filiera dei servizi di pubblica utilità dell’energia elettrica e del gas ed in particolare:
 - ai fini della tutela e dell’informazione dei consumatori di energia elettrica e del gas;
 - con riguardo alla qualità dei servizi erogati nei due settori dell’energia elettrica e del gas;
 - ai fini della promozione dell’efficienza e del risparmio energetico;
- per l’attuazione dei compiti di cui al precedente alinea, oltre alla verifica periodica della qualità effettiva del servizio e dell’efficacia nell’effettuazione delle prestazioni richieste, è necessaria anche l’acquisizione della valutazione da parte degli utenti della qualità percepita ed attesa del servizio erogato dalle imprese che operano nei settori di vendita dell’energia elettrica e il gas;

- la medesima legge 481/95 individua nelle indagini di rilevazione della soddisfazione degli utenti e dell'efficacia dei servizi erogati gli strumenti per conoscere le aspettative e le valutazioni degli utenti in ordine alla qualità dei servizi di pubblica utilità dell'energia elettrica e del gas;
- il testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita, approvato con la deliberazione dell'Autorità 21 luglio 2016, 413/2016/R/com e s.m.i., individua ulteriori indagini di soddisfazione degli utenti.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE

- per la finalizzazione dei compiti istituzionalmente derivanti dalla legge 481/95, di cui ai precedenti alinea, la Direzione *Advocacy* Consumatori e Utenti dell'Autorità - giusta propria nota interna del 3 febbraio 2023 e nel corso delle successive varie interlocuzioni con l'Unità Gare e Contratti della scrivente Direzione finalizzate alla predisposizione degli atti di gara - ha:
 - evidenziato la necessità di disporre e acquisire - previo esperimento di una idonea procedura di gara - i seguenti servizi di ricerca di mercato in tema di qualità dei servizi, tutela ed informazione dei consumatori, mercati energetici liberalizzati:
 - 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) n. 2 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) n. 1 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).
 - predisposto, conseguentemente, uno specifico Capitolato tecnico rappresentante le modalità di svolgimento del servizio, progettato con l'obiettivo di rispondere alle esigenze funzionali e organizzative dell'Autorità intervenute nell'intercorso periodo, tenuto conto anche delle esperienze di gestione del servizio, realizzate in questi anni, e recepite al fine di garantire un miglioramento nell'espletamento del servizio stesso;
 - previsto in 24 mesi complessivi la durata dell'appalto, per ragioni di continuità dell'azione amministrativa, riservandosi altresì la facoltà - ai sensi dell'art. 106, comma 11, del Codice - di procedere a un'eventuale proroga del contratto stesso per un periodo di tempo variabile fino ad un massimo di 12 (dodici) mesi nelle more dello svolgimento delle ordinarie procedure di scelta del nuovo contraente;
 - stimato in complessivi 765.000,00 euro (oltre I.V.A.) l'importo massimo dell'appalto, per tutta la sua durata complessiva (24 mesi) e inclusa l'opzione di proroga di 12 mesi e l'accantonamento per eventuali necessità, non prevedibili al momento, rientranti nel c.d. "quinto d'obbligo" di legge;
 - richiesto la stipula di un contratto del tipo parte "a corpo" per le indagini sub a), b) e c) e parte "a misura" per le indagini sub d) la cui effettiva entità risulterà a consuntivo sulla base dei servizi richiesti dall'Autorità ed effettivamente attivati;
 - stabilito - stante la specializzazione del supporto richiesto ed i risultati attesi dall'attività - alcuni requisiti tecnici/professionali di ammissione basati su documentata e comprovata professionalità esperienza che gli operatori economici devono possedere;
 - richiesto che si proceda ad aggiudicare la gara - in considerazione della necessità di selezionare una qualificata impresa esterna - mediante il criterio dell'offerta economicamente

più vantaggiosa, prevedendo un punteggio di 30 punti per la componente economica (prezzo) dell'offerta e di 70 punti per la componente qualitativa dell'offerta;

- manifestato, conseguentemente, all'Unità Gare e Contratti della scrivente Direzione dell'Autorità la necessità di procedere all'avvio di una idonea procedura di gara finalizzata alla selezione di idoneo operatore economico cui affidare l'appalto avente ad oggetto l'esecuzione di servizi di ricerca di mercato dell'Autorità nei termini di cui al Capitolato tecnico.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE

