

PROCEDURA DI GARA APERTA TELEMATICA, SOPRA SOGLIA DI RILEVANZA EUROPEA, FINALIZZATA ALLA SELEZIONE DI UN OPERATORE ECONOMICO CON IL QUALE STIPULARE UN CONTRATTO DI APPALTO AVENTE AD OGGETTO LO SVOLGIMENTO DI SERVIZI DI RICERCA DI MERCATO IN MATERIA DI QUALITÀ DEI SERVIZI, TUTELA E INFORMAZIONE DEI CONSUMATORI NEI SETTORI REGOLATI.

CIG BB39AEC35A

Chiarimenti n. 2 del 14 maggio 2026

Come previsto all'art. 2, paragrafo 2.2, del Disciplinare di gara con la presente nota si rappresenta una richiesta di chiarimento pervenuta e la risposta inviata 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

In relazione al Capitolato punto 4.1 Barriere al conflitto di interesse : [...] Per quanto riguarda i servizi di verifica della customer satisfaction (call center delle aziende di vendita dell'energia elettrica o del gas), si richiede che il Fornitore non abbia rapporti di collegamento o di controllo societario con le aziende di vendita di energia elettrica e gas e con le aziende che erogano i servizi inbound o outbound per i call center da controllare, alla data di aggiudicazione e per tutta la durata del periodo di fornitura. si chiede il seguente chiarimento: Considerato che la scrivente società : - fa parte di un gruppo internazionale a cui appartiene anche un'azienda italiana che eroga tra l'altro servizi di call center inbound o outbound per le aziende di vendita dell'energia elettrica o del gas; - con la suddetta azienda non ha un rapporto di collegamento o di controllo societario secondo le definizioni dell'art. 2359, co. 1,2 e 3 del codice civile anche se la catena societaria delle due società termina per entrambe con la stessa società estera Capogruppo; - ha una struttura organizzativa autonoma e indipendente e svolge un'attività differente da quella della suddetta azienda; - ha in comune con la suddetta azienda alcune figure apicali (membri del Consiglio di amministrazione e dirigenti) che non entrerebbero a far parte del gruppo di lavoro dedicato all'esecuzione dell'appalto; può ritenersi che non si configuri una situazione di conflitto di interesse che impedisca di partecipare alla procedura di gara e, in caso di aggiudicazione, di eseguire il servizio?

Risposta n. 1

In relazione al chiarimento formulato, si rappresenta preliminarmente che il requisito di cui al punto 4.1 del Capitolato tecnico deve essere interpretato nel senso di garantire l'assenza di situazioni di conflitto di interesse tra il fornitore e le aziende oggetto delle attività di indagine, con particolare riferimento ai rapporti di controllo o collegamento societario.

I servizi relativi alle indagini di verifica della customer satisfaction (call center delle aziende di vendita dell'energia elettrica o del gas) devono essere, infatti, caratterizzati da un rapporto di terzietà rispetto alle aziende (e ai fornitori di servizi di call center delle stesse) sottoposte ad indagine.

In particolare, il fornitore - per i servizi di verifica della customer satisfaction dei call center - deve essere totalmente indipendente rispetto alle società di vendita di energia e gas che verranno sottoposte ad indagine:

- Aziende che vendono energia elettrica e gas

- Aziende che forniscono servizi di call center (sia inbound che outbound) alle aziende che verranno sottoposte ad indagine.

Più specificatamente si richiede che il fornitore non sia collegato, non sia controllato né controlli altre aziende coinvolte nelle suddette attività di verifica.

La richiesta del Capitolato deve essere letta quindi alla luce del fatto che il fornitore non si trovi in conflitto di interesse con un'azienda partecipante all'indagine.

