

## **DETERMINAZIONE N. 145/DAGR/2018**

**AVVIO DI UNA PROCEDURA DI GARA NEGOZIATA FINALIZZATA ALL’AFFIDAMENTO DI UN SERVIZIO DI RICERCA DI MERCATO PER L’AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE.**

**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);
- la legge 27 dicembre 2006, n. 296 e s.m.i. recante “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2007)” (di seguito “legge finanziaria 2007”);
- il decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 e s.m.i. recante: “Codice dei contratti pubblici” (di seguito: Codice);
- la deliberazione dell’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico, ora ridenominata Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente - in forza dell’articolo 1, comma 528, della legge 27 dicembre 2017, n. 205 - (di seguito: Autorità, del 21 dicembre 2017, 876/2017/A, con la quale è stato approvato il Bilancio di previsione dell’Autorità per l’esercizio 1 gennaio 2018 - 31 dicembre 2018;
- il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale” (di seguito: TIQV);
- la delibera dell’Autorità Nazionale Anticorruzione (di seguito: ANAC) del 20 dicembre 2017, n. 1300, recante “Attuazione dell’art. 1, commi 65 e 67, della Legge 23 dicembre 2005, n. 266, per l’anno 2018”;
- la determinazione del Direttore della Direzione Affari Generali e Risorse dell’Autorità del 19 dicembre 2013, n. 100/DAGR/2013 (di seguito: determinazione 100/DAGR/2013);
- la nota interna dell’8 giugno 2018 predisposta dalla Direzione Advocacy Consumatori e Utenti dell’Autorità (di seguito: nota interna dell’8 giugno 2018);
- la nota interna dell’11 giugno 2018 predisposta dall’Unità Gare e Contratti della Direzione Affari Generali e Risorse dell’Autorità;
- i documenti “Disciplinare di gara e modulistica allegata”, “Condizioni di contratto” e “Capitolato tecnico e relativa Appendice” predisposti dagli Uffici dell’Autorità (Allegati A, B e C).

### **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 le indagini di rilevazione della soddisfazione degli utenti e dell'efficacia dei servizi erogati, quali 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;
- nel TIQV è confluita la direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici dei venditori di energia elettrica e di gas che definisce, oltre agli obblighi di servizio ed agli standard generali di qualità dei servizi telefonici per i call center dei venditori di energia, un punteggio globale - IQT - basato su indicatori, tra i quali quello risultante da indagini di customer satisfaction per la verifica dell'efficacia del servizio reso dagli operatori telefonici dei venditori di energia;
- il TIQV in particolare prevede:
  - l'effettuazione delle indagini di cui al precedente alinea attraverso la metodologia del call-back gestite con metodo CATI (Computer Aided Telephonic Interview), intervistando i clienti che hanno parlato effettivamente con un operatore del call center dei venditori di energia elettrica e di gas;
  - l'effettuazione di un numero minimo di interviste per ciascuna delle imprese di vendita di energia elettrica e di gas, lasciando la facoltà alle imprese di vendita di contribuire, con proprie risorse, all'aumento del numero di interviste, al fine di ridurre il margine di errore statistico a parità di livello di confidenza, mediante una richiesta di effettuazione di "lotti aggiuntivi di interviste", che verranno effettuate con la stessa metodologia, con oneri a carico delle medesime imprese;
- l'Autorità svolge periodicamente, a partire dal secondo semestre 2008, le indagini di cui al precedente alinea attraverso società di ricerche, selezionate tramite idonee procedure di gara nel rispetto della normativa in materia di contratti pubblici, provvedendo conseguentemente a pubblicare sul proprio sito internet le graduatorie dei punteggi IQT relativi alla qualità dei call center dei venditori di energia ai sensi dell'articolo 36 del TIQV.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- per la finalizzazione dei compiti istituzionalmente derivanti dalla legge 481/95 la Direzione *Advocacy* Consumatori e Utenti dell'Autorità - giusta nota interna dell'8 giugno 2018 - ha:
  - manifestato l'esigenza di pervenire - per garantire lo svolgimento delle attività poste in capo all'Autorità come evidenziate ai precedenti alinea - alla stipula di un contratto per l'affidamento di un appalto di servizio per l'esecuzione di una indagine telefonica quantitativa annuale per il controllo periodico della *customer satisfaction* dei clienti che si rivolgono ai call center dei venditori di energia elettrica e di gas;

