
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

**PROCEDURA DI GARA
CIG BB39AEC35A**

DOCUMENTO DI SUPPORTO: LA PROCEDURA IN SINTEL

INFORMAZIONI GENERALI

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito, per brevità, denominata "Autorità" o "Amministrazione"), con la determinazione (decisione di contrarre) del Direttore della Direzione Affari Generali e Risorse del 13 aprile 2026, n. 29/DAGR/2026, ha disposto di procedere alla selezione - mediante l'indizione di una procedura di gara aperta telematica, sopra soglia di rilevanza europea, avente CIG BB39AEC35A - di un qualificato operatore economico al quale affidare l'appalto inerente lo svolgimento di servizi di ricerca di mercato in materia di qualità dei servizi, tutela e informazione dei consumatori nei settori regolati.

L'affidamento avviene mediante procedura aperta - ai sensi dell'art. 71 del decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 e s.m.i. (di seguito, per brevità, denominato "Codice") - con applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità prezzo, ai sensi dell'art. 108, comma 2, lettera b) del Codice, trattandosi di servizi aventi natura prevalentemente intellettuale.

Per ulteriori indicazioni e approfondimenti riguardanti il funzionamento, le condizioni di accesso ed utilizzo del sistema, nonché il quadro normativo di riferimento, si rimanda all'Allegato "**Modalità tecniche per l'utilizzo della Piattaforma SINTEL**" che costituisce parte integrante e sostanziale del presente documento.

Specifiche e dettagliate indicazioni sono inoltre contenute nei Manuali d'uso per gli Operatori Economici e nelle Domande Frequenti, cui si fa espresso rimando, messi a disposizione sul portale dell'Azienda regionale per l'innovazione e gli acquisti www.ariaspa.it nella sezione *Acquisti per la PA | E-procurement | Strumenti di supporto* "**Guide per la imprese**" e "**Domande Frequenti per le Imprese**".

Per ulteriori richieste di assistenza sull'utilizzo di SINTEL si prega di contattare il Contact Center di Aria scrivendo all'indirizzo e-mail supportoacquistipa@ariaspa.it oppure telefonando al numero verde 800.116.738.

1. CARATTERISTICHE DELLA PROCEDURA

Stazione appaltante: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente	<i>Piazza Cavour n. 5, 20121 Milano.</i>
Tipologia della procedura	aperta
Codice CPV principale	79310000-0
Codice CPV secondario	
Codice CIG	BB39AEC35A
Termine ultimo per la presentazione delle offerte	Ore 12:30 del 21/05/2026
Termine ultimo per la richiesta di chiarimenti	Ore 12:00 del 08/05/2026
Apertura della gara	Ore 14:30 del 21/05/2026
Criterio di aggiudicazione	Offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo ai sensi dell'art. 108, comma 2, lettera b) del Codice. Punteggio massimo complessivo pari a 100,00 punti, di cui: Offerta tecnica (qualitativa): 70,00 punti complessivi e Offerta economica: 30,00 punti complessivi
Valore totale della procedura	Il Valore globale a base di gara in euro viene stimato, in via puramente presuntiva e non vincolante, in complessivi 1.185.000,00 euro (oltre I.V.A.), che tiene conto - ai sensi dell'art. 14, comma 4, del Codice- del periodo contrattuale complessivo di 24 mesi, come indicato al paragrafo 3.1 del Disciplinare di gara e dell'ulteriore facoltà di proroga

	contrattuale di cui al medesimo paragrafo 3.3 del Disciplinare di gara. Ai fini della determinazione dell'importo si rimanda al Disciplinare di gara, art. 3.
Responsabile Unico del Progetto	<i>Dott.ssa Rosita Carnevalini</i>
Durata del contratto	<i>24 mesi + eventuali 12 mesi di proroga ai sensi dell'art.120, comma 10, del Codice</i>
Luogo di esecuzione del contratto	<i>Milano</i>
Termine del procedimento	270 giorni naturali e consecutivi dalla data di adozione dell'atto di avvio del procedimento.