Per quanto riguarda invece i servizi di verifica della customer satisfaction sulle risposte scritte ai reclami, è sufficiente che il team di ricerca che lavorerà per l'Autorità sia separato dai team di ricerca che eventualmente lavorino per le imprese regolate dei settori dell'energia elettrica e del gas, per tutta la durata del periodo di fornitura; in particolare dovrà essere nominato un responsabile del servizio di campionamento che non potrà intrattenere, per tutta la durata del periodo di fornitura, rapporti contrattuali con le imprese regolate dei settori dell'energia elettrica e del gas.

Ferma restando la verifica del requisito nei termini sopra indicati, si evidenzia che la valutazione in merito alla sussistenza di eventuali situazioni di conflitto di interesse è rimessa alla stazione appaltante, che potrà tener conto, oltre che dei rapporti societari in senso stretto, anche di ogni altra circostanza rilevante idonea a incidere sull'indipendenza e imparzialità del fornitore nello svolgimento delle attività oggetto dell'appalto.

Pertanto, non è possibile fornire valutazioni ex ante su situazioni concrete riferibili ai singoli operatori economici, le quali saranno oggetto di verifica nell'ambito della procedura di gara sulla base delle dichiarazioni rese e della documentazione prodotta.

Resta fermo che è onere del concorrente valutare la propria posizione e dichiarare l'assenza di cause di incompatibilità o di conflitto di interesse, nonché adottare tutte le misure organizzative idonee a garantire il rispetto dei principi di indipendenza, imparzialità e terzietà nell'esecuzione del servizio.

Domanda n. 2

Si chiede gentilmente riscontro per i seguenti punti:

- 1) *Per l'indagine "A – CS clienti call center" sono 15.000 interviste all'anno? Per un totale di 30.000 su due anni? Indicativamente quanti venditori sono coinvolti? Quanti file nominativi riceveremo (e quante estrazioni ci sono in ogni indagine? Es. 6 estrazioni di nominativi per indagine?) Quanti report ppt sono previsti? La reportistica viene fatta una volta sola alla fine dell'indagine annuale? Che % di interviste B2C e di B2B?*
- 2) *Per l'indagine "B – CS clienti risposte scritte" sono 6.000 interviste all'anno? Per un totale di 12.000 su due anni? Indicativamente quanti venditori sono coinvolti, nel capitolato (pag 52) si parlava di 15 aziende, confermate che potrebbero restare gli stessi nelle prossime indagini? Sempre nel capitolato, a pagina 52 si parla di 5 o 6 richieste di elenchi per ogni azienda (per ogni indagine annuale), confermate anche questo aspetto? Quanti report ppt sono previsti? La reportistica viene fatta una volta sola alla fine dell'indagine annuale? Che % di interviste B2C e di B2B? Sempre nel capitolato a pag 13 si dice che bisogna fare le interviste Entro 5 gg dal ricevimento liste, ma invece a pag 23 si dice entro 5 gg dalla risposta ricevuta. Qual è la tempistica corretta? Anche per questa indagine la reportistica è entro 4-5 settimane dalle fine del field?*
- 3) *Per l'indagine "C – Longitudinale", è prevista 1 rilevazione all'anno o di più? Nel capitolato sono indicate diverse tempistiche: a pag 15 si parla di 2 rilevazioni a distanza di "6/8" mesi, a pag 16 di "12/18" mesi e a pag 24 di "8/12" mesi. Anche per questa indagine la reportistica è entro 4-5 settimane dalle fine del field? Sempre relativamente alla reportistica, anche per questa indagine bisogna fare un report per azienda?*
- 4) *Per l'indagine "D - CS sui servizi idrici", le interviste annuali sono 5.000 o 10.000 (per un totale di 10.000 o di 20.000)? Anche per questa indagine la reportistica è entro 4-5 settimane dalle fine del field? Sempre relativamente alla reportistica, anche per questa indagine bisogna fare un report per azienda?*
- 5) *Per l'indagine "E – altre possibili indagini ad hoc", il budget è già fissato a 150.000 €, corretto? Non dobbiamo inserire nessuna cifra/ribasso nel portale?*
- 6) *Per le indagini A, B e C non dobbiamo inserire sul portale un progetto tecnico, corretto?*
- 7) *Per le indagini D ed E invece dobbiamo inserirlo? A pagina 32 del disciplinare si parla di "Proposta progettuale per le nuove indagini in relazione al servizio idrico e gestione dei rifiuti urbani", quindi dobbiamo fare un progetto solo per queste due indagini? In formato ppt o word?*
- 8) *Ci confermate che il contratto di punta può non essere nel settore energetico/ambientale?*
- 9) *A pag 9 del disciplinare viene detto "L'importo a base di gara comprende i costi della manodopera che la stazione appaltante ha stimato pari a 212.303,00 euro (23.330 interviste*9,10 euro) per la durata biennale del servizio, e per le sole attività di intervista con modalità CATI previste nelle indagini di cui alle precedenti lettere a), b), c) e d) nei termini di cui al Capitolato tecnico", ma non capiamo come siano calcolate queste 23.330 interviste. Se conteggiamo le CATI delle indagini a, b, c, d abbiamo 69.400 interviste (30.000+12.000+7.400+20.000).*

