

DETERMINAZIONE N. 110/DAGR/2019

AVVIO DI UNA 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

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);
- il decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 e s.m.i. recante: “Codice dei contratti pubblici” (di seguito: Codice);
- la deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: “Autorità”) 21 luglio 2016, 413/2016/R/com e s.m.i., recante “*Nuovo testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita e modifiche alla regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione dell’energia elettrica e del gas naturale, al codice di condotta commerciale e alla bolletta 2.0*”
- la deliberazione dell’Autorità 18 dicembre 2018, 662/2018/A, con la quale è stato approvato il Bilancio di previsione dell’Autorità per l’esercizio 1 gennaio 2019 - 31 dicembre 2019;
- la delibera dell’Autorità Nazionale Anticorruzione (di seguito: ANAC) del 19 dicembre 2018, n. 1174, recante “Attuazione dell’art. 1, commi 65 e 67, della Legge 23 dicembre 2005, n. 266, per l’anno 2019”;
- la nota interna del 26 novembre 2018, prot. DACU/Int. 11/2018, predisposta dalla Direzione *Advocacy* Consumatori e Utenti dell’Autorità (di seguito: nota interna del 26 novembre 2018);
- la nota interna del 15 luglio 2019 predisposta dall’Unità Gare e Contratti della scrivente Direzione;
- gli atti di gara “Bando di gara (comunitario e nazionale)”, “Disciplