

**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**

**PROCEDURA DI GARA APERTA TELEMATICA**

**CIG 7978425497**

**IDENTIFICATIVO SINTEL N 113207583**

***Chiarimenti n. 1 del 5 settembre 2019***

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***

*Al punto 7.2 - CRITERI DI SELEZIONE RIFERITI AI REQUISITI SPECIALI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE viene richiesto di “avere eseguito almeno un servizio (c.d. “contratto di punta”) di verifica della soddisfazione di clienti che si rivolgono a call center basata su metodologia di call-back (richiamata a campione di clienti che hanno chiamato il call center da verificare negli ultimi 7 giorni, su liste fornite dal committente) per conto di committenti pubblici o privati, di importo non inferiore a 100.000,00 euro”. Al fine di garantire, come prevede il codice degli appalti, la più ampia partecipazione alla procedura da parte delle piccole e medie imprese che competono nel settore dei servizi oggetto della presente procedura, anche a vantaggio della stazione appaltante, il requisito si configura una limitazione alla partecipazione se si considera come “unico servizio”. Siamo a richiedere quindi se il possesso del requisito sia dimostrabile sommando più contratti analoghi sino alla concorrenza dell’importo richiesto di € 100.000,00.*

***Risposta n. 1***

Preliminarmente va evidenziato che per giurisprudenza consolidata (da ultimo si veda TAR LAZIO - ROMA SEZ. I - sentenza 24 luglio 2019, n. 9938) la possibilità dell’Amministrazione di inserire, quale requisito di capacità tecnico-professionale, l’esecuzione del c.d. servizio di punta rientra nell’ambito della discrezionalità tecnica della stazione appaltante ed è funzionale a “garantire l’esistenza di una capacità imprenditoriale nella gestione dei contratti, proprio alla luce della particolare complessità o specificità del relativo oggetto, tale da non poter essere eseguito idoneamente da chi risulti privo di una certa esperienza “sul campo”. L’inserimento del requisito relativo all’esecuzione del c.d. servizio di punta, in quanto rientrante nella discrezionalità tecnica, è chiaramente subordinato a un giudizio di ragionevolezza e proporzionalità, alla luce delle peculiarità della situazione di specie. Tale giudizio deve svolgersi prestando attenzione in particolare alla specificità dell’appalto in questione e al suo valore.

Sulla base di queste coordinate giurisprudenziali l’Amministrazione ha dunque inserito legittimamente e ragionevolmente tra i requisiti di capacità tecnico-professionale, il requisito del “servizio di punta” di cui all’art. 7, par. 7.2 del Disciplinare con caratteristiche di oggetto e importo che consentano la dimostrazione della capacità imprenditoriale proporzionata alla specificità del servizio richiesto con particolare riferimento all’indagine di mercato di cui all’art. 3, lettera a), del Disciplinare di gara il cui valore annuo è stato stimato in 100.000,00 euro.

Si aggiunga a quanto rappresentato e a conforto della legittimità del requisito in esame che con riferimento ai servizi di punta sia l’Autorità Nazionale Anticorruzione, in diversi suoi pareri [cfr. Parere n. 156 del 23 settembre 2015], che la giurisprudenza si è pronunciata sul tema della non frazionabilità del requisito del servizio di punta nell’ambito dei raggruppamenti temporanei chiarendo che essa risponde all’interesse che ci sia un livello minimo di capacità per la partecipazione alle gare d’appalto, ovvero un interesse a non polverizzare eccessivamente i requisiti di partecipazione e di evitare possibili meccanismi elusivi della normativa che impone livelli minimi di capacità.

A ulteriore conferma si veda anche il Bando tipo n. 1, emanato dall’Autorità Nazionale Anticorruzione con la propria delibera n. 1228 del 22 novembre 2017, laddove viene legittimata la previsione di inserire tra i requisiti di partecipazione ad una procedura di gara quello di aver eseguito un servizio avente un importo minimo, sottendendo quindi che l’importo minimo deve riferirsi all’unico contratto e non come sommatoria di più contratti.

Quanto sopra, per inciso, esclude *in nuce* che l’inserimento del requisito in discorso possa risultare impeditivo della partecipazione di società che ne siano sprovviste, con conseguente presunta lesione del principio della più ampia partecipazione alla procedura, anche in ragione della possibilità - prevista nel Disciplinare di gara - di potersi avvalere del requisito di cui si è carente tramite l’avvalimento (art. 8 del Disciplinare di gara) o quale mandante di una associazione di cui la mandataria risulti in possesso di tale requisito (art. 7, par. 7.3, del Disciplinare di gara).

#### **Domanda n. 2**

Disciplinare di gara – art.3 pag. 6: Nel disciplinare di gara è indicata in 148.750 euro la stima del costo dei rilevatori per lo svolgimento delle interviste CATI previste complessivamente nel capitolato tecnico. Data la stima di produttività oraria indicata nel disciplinare – 3 interviste l’ora – si ottiene un totale di 51.000 interviste. È possibile avere il dettaglio di come è stato calcolato questo totale interviste? Ossia avere il dettaglio di quante interviste CATI sono state considerate per:

- o l’indagine sulla soddisfazione del call center
- o l’indagine su reclami/ricieste
- o l’indagine longitudinale - campione non domestico
- o l’indagine longitudinale – campione domestico prima wave
- o l’indagine longitudinale – campione domestico seconda wave

#### **Risposta n. 2**

L’importo complessivamente stimato pari a euro 148.750,00, relativamente al costo dei rilevatori (operatori di field quantitativo) addetti all’attività di raccolta dati mediante intervista – in modalità CATI – indicato all’art.3 del Disciplinare di gara è stato quantificato tenendo conto:

- del costo orario pari a 8,75 euro poiché è stato preso a riferimento il costo orario operatore Senior, paga fissa oraria onnicomprensiva dall’1.9.2018, prevista dall’Accordo Collettivo Nazionale per la Regolamentazione delle collaborazioni personali nel settore delle ricerche di mercato siglato in data 24/07/2017 da ASSIRM - Associazione Nazionale che riunisce gli Istituti di Ricerche di Mercato, Sondaggi di Opinione e Ricerca sociale - e dalle OO.SS. nazionali;

- della produttività oraria stimata di 3 (tre) n. interviste/ora;

- del seguente numero d’interviste (CATI) indicate nel Capitolato tecnico:

- a) n. 30.000 interviste, previste per la durata biennale dell’appalto, con riferimento allo svolgimento delle 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. pag. 11, 3° cpv, del Capitolato tecnico);
- b) n. 12.000 interviste, previste per la durata biennale dell’appalto, con riferimento allo svolgimento delle 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. pag. 15, 1° cpv del paragrafo “Contenuto dei servizi richiesti” del Capitolato tecnico);
- c) n. 9.000 interviste, previste per due wave, con riferimento allo svolgimento dell’indagine longitudinale (CATI+CAWI con panel) sui comportamenti e le esigenze dei clienti sui mercati energetici liberalizzati (cfr. pag. 17, n. totale interviste indicate in tabella, del Capitolato tecnico) .

I calcoli effettuati sono  $(30.000:3) + (12.000:3) + (9.000:3) = 17.000 \times 8,75 \text{ euro} = 148.750,00$ .

#### **Domanda n. 3**

Capitolato tecnico – capitolo 3.1.1 pag. 12: per quando è prevista la partenza delle attività di rilevazione dell’indagine sulla soddisfazione del call center?

#### **Risposta n. 3**

La partenza delle attività di rilevazione dell’indagine annuale sulla soddisfazione del call center è prevista ciascun anno “idealmente” tra la fine di febbraio e gli inizi di marzo.

***Domanda n. 4***

Capitolato tecnico – capitolo 3.1.2 pag. 15: per quando è prevista la partenza delle attività di rilevazione dell’indagine su reclami/richieste?

***Risposta n. 4***

La partenza delle attività di rilevazione dell’indagine annuale su reclami/richieste è prevista ciascun anno “idealmente” tra la fine di gennaio e gli inizi di febbraio.

***Domanda n. 5***

Capitolato tecnico – capitolo 3.1.3 pag. 16: è possibile chiarire meglio cosa si intende con “Nel corso della prima tornata tutte le interviste verranno effettuate con tecnica CATI e sequenzialmente o su richiesta dell’intervistato con la tecnica CAWI per una percentuale del 30% di interviste CAWI”? Si richiede di condurre il 70% delle interviste della prima wave in CATI e il restante 30% in CAWI?

***Risposta n. 5***

Sì, corretto. Significa che nella prima tornata il 30% di interviste può essere effettuata in modalità CAWI (se l’intervistato preferisce questa modalità invece che l’intervista telefonica). Il 30% rappresenta il tetto massimo di interviste CAWI somministrabili per la prima wave.

*Comunicazione firmata elettronicamente il 5 settembre 2019 da:*

Direzione Affari Generali e Risorse  
Il Vicedirettore  
*Massimo Donghi*