Risposta n. 2

Risposta al punto 1) Per ciascuna edizione di indagine relativa ai call center è prevista l'effettuazione di 15.000 interviste telefoniche all'anno, più gli eventuali lotti di interviste (da 300 interviste a lotto) acquistate direttamente dalle aziende partecipanti che si vorranno avvalere di questa possibilità. L'importo del costo di tali lotti verrà fatturato direttamente alle aziende che li richiederanno (si veda per i dettagli il paragrafo 3.1.1. – voce "Metodologia di rilevazione e campione di indagine" del Capitolato tecnico) Il numero di interviste telefoniche complessive delle indagini degli ultimi anni sono espresse in tabella 2 inserita nel paragrafo 3 "Statistiche sul field" della Sezione B dell'Appendice 1 del Capitolato tecnico.

Negli ultimi anni le aziende che hanno partecipato all'indagine sono state 35 nel 2023, 26 nel 2024, 34 nel 2025.

Il numero delle aziende partecipanti dipende ogni anno dal numero di chiamate telefoniche ricevute al call center e dal numero di clienti serviti di ciascuna azienda. Come anticipato nel Capitolato tecnico, nel corso del periodo di vigenza del

contratto potrebbero variare le regole di partecipazione all'indagine, mantenendo invariato il numero complessivo di interviste per edizione.

I file nominativi che il fornitore riceverà nel corso del periodo di indagine sono 6 per azienda, ad esempio, se le aziende partecipanti sono 30 si riceveranno complessivamente per la durata dell'indagine 180 (30*6) file con gli elenchi dei nominativi da estrarre per le interviste (si veda per esteso il paragrafo 3.1.1. – lettera C della voce “Contenuto dei servizi richiesti” del Capitolato tecnico).

Le estrazioni devono essere effettuate per ogni file contenente i nominativi (si legga per il dettaglio il paragrafo 3.1.1. – lettere B e C della voce “Contenuto dei servizi richiesti” del Capitolato tecnico).

È previsto un report per ogni azienda partecipante (che verrà consegnato a fine indagine all'azienda che partecipa) più un report generale per l'Autorità. Si veda il paragrafo 3.1.1. – lettera D della voce “Contenuto dei servizi richiesti” del Capitolato tecnico.

Le interviste dipendono essenzialmente dai clienti che chiamano i call center (le liste che devono fornire le aziende partecipanti riguardano i dati di contatto dei chiamanti che hanno dato il consenso ad essere richiamati), le interviste nell'ultimo anno hanno riguardato complessivamente il 95,5% i clienti domestici e il 4,5% i clienti non domestici. In questa indagine il questionario è il medesimo per i clienti domestici e non domestici.