- predisposto uno specifico Capitolato tecnico e relative Appendice esplicative delle modalità di svolgimento del servizio di cui al precedente alinea;
- previsto in 12 (dodici) mesi la durata del contratto con facoltà per l’Autorità di proseguire il servizio per un ulteriore periodo di 12 (dodici) mesi;
- stimato in complessivi 100.000,00 euro (oltre I.V.A.) il costo dell’indagine telefonica quantitativa annuale oggetto del servizio;
- richiesto, conseguentemente, alla Direzione Affari Generali e Risorse dell’Autorità di procedere all’avvio di una procedura di gara finalizzata alla selezione di un qualificato operatore economico in grado di eseguire il servizio nei termini rappresentati nella propria nota interna dell’8 giugno 2018 e nei documenti all’uopo predisposti-

**CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:**

- come rappresentato nella nota interna dell’11 giugno 2018 predisposta dall’Unità Gare e Contratti della Direzione Affari Generali e Risorse dell’Autorità:
  - ai sensi dell’art. 32, comma 2, del Codice prima dell’avvio delle procedure di affidamento dei contratti pubblici le stazioni appaltanti, in conformità ai propri ordinamenti, decretano o determinano di contrarre, individuando gli elementi essenziali del contratto e i criteri di selezione degli operatori economici e delle offerte;
  - l’art. 1, comma 450, della legge finanziaria 2007, applicabile anche all’Autorità, prevede che, per gli acquisti di beni e servizi di importo pari o superiore a 1.000 euro e inferiore alla soglia di rilievo comunitario, occorre far ricorso al mercato elettronico della pubblica amministrazione (di seguito: MEPA) messo a disposizione dal Ministero dell’economica e delle finanze avvalendosi di Consip S.p.a.;
  - ai sensi del combinato disposto del successivo art. 36, comma 2, lettera b), e comma 6 del Codice le stazioni appaltanti - per affidamenti di forniture di beni e servizi di importo pari o superiore a 40.000,00 euro e inferiore alla rispettiva soglia di rilievo comunitario - possono procedere mediante procedura negoziata previa consultazione, ove esistenti, di almeno cinque operatori economici;
  - l’art. 31, comma 1, del Codice prevede che per ogni singola procedura per l’affidamento di un appalto, debba essere nominato un responsabile unico del procedimento;
  - come stabilito nella deliberazione dell’ANAC del 21 dicembre 2016, n. 1377, tutte le stazioni appaltanti di cui all’art. 3, comma 1, lettera o), del Codice e, quindi anche l’Autorità, sono tenute, per ogni procedura di gara indetta, al pagamento di un contributo a favore della medesima ANAC il cui ammontare viene calcolato in funzione dell’importo complessivo massimo stimato per l’appalto oggetto della procedura di gara;
- con la determinazione n. 100/DAGR/2013 è stato individuato nel Responsabile dell’Unità Gare e Contratti della Direzione Affari Generali e Risorse dell’Autorità il soggetto della medesima Autorità incaricato dell’attuazione delle procedure di acquisto nell’ambito del MEPA, attivabili nel rispetto del vigente sistema di deleghe.