- come rappresentato nella nota interna del 14 marzo 2023 predisposta dall'Unità Gare e Contratti della scrivente Direzione dell'Autorità:
 - la disciplina per la stipula di contratti pubblici, all'attualità, è contenuta nel Codice e nel DL n. 76/2020;
 - il totale massimo presunto del valore del contratto pubblico è stato quantificato - ai sensi dell'art. 35, comma 4, del Codice - in complessivi euro 765.000,00 (oltre I.V.A.) per tutta la durata complessiva dell'appalto, ivi compresi l'eventuale periodo di proroga dei servizi e la quota economica per eventuali necessità, non prevedibili al momento, rientranti nel c.d. "quinto d'obbligo" di legge;
 - stante il suddetto valore massimo stimato del contratto posto a gara, che pone l'appalto al di sopra della soglia di rilevanza comunitaria di cui all'art. 35 del Codice, trova applicazione l'espressa normativa ivi prevista per i contratti di servizio di rilevanza comunitaria;
 - l'art. 40, comma 2, del Codice prevede che le comunicazioni e gli scambi di informazioni nell'ambito delle procedure svolte dalle stazioni appaltanti e disciplinate dal Codice stesso sono eseguiti utilizzando mezzi di comunicazione elettronici, a garanzia del rispetto dell'integrità dei dati e la riservatezza delle offerte nelle procedure di affidamento;
 - al fine di selezionare il contraente con il quale stipulare il contratto per la fornitura dei servizi nei termini rappresentati nel Capitolato tecnico all'uopo predisposto - non sussistendo, all'attualità, strumenti di acquisto e negoziazione telematici messi a disposizione dalla società Consip S.p.a. per i servizi in argomento - la procedura di gara verrà:
 - (i) svolta utilizzando la Piattaforma telematica SINTEL - quale strumento di negoziazione telematico messo a disposizione dall'Azienda Regionale per l'Innovazione e gli Acquisti S.p.a. (ARIA) della regione Lombardia nella sua qualità di centrale di committenza regionale di riferimento - mediante la quale verranno gestite le fasi di pubblicazione della procedura, di presentazione, analisi, valutazione ed aggiudicazione delle offerte, oltre che le comunicazioni e gli scambi di informazioni;
 - (ii) indetta nella forma di procedura di gara telematica aperta, in ambito comunitario ai sensi dell'art. 60 del Codice, avente CIG 96884287B4;
 - (iii) aggiudicata con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 95, comma 2, del Codice, anche alla presenza di una sola offerta formalmente valida, fatta comunque salva la facoltà che non si procederà all'aggiudicazione se nessuna offerta risulta conveniente o idonea in relazione all'oggetto dell'appalto, ovvero per sopravvenute ragioni di carattere pubblico e/o per mutate esigenze tecnico ed organizzative;
 - sono stati predisposti, conseguentemente, gli atti di gara citati nei visti che tengono conto sia delle attuali disposizioni del Codice sia di quanto previsto nel bando tipo n. 1 approvato dall'ANAC con propria delibera n. 332 del 20 luglio 2022, nonché delle specifiche modalità di negoziazione della piattaforma SINTEL;

- è stata disciplinata la partecipazione da parte di operatori economici, anche stabiliti in altri Stati membri, nelle varie forme indicate all'art. 45 del Codice, in possesso dei requisiti generali e speciali di ammissione come stabiliti agli artt. 5 e 6 del Disciplinare di gara;
- del relativo Bando di gara dovrà essere data idonea pubblicità, secondo quanto previsto nel Codice, mediante:
 - a) trasmissione in via telematica all'Ufficio delle pubblicazioni ufficiali dell'Unione Europea ai fini della successiva pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea;
 - b) pubblicazione del Bando di gara integrale sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana e, per estratto, su due dei principali quotidiani a diffusione nazionale e su due quotidiani a maggiore diffusione locale, prevedendone - ai sensi del D.M. 2 dicembre 2016 - il rimborso all'Autorità da parte dell'aggiudicatario della procedura di gara;
 - c) pubblicazione degli atti di gara sulla piattaforma SINTEL e sui siti informatici di cui all'articolo 29 del Codice;
- come stabilito nella deliberazione dell'ANAC del 20 dicembre 2022, n. 621, l'Autorità, in quanto stazione appaltante, è tenuta al pagamento di un contributo a favore della medesima ANAC pari a 375,00 euro calcolato in funzione dell'importo complessivo massimo stimato dell'appalto oggetto della procedura di gara;
- il Responsabile del procedimento possa essere - ai sensi dell'art. 31, comma 1, del Codice - individuato nel dott. Roberto Malaman nella sua qualità di Direttore della Direzione richiedente il servizio il quale opererà sulla piattaforma SINTEL tramite l'Unità Gare e Contratti della scrivente Direzione quale struttura dell'Autorità a cui compete la responsabilità in materia di procedure di gara.

RITENUTO CHE

- sia possibile dar seguito alla richiesta avanzata Direzione *Advocacy* Consumatori e Utenti dell'Autorità nei termini di cui alla nota interna del 3 febbraio 2023 predisposta dall'Unità Gare e Contratti della scrivente Direzione dell'Autorità.