Risposta al punto 2) Per l'indagine reclami sono previste 6.000 interviste annue, da ripartire sul numero delle aziende partecipanti. Di queste, una parte potrebbero essere somministrate CAWI su richiesta del soggetto (cliente o delegato dal cliente) che viene contattato per l'intervista. Indicativamente negli ultimi anni le aziende che hanno partecipato all'indagine su reclami sono state 13 nel 2024 e 14 nel 2025; il numero delle aziende partecipanti dipende dal numero di reclami ricevuto dall'azienda e dal numero di clienti serviti. Non è possibile quindi confermare preventivamente il numero delle aziende partecipanti all'indagine sulle risposte scritte ai reclami. Inoltre, come anticipato nel Capitolato tecnico, nel corso del periodo di vigenza del contratto potrebbero variare le regole di partecipazione, mantenendo invariato il numero di interviste complessive per edizione.

Si conferma che le richieste di elenchi potranno essere 5 o 6 a seconda del numero dei clienti che hanno presentato un reclamo, ricevuto una risposta e che accettano di essere intervistati. Il numero di elenchi è dipendente dalla quota di interviste prevista per l'azienda e se questa non viene raggiunta con gli elenchi di 5 invii è necessario intervistare altri clienti (6 °invio) per raggiungere la quota obiettivo di interviste.

Per questa indagine è previsto un report per ogni azienda partecipante (da consegnare all'azienda che partecipa) più un report complessivo che presenta i risultati aggregati per l'Autorità. Le reportistiche sono consegnate alla fine dell'indagine. La reportistica deve essere consegnata entro 4-5 settimane dalla fine del field.

Indicativamente nell'ultima indagine le interviste hanno riguardato il 90% clienti domestici e 10% clienti non domestici, ma le percentuali dipendono anno per anno dai soggetti che hanno presentato reclamo.

Le interviste devono essere effettuate dal fornitore entro 5 giorni dal ricevimento degli elenchi con i nominativi dei clienti che hanno presentato il reclamo. Se in fase di contatto il cliente dice di non aver avuto ancora la risposta o di non averla ancora letta, i 5 giorni possono essere conteggiati se il cliente acconsente ad essere richiamato tramite appuntamento, quando riceve la risposta o quando ha letto la risposta (altrimenti non ha gli elementi necessari per rispondere al questionario). Si veda per maggior dettaglio la descrizione nel paragrafo 3.1.2., voce “Contenuto dei servizi richiesti” del Capitolato tecnico.

Risposta al punto 3) Le rilevazioni dell'indagine longitudinale sono composte da due wave. Tra un'edizione e l'altra dell'indagine possono passare tra i 12/18 mesi. Tra la prima e la seconda wave possono trascorre tra i 6 e gli 8 mesi.

La distanza in termini di tempo tra wave viene decisa dall'Autorità in relazione alle esigenze di monitoraggio del mercato, che possono differire da edizione a edizione e nel corso dell'indagine da prima e seconda wave.

L'indagine longitudinale non coinvolge singole aziende (il reperimento avviene a cura del fornitore). I risultati sono a livello aggregato, pertanto i report previsti sono quelli per l'Autorità. La consegna della reportistica è concordata con l'Autorità in base alle esigenze conoscitive e la necessità di disporre dei risultati nei Rapporti retail o in altri documenti da pubblicare di norma generalmente entro 4-5 settimane dalle fine del field. Possono essere chieste in via eccezionale anticipazioni di parte dei risultati in relazione ad esigenze informative urgenti.

Risposta al punto 4) Il numero di interviste definitivo è da determinarsi in base al ribasso in sede d'offerta.

Il numero complessivo previsto è di 10.000 interviste telefoniche su 24 mesi [o altro numero complessivo di interviste, risultato dal ribasso del prezzo unitario dell'intervista effettuato dal concorrente in sede di gara].

La tipologia dei reports e la relativa tempistica verranno definite nel corso di esecuzione contrattuale trattandosi di una “nuova” tipologia d’indagine per l’Autorità.