2. DOCUMENTAZIONE DI GARA

Tutta la documentazione ufficiale di gara è disponibile sul sito di Aria <https://www.ariaspa.it/wps/portal/site/aria> e sul sito internet dell'Autorità, (Amministrazione trasparente – Bandi di gara e contratti), attraverso il collegamento ipertestuale: <https://www.arera.it/stampa-bandi-gara/dettaglio/ricerchedimercato26>.

In caso di discordanza tra la documentazione di gara caricata sui suddetti siti, fa fede la documentazione ufficiale pubblicata sulla Piattaforma SINTEL.

La documentazione di gara è elencata all'art. 2, par. 2.1, del Disciplinare di gara.

3. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA

L'offerta e la documentazione ad essa relativa devono essere redatte e trasmesse esclusivamente in formato elettronico, attraverso SINTEL entro e non oltre il "termine ultimo per la presentazione delle offerte" indicato all'art. 13 del Disciplinare di gara, pena l'irricevibilità dell'offerta e comunque la non ammissione alla procedura.

L'operatore economico invitato accede all'apposito percorso guidato "Invia offerta", che consente di predisporre:

- una "busta telematica" contenente la documentazione amministrativa di cui all'art. 15 del Disciplinare di gara;
- una "busta telematica" contenente l'offerta tecnica di cui all'art. 16 del Disciplinare di gara;
- una "busta telematica" contenente l'offerta economica di cui all'art. 17 del Disciplinare di gara.

Si precisa che l'offerta viene inviata all'Autorità solo dopo il completamento di tutti gli step (da 1 a 5, descritti nei successivi paragrafi da 3.1 a 3.5) componenti il percorso guidato "Invia offerta".

Pertanto, al fine di limitare il rischio di non inviare correttamente la propria offerta, si raccomanda all'operatore economico di:

- accedere tempestivamente al percorso guidato "Invia offerta" in SINTEL per verificare i contenuti richiesti dall'Autorità e le modalità di inserimento delle informazioni. Si segnala che la funzionalità "Salva" consente di interrompere il percorso "Invia offerta" per completarlo in un momento successivo;
- compilare tutte le informazioni richieste e procedere alla sottomissione dell'offerta con congruo anticipo rispetto al termine ultimo per la presentazione delle offerte. Si raccomanda di verificare attentamente in particolare lo step 5 "Riepilogo" del percorso "Invia offerta", al fine di verificare che tutti i contenuti della propria offerta corrispondano a quanto richiesto dall'Autorità, anche dal punto di vista del formato e delle modalità di sottoscrizione.

N.B. come precisato nel documento allegato "Modalità tecniche per l'utilizzo della piattaforma SINTEL" (cui si rimanda), in caso sia necessario allegare più di un file in uno dei campi predisposti nel percorso guidato "Invia offerta", questi devono essere inclusi in un'unica cartella compressa in formato .zip (o equivalente).

3.1 Documentazione amministrativa - Step 1

Al primo step del percorso guidato "Invia offerta" l'operatore economico deve inserire la documentazione amministrativa come richiesta all'art. 15 del Disciplinare di gara.

Tutti i documenti che compongono la documentazione amministrativa richiesta dovranno essere sottoscritti digitalmente e inseriti sulla Piattaforma in un'unica cartella .zip (o equivalente). La cartella .zip non dovrà essere firmata digitalmente.

3.2 Offerta tecnica - Step 2

Al secondo step del percorso guidato "Invia offerta" l'operatore economico deve inserire la documentazione costituente l'offerta tecnica come richiesta all'art. 16 del Disciplinare di gara.

I predetti documenti dovranno essere sottoscritti digitalmente e inseriti sulla Piattaforma negli appositi campi.

In caso di avvalimento finalizzato al miglioramento dell'offerta il concorrente dovrà anche presentare (ESCLUSIVAMENTE NELL'OFFERTA TECNICA in un file zip unitamente a uno dei documenti di cui all'art. 16 del Disciplinare di gara), in originale o copia autentica e sottoscritto antecedentemente i termini di scadenza per la partecipazione alla presente gara, il contratto in virtù del quale l'impresa ausiliaria si obbliga nei suoi confronti a mettere a disposizione le risorse e i mezzi necessari per tutta la durata del contratto indicata all'art. 3, nel quale dovrà essere altresì specificato quanto indicato nell'art. 104, comma 4, del Codice.