**RITENUTO CHE:**

- sia condivisibile quanto riportato nella nota interna dell'11 giugno 2017 predisposta dall'Unità Gare e Contratti della scrivente Direzione;
- sia opportuno procedere alla selezione di un qualificato operatore economico - tramite un confronto concorrenziale tra più operatori economici che garantisca la più ampia concorrenza - cui affidare l'appalto di servizio per l'esecuzione di una indagine telefonica quantitativa annuale per il controllo periodico della *customer satisfaction* dei clienti che si rivolgono ai call center dei venditori di energia elettrica e di gas nei termini rappresentati nella nota interna dell'8 giugno 2018;
- la procedura di gara più idonea - al fine di assicurare il raggiungimento degli obiettivi di funzionalità dell'Autorità ed il rispetto sia della disposizione contenuta nell'art. 1, comma 450, della legge finanziaria 2007 che dei principi di cui all'articolo 30 del Codice - possa essere individuata nella procedura negoziata ex art. 36, comma 2, lettera b), del Codice, da avviarsi tramite il MEPA;
- sia altresì opportuno che alla predetta procedura di gara negoziata siano invitati tutti gli operatori economici - anche eventualmente sotto forma di raggruppamento temporaneo di imprese o consorzio - in possesso, alla data di inizio della presentazione delle offerte, dell'abilitazione al bando MEPA "SERVIZI- Servizi di Informazione, Comunicazione e Marketing";
- la durata del servizio in argomento possa determinarsi in 12 (dodici) mesi a partire dalla data del verbale di inizio delle attività predisposto congiuntamente dalle parti, prevedendo - ai sensi dell'art. 63, comma 5, del Codice - la facoltà di prosecuzione del servizio per un ulteriore periodo di 12 (dodici) mesi;
- sia necessario, trattandosi di un servizio ad alta densità di manodopera, procedere ad aggiudicare, anche in presenza di una sola offerta, la procedura di gara di cui al precedente alinea con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata - ex art. 95, comma 2, del Codice - sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, secondo termini e modalità rappresentati negli atti di gara come richiamati nei visti e descrittivi, tra l'altro, degli elementi essenziali del contratto e dei criteri di selezione degli operatori economici e delle offerte;
- dell'effettuazione della procedura negoziata di cui al precedente alinea debba essere incaricato - in conformità a quanto stabilito nella determinazione n. 100/DAGR/2013 - il Responsabile dell'Unità Gare e Contratti della Direzione Affari Generali e Risorse dell'Autorità

**DETERMINA**

- 1 di disporre l'avvio di una procedura negoziata - ai sensi dell'art. 36, comma 2, lettera b), del Codice - finalizzata alla selezione di un qualificato operatore economico cui affidare l'appalto di servizio per l'esecuzione di una indagine telefonica quantitativa annuale per il controllo periodico della *customer satisfaction* dei clienti che si rivolgono ai call center dei venditori di energia elettrica e di gas;
- 2 di prevedere che la procedura negoziata di cui al precedente punto 1 avvenga - ai sensi

- dell'art. 1, comma 450, della legge finanziaria 2007 - sul MEPA mediante l'invio di una richiesta di offerta a tutti gli operatori economici - anche eventualmente sotto forma di raggruppamento temporaneo di imprese o consorzio - in possesso, alla data di inizio della presentazione delle offerte, dell'abilitazione al bando MEPA "SERVIZI- Servizi di Informazione, Comunicazione e Marketing" e gestita per il tramite del Responsabile dell'Unità Gare e Contratti della Direzione Affari Generali e Risorse dell'Autorità;
- 3 di quantificare in 100.000,00 euro (oltre I.V.A.) il costo massimo stimato per l'esecuzione del servizio di cui al precedente punto 1, stabilendo in 12 (dodici) mesi la durata del medesimo servizio con facoltà per l'Autorità - ai sensi dell'art. 63, comma 5, del Codice - di prosecuzione per un ulteriore periodo di 12 (dodici) mesi;
  - 4 di quantificare - ai sensi dell'art. 35, comma 4, del Codice - il totale massimo presunto del valore del servizio in complessivi 200.000,00 euro (oltre I.V.A.) che tiene anche conto del periodo opzionale di prosecuzione;
  - 5 di approvare i documenti "Disciplinare di gara e modulistica allegata", "Condizioni di contratto" e "Capitolato tecnico e relativa Appendice", predisposti dagli Uffici dell'Autorità (Allegati A, B e C);
  - 6 di procedere alla selezione della migliore offerta mediante il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95, comma 2, del Codice, secondo termini e modalità riportate negli atti di gara;
  - 7 di individuare, ai sensi dell'art. 31, comma 1, del Codice, nel dott. Roberto Malaman nella sua qualità di attuale Direttore *Advocacy* Consumatori e Utenti dell'Autorità, quale Unità Organizzativa responsabile del procedimento, il responsabile unico del procedimento di gara, con il supporto tecnico e funzionale dell'Unità Gare e Contratti della scrivente Direzione dell'Autorità;
  - 8 di disporre il pagamento - ai sensi della delibera dell'ANAC del 20 dicembre 2017, n. 1300 - del contributo pari ad euro 225,00 a favore della medesima ANAC;
  - 9 di pubblicare sia il presente provvedimento che gli atti di gara sui siti informatici previsti dal Codice, posticipandone la pubblicazione all'effettivo avvio della procedura di gara stante la necessità, all'attualità, di garantire la riservatezza di informazioni rilevanti ed incidenti sull'andamento del procedimento di gara.

Milano, 11 giugno 2018

Il Direttore  
*Giovanni Colombo*