Risposta al punto 5) Il budget di spesa massima è fissato a 150.000,00 euro non vincolante per l’Autorità trattandosi di attività a misura. Non si deve indicare alcuna cifra in ribasso al portale.

Risposta al punto 6) Per le indagini A, B e C di cui all’art. 3 del Disciplinare di gara sono già descritte nel Capitolato tecnico le fasi e i dettagli delle indagini (si vedano i paragrafi 3.1.1, 3.1.2 e 3.1.3 che descrivono nel dettaglio i servizi richiesti). Non è richiesto di preparare un progetto tecnico al fine della valutazione dell’offerta tecnica. Per il contenuto dell’offerta tecnica si rimanda all’art. 16 del Disciplinare di gara.

Risposta al punto 7) Con riferimento alle indagini di cui alla lettera D dell’art. 3 del Disciplinare di gara è prevista la presentazione di una relazione progettuale al fine di valutare dal punto di vista qualitativo l’offerta dell’operatore economico concorrente (vedasi art. 16, punto 16.7 del Disciplinare di gara). La predetta relazione contenente la proposta progettuale potrà essere svolta in un massimo di 3 facciate complessive (esclusi indice e copertina), formato A4 e carattere Times New Roman 11 in formato word. All’art. 18, paragrafo 18.1, tabella n. 2 punto 7 del Disciplinare di gara (pag. 32) viene descritta la modalità di valutazione della suddetta relazione richiesta al punto 16.7 dell’art. 16 del Disciplinare.

Nessuna relazione progettuale dovrà essere presentata con riferimento alle indagini di cui alla lettera E dell’art. 3 del Disciplinare di gara.

Risposta al punto 8) Si conferma. Il contratto di punta deve avere come oggetto *“un servizio di verifica della soddisfazione di clienti (o indagine similare) che si rivolgono a call center/servizio clienti basata su metodologia di call-back (richiamata a campione di clienti o utenti che hanno chiamato il call center o servizio clienti negli ultimi 7 giorni, su liste fornite dal committente).*

Si veda il paragrafo 6.2 del Disciplinare di gara per le caratteristiche del contratto di punta.

Si ribadisce che qualora il contratto di punta indicato dal concorrente sia nel settore energetico/ambientale lo stesso non potrà essere indicato tra i contratti valutabili al fine dell’attribuzione del punteggio tecnico di cui all’art. 16 punto 16.1 del Disciplinare di gara.

Risposta al punto 9) Per l’indagine reclami e per l’indagine longitudinale non tutte le interviste sono telefoniche (per alcune tipologie di clientela e a richiesta dell’interessato una quota può essere somministrata via CAWI).

Questa amministrazione ha stimato un numero di interviste CATI nel biennio pari a 70.000 (cfr. art. 3 del Disciplinare di gara). Di seguito si riportano le stime determinate da questa amministrazione con riferimento alla sola componente CATI delle indagini di cui alle lettere a), b), c) e d) dell’art. 3 del Disciplinare di gara:

Tipologia di indagine	Quota interviste CATI in 24 mesi
Indagine di cui alla lettera a) dell'art. 3 del Disciplinare di gara	30.000
Indagine di cui alla lettera b) dell'art. 3 del Disciplinare di gara	10.000
Indagine di cui alla lettera c) dell'art. 3 del Disciplinare di gara	10.000
Indagine di cui alla lettera d) dell'art. 3 del Disciplinare di gara	20.000
Totale interviste CATI	70.000

Il numero stimato di interviste CATI pari a 70.000 è stato diviso per la produttività oraria stimata in tre interviste, ottenendo il numero di 23.333,33, arrotondato a 23.330 che moltiplicato per il costo orario di euro 9,10 ha determinato il costo della manodopera di euro 212.303,00 indicato nel Disciplinare di gara.

Comunicazione firmata digitalmente da:

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