3.3 Offerta economica - Step 3

Al terzo step del percorso guidato "Invio Offerta", l'operatore economico deve inserire - nei campi "Offerta economica" corrispondenti a ciascuna voce d'offerta ("prodotto" o "sublotto") di cui ai punti 1) e 2) dell'art. 17 del Disciplinare di gara - il valore unitario della propria offerta, espresso come percentuale di sconto, utilizzando un massimo di cinque cifre decimali separate dalla virgola con le caratteristiche sotto specificate.

Il valore complessivo dell'offerta economica ("valore percentuale offerto") di ciascun concorrente viene calcolato automaticamente dal sistema SINTEL, sommando i valori unitari inseriti per ciascun prodotto/sublotto precedentemente moltiplicati per le corrispondenti incidenze percentuali indicate ai medesimi punti 1) e 2) di cui sopra.

ATTENZIONE: ULTERIORI VINCOLI PER LA FORMULAZIONE DELL'OFFERTA ECONOMICA

- non sono ammesse, a pena di esclusione dalla procedura di gara, offerte contenenti riserve o condizioni, ovvero offerte parziali o espresse in modo indeterminato o riferite ad altra gara o che richiamino documenti allegati ad altra procedura di gara o altro appalto, nonché offerte i cui valori si pongono al di sotto dei C.C.N.L di categoria e delle leggi previdenziali e assistenziali risultanti da atti ufficiali;
- Non sono ammessi, a pena di esclusione dalla procedura di gara, ribassi pari a zero.

Pertanto, il concorrente, pena l'esclusione dalla gara, deve - nei termini di cui all'art. 17, par. 17.1, del Disciplinare di gara - presentare un'offerta economica così composta:

(i) ***campo "Offerta economica"***

Indicare, nei campi "Offerta economica" corrispondenti a ciascuna voce d'offerta (prodotto/sublotto) di cui ai precedenti punti 1 e 2 dell'art. 17 del Disciplinare, il **valore del relativo ribasso** (espresso in percentuale e con cinque cifre decimali) **offerto**.

- ***di cui costi della sicurezza afferenti l'attività svolta dall'operatore economico***

Indicare in questo campo il valore zero (cfr. quanto rappresentato all'ultimo cpv. del precedente art. 3 del Disciplinare).

- ***di cui costi del personale***

Indicare **il valore del costo del personale quantificato dall'operatore economico con riferimento alle sole attività di intervista con modalità CATI** effettuate nell'ambito delle indagini indicate alle lettere a), b), c) e d) dell'art. 3 del Disciplinare da svolgere nel corso del biennio di durata contrattuale. A riguardo si rammenta che tali costi sono stati stimati dall'Amministrazione in 212.303,00 euro per la durata biennale del servizio, e per le sole attività di intervista con modalità CATI previste nelle indagini di cui alle lettere a), b), c) e d) dell'art. 3 del Disciplinare, nei termini di cui al Capitolato tecnico.

(iii) **campo “Costi della sicurezza derivanti da interferenza”**

Indicare il valore zero.

Allegato obbligatorio all’offerta economica di cui all’art. 17, par. 17.2, del Disciplinare

Nell’apposito campo “Allegato all’offerta economica”, l’operatore economico deve inserire la “Tabella integrativa dell’offerta economica” di cui al modello n. 4 indicando il valore economico offerto con riferimento al lotto aggiuntivo di 300 interviste di cui al paragrafo 3.1.1 del Capitolato tecnico.

Il valore offerto per il singolo lotto aggiuntivo non dovrà risultare - a pena di esclusione - pari o superiore a 3.000,00 euro (oltre I.V.A.).