I competenti uffici della scrivente Direzione hanno provveduto ad informare il Ragioniere Capo dell'Autorità, che ha fornito il relativo riscontro positivo, della necessità di disporre nei bilanci di competenza dell'Autorità della copertura finanziaria della spesa massima per il servizio in argomento - pari a 933.300,00 euro (comprensivo dell'I.V.A. e della quota economica per eventuali necessità, non prevedibili al momento, rientranti nel c.d. "quinto d'obbligo" di legge, per tutta la durata del servizio, ivi compreso il periodo di eventuale proroga) - a valere sulla voce di spesa U.1.03.02.19.000, come individuata ai sensi del D.P.R. 4 ottobre 2013, n. 132 e s.m.i., nei seguenti termini:

Anno di competenza	Importo in euro (I.V.A. inclusa)
2023	311.100,00
2024	311.100,00
2025	311.100,00

DETERMINA

- 1 di disporre l'avvio di una procedura di gara telematica aperta, in ambito comunitario, ai sensi dell'art. 60 del Codice finalizzata all'affidamento dei seguenti servizi di ricerca di mercato in tema di qualità dei servizi, tutela ed informazione dei consumatori, mercati energetici liberalizzati:
 - 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).
- 2 di prevedere che la procedura di gara di cui al precedente punto 1 venga effettuata tramite la piattaforma SINTEL ai sensi dell'art. 40, comma 2, del Codice;
- 3 di approvare i documenti "Bando di gara (comunitario e nazionale)", "Disciplinare di gara e modulistica allegata", "Condizioni di contratto" e "Capitolato tecnico e appendici", predisposti dai competenti Uffici dell'Autorità (*Allegati A, B, C e D*);
- 4 di stabilire in 24 (ventiquattro) mesi complessivi la durata dell'appalto, con la facoltà per l'Autorità di procedere - ai sensi dell'art. 106, comma 11, del Codice - a un'eventuale proroga per un periodo di tempo variabile fino ad un massimo di 12 (dodici) mesi nelle more dello svolgimento delle ordinarie procedure di scelta del nuovo contraente;
- 5 di quantificare - ai sensi dell'art. 35, comma 4, del Codice - il totale massimo presunto del valore del contratto pubblico in complessivi 765.000,00 euro (oltre I.V.A.) calcolato per tutta la durata contrattuale di cui al precedente punto 4 e comprensivo della quota economica per eventuali necessità, non prevedibili al momento, rientranti nel c.d. "quinto d'obbligo" di legge;
- 6 di procedere alla selezione della migliore offerta mediante il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo - ai sensi dell'art. 95, comma 2, del Codice - secondo termini e modalità riportate negli atti di gara di cui al precedente punto 3;
- 7 di prevedere che si pervenga all'aggiudicazione della procedura di gara di cui al precedente punto 1, anche in presenza di una sola offerta formalmente valida, fatta comunque salva la facoltà che non si procederà all'aggiudicazione se nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto dell'appalto, ovvero per sopravvenute ragioni di carattere pubblico e/o per mutate esigenze tecnico ed organizzative;
- 8 di individuare nel dott. Roberto Malaman, nella sua qualità di Direttore della Direzione richiedente il servizio, il Responsabile del procedimento, il quale opererà sulla piattaforma SINTEL tramite l'Unità Gare e Contratti della scrivente Direzione quale struttura dell'Autorità a cui compete la responsabilità in materia di procedure di gara;
- 9 di disporre:
 - a. che l'impegno definitivo relativo all'importo del contratto venga assunto nel provvedimento di aggiudicazione della procedura di gara di cui al precedente punto 1;
 - b. il pagamento - ai sensi della deliberazione dell'ANAC del 20 dicembre 2022, n. 621, - del contributo pari ad euro 375,00 a favore della medesima ANAC;

- c. il pagamento delle spese obbligatorie di pubblicazione del Bando di gara integrale sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana e, per estratto, su due dei principali quotidiani a diffusione nazionale e su due quotidiani a maggiore diffusione locale, prevedendone - ai sensi del D.M. 2 dicembre 2016 - il rimborso all'Autorità da parte dell'aggiudicatario della procedura di gara di cui al precedente punto 1;
- d. il posticipo della pubblicazione del presente provvedimento sulla Piattaforma SINTEL e sui siti informatici di cui all'articolo 29 del Codice, ivi compreso il sito internet (*profilo di committente*) dell'Autorità, successivamente all'invio telematico del Bando di gara all'Ufficio delle pubblicazioni ufficiali dell'Unione Europea, stante la necessità, all'attualità, di garantire la riservatezza di informazioni rilevanti ed incidenti sull'andamento del procedimento di gara.

Milano, 16 marzo 2023

Il Direttore

Carlo Ranucci