

**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. 1 del 13 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***

*A fronte della richiesta di dimostrazione dell’adeguata capacità tecnica e professionale richiesta dal Disciplinare a pagina 13 punto 6.2), la nostra Società vanta in essere un Accordo Quadro Servizi con un cliente di importo pari a circa 300.000,00/annui da sei anni al cui interno sono previste anche attività di misurazione dei livelli di Soddisfazione dei Clienti presso gli utenti del call center attraverso attività di call back. Tale contratto può essere ritenuto idoneo e sufficiente alla adeguata capacità tecnica e professionale richiesta?*

**Risposta n. 1**

Si ricorda che ai fini della dimostrazione del possesso del requisito di capacità tecnica e professionale di cui all’art. 6, par. 6.2 lett. a, il Disciplinare di gara richiede che il concorrente:

- abbia 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 di importo non inferiore a euro 90.000,00;
- abbia eseguito il servizio di cui al precedente alinea nel corso del **triennio** antecedente la data di pubblicazione del bando sulla Gazzetta dell’Unione Europea (21 marzo 2023);
- sia in grado di comprovare quanto indicato ai due precedenti alinea mediante la produzione – tramite sistema FVOE – dei documenti indicati nell’art.6, par. 6.2, lett. a) del Disciplinare di gara.

Tanto premesso la risposta al Vostro quesito è sì, nella misura in cui siate in grado di indicare e comprovare documentalmente, nell’ambito dell’Accordo Quadro Servizi con il cliente (unico beneficiario del servizio), la quota parte di attività specifica (verifica della soddisfazione di clienti che si rivolgono a call center basata su metodologia di call-back) che deve essere complessivamente e nel triennio indicato di importo non inferiore a euro 90.000,00.

*Comunicazione firmata digitalmente da:*

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