Allo step 4 **FIRMA DIGITALE DEL DOCUMENTO** del percorso “Invia offerta”, l’Operatore Economico deve:

- scaricare dalla schermata a sistema denominata “**Firma Digitale del documento**”, il Documento d’offerta in formato .pdf riportante le informazioni immesse a sistema.
- sottoscrivere il predetto documento d’offerta, scaricato in formato .pdf; la sottoscrizione dovrà essere effettuata tramite firma digitale - secondo le modalità di cui all’allegato *Modalità tecniche di utilizzo della Piattaforma SINTEL* - dal legale rappresentante del concorrente (o persona munita da comprovati poteri di firma la cui procura deve essere allegata nella Documentazione Amministrativa).

Si rammenta che eventuali firme multiple su detto file pdf devono essere apposte come meglio esplicitato nel richiamato allegato “*Modalità tecniche di utilizzo della Piattaforma SINTEL*”.

Si rammenta che il “Documento d’offerta” costituisce offerta e contiene elementi essenziali della medesima. Il file scaricato non può pertanto essere modificato in quanto, le eventuali modifiche costituiscono variazione di elementi essenziali.

L’Operatore Economico per concludere l’invio dell’offerta deve allegare a Sistema il “Documento d’offerta” in formato pdf sottoscritto come sopra descritto.

Solo a seguito dell’upload di tale documento d’offerta in formato .pdf sottoscritto come richiesto, il concorrente può passare allo step 5 “**RIEPILOGO ED INVIO DELL’OFFERTA**” del percorso “Invia offerta” per completare la presentazione effettiva dell’offerta mediante la funzionalità “**INVIA OFFERTA**” che, si rammenta, deve avvenire entro e non oltre il termine perentorio di presentazione delle offerte.

..*

Gli step precedenti del percorso “Invia offerta” per quanto correttamente completati e corredati dal salvataggio della documentazione **non consentono e non costituiscono** l’effettivo invio dell’offerta. La documentazione caricata e salvata permane infatti nello spazio telematico del concorrente e non è inviata al Sistema.

3.4 Riepilogo dell’offerta - Step 4

Al quarto step del percorso guidato “Invia offerta”, la Piattaforma SINTEL genera automaticamente il “Documento d’offerta” in formato .pdf, contenente tutti i dati e le dichiarazioni relativi all’offerta inseriti negli step precedenti. **L’operatore economico deve scaricare tale documento sul proprio terminale e sottoscriverlo con firma digitale.**

È quindi necessario, a pena di esclusione in quanto elemento essenziale dell’offerta, effettuare l’upload in SINTEL del “Documento d’offerta” debitamente firmato digitalmente.

Tutte le informazioni in merito all’essenzialità del “Documento d’offerta” e alle specifiche tecniche/procedurali sulle attività sono dettagliate nella schermata dello step 4 del percorso “Invia offerta” in SINTEL, nonché nel documento allegato “*Modalità tecniche per l’utilizzo della Piattaforma SINTEL*”.

3.5 Invio offerta - Step 5

Al quinto step del percorso guidato “Invia offerta” l’operatore economico visualizza il riepilogo di tutte le informazioni componenti la propria offerta. **L’operatore economico, per concludere il percorso guidato ed inviare l’offerta, deve**

clickare l'apposito tasto “Invia offerta”. SINTEL restituirà un messaggio a video dando evidenza del buon esito dell'invio dell'offerta.

ATTENZIONE: VERIFICARE I CONTENUTI DELL'OFFERTA PRIMA DI PROCEDERE ALL'INVIO DELLA STESSA

Si precisa che è di fondamentale importanza verificare allo step 5 del percorso guidato “Invia offerta” tutte le informazioni inserite nel percorso guidato stesso. È possibile ad es. aprire i singoli allegati inclusi nell'offerta, controllare i valori dell'offerta economica e la correttezza delle informazioni riportate nel “documento d'offerta”.

Si precisa inoltre che nel caso in cui l'offerta venga inviata, e vengano successivamente individuati degli errori, è necessario procedere ad inviare una nuova offerta che sostituisca tutti gli elementi della precedente (busta amministrativa, tecnica ed economica).