

Avviso nel sito web TED: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:340027-2019:TEXT:IT:HTML>

**Italia-Milano: Servizi di ricerche di mercato  
2019/S 138-340027**

**Bando di gara**

**Servizi**

**Legal Basis:**

Direttiva 2014/24/UE

**Sezione I: Amministrazione aggiudicatrice**

**I.1) Denominazione e indirizzi**

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente  
Corso di Porta Vittoria 27  
Milano  
20122  
Italia

Persona di contatto: Massimo Donghi  
E-mail: [gare.aeeg@pec.energia.it](mailto:gare.aeeg@pec.energia.it)  
Codice NUTS: ITC4C

**Indirizzi Internet:**

Indirizzo principale: <http://www.arera.it>  
Indirizzo del profilo di committente: [http://www.arera.it/bandi\\_gara.htm](http://www.arera.it/bandi_gara.htm)

**I.2) Appalto congiunto**

**I.3) Comunicazione**

I documenti di gara sono disponibili per un accesso gratuito, illimitato e diretto presso: <http://www.arca.regione.lombardia.it/wps/portal/ARCA/>

Ulteriori informazioni sono disponibili presso altro indirizzo:

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente  
Corso di Porta Vittoria 27  
Milano  
20122  
Italia

Persona di contatto: Massimo Donghi  
E-mail: [gare.aeeg@pec.energia.it](mailto:gare.aeeg@pec.energia.it)  
Codice NUTS: ITC4C

**Indirizzi Internet:**

Indirizzo principale: <http://www.arera.it>  
Indirizzo del profilo di committente: [http://www.arera.it/bandi\\_gara.htm](http://www.arera.it/bandi_gara.htm)

Le offerte o le domande di partecipazione vanno inviate in versione elettronica: <http://www.arca.regione.lombardia.it/wps/portal/ARCA/>

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 dei settori dell'energia, delle reti e dell'ambiente

**Sezione II: Oggetto**

II.1) **Entità dell'appalto**

II.1.1) **Denominazione:**

Procedura di gara telematica aperta — CIG 7978425497

Numero di riferimento: ID SINTEL n. 113207583

II.1.2) **Codice CPV principale**

79310000

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 Amministrativo e nel Capitolato tecnico.

II.1.5) **Valore totale stimato**

Valore, IVA esclusa: 952 000.00 EUR

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

Questo appalto è suddiviso in lotti: no

II.2) **Descrizione**

II.2.1) **Denominazione:**

II.2.2) **Codici CPV supplementari**

II.2.3) **Luogo di esecuzione**

Codice NUTS: IT

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) indagini telefoniche 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 (cfr. par. 3.1.1 del Capitolato tecnico), per un totale di 2 indagini nel corso del biennio contrattuale;
- b) indagini annuali (CATI e marginalmente CAWI) 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 (cfr. par. 3.1.2 del Capitolato tecnico), per un totale di 2 indagini nel corso del biennio contrattuale;
- c) una indagine longitudinale (CATI+CAWI con panel) sui comportamenti e le esigenze dei clienti sui mercati energetici liberalizzati (cfr. par. 3.1.3 del Capitolato tecnico);
- d) ricerche opzionali ad hoc (quantitative e/o qualitative) sui temi di interesse dell'Autorità, inerenti i settori dell'energia elettrica, gas, servizio idrico integrato, teleriscaldamento e teleraffrescamento, servizi ambientali (cfr. par. 3.1.4 del Capitolato tecnico).

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**

- 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:  
È facoltà dell'Autorità procedere, nelle more dell'aggiudicazione della nuova futura procedura di gara, ad un'eventuale proroga del contratto stesso, nel limite massimo di 12 (dodici) mesi
- II.2.12) **Informazioni relative ai cataloghi elettronici**
- 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 con il Sistema telematico denominato Sintel, accessibile dal sito [www.arca.regione.lombardia.it](http://www.arca.regione.lombardia.it), la cui descrizione e modalità di utilizzo ai fini della presentazione dell'offerta è precisata nel Disciplinare di gara e relativi Allegati nonché nei manuali tecnici consultabili sul sito <https://www.arca.regione.lombardia.it/wps/portal/ARCA/Home/help/guide-manuali>

**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**
- III.1.2) **Capacità economica e finanziaria**
- III.1.3) **Capacità professionale e tecnica**  
Criteri di selezione indicati nei documenti di gara
- III.1.5) **Informazioni concernenti contratti d'appalto riservati**
- III.2) **Condizioni relative al contratto d'appalto**
- III.2.1) **Informazioni relative ad una particolare professione**
- III.2.2) **Condizioni di esecuzione del contratto d'appalto:**
- III.2.3) **Informazioni relative al personale responsabile dell'esecuzione del contratto d'appalto**

**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.1.4) **Informazioni relative alla riduzione del numero di soluzioni o di offerte durante la negoziazione o il dialogo**
- IV.1.6) **Informazioni sull'asta elettronica**
- 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.2.1) **Pubblicazione precedente relativa alla stessa procedura**
- IV.2.2) **Termine per il ricevimento delle offerte o delle domande di partecipazione**  
Data: 20/09/2019  
Ora locale: 16:00
- 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: 8 (dal termine ultimo per il ricevimento delle offerte)
- IV.2.7) **Modalità di apertura delle offerte**  
Data: 23/09/2019  
Ora locale: 11:00  
Luogo:  
Trattandosi di procedura interamente telematica, nella quale la segretezza e la immodificabilità delle offerte presentate è garantita dai requisiti di sicurezza del sistema informatico in uso e dalla completa tracciabilità nei log di sistema di tutte le operazioni eseguite sul Portale, la presente procedura di gara non prevede 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 16.7.2019, n. 110/DAGR/2019. Il responsabile del procedimento è il dott. Roberto Malaman, che opererà sulla piattaforma telematica SINTEL tramite il Vicedirettore della Direzione Affari Generali e Risorse dell'Autorità.  
Il termine ultimo per la presentazione delle richieste di chiarimento viene tassativamente previsto per le ore 16:00 dell'11.9.2019, conseguentemente l'Amministrazione non sarà tenuta a fornire risposte ai quesiti pervenuti successivamente al termine indicato, senza che il concorrente possa avanzare pretese di qualunque tipo. L'Autorità fornirà, ai sensi dell'art. 74, comma 4, del Codice, le relative risposte entro il giorno 13.9.2019. Non sono ammessi né chiarimenti telefonici né di persona.  
Il contratto non contiene la clausola compromissoria.  
Codice Identificativo Gara (CIG): 7978425497.
- VI.4) **Procedure di ricorso**
- VI.4.1) **Organismo responsabile delle procedure di ricorso**  
Tribunale Amministrativo Regionale della Lombardia  
Via Corridoni 39  
Milano  
20122  
Italia
- VI.4.2) **Organismo responsabile delle procedure di mediazione**
- VI.4.3) **Procedure di ricorso**

Informazioni dettagliate sui termini di presentazione dei ricorsi:

Previa eventuale comunicazione di voler proporre ricorso giurisdizionale:

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**

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Piazza Cavour 5

Milano

20121

Italia

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

16/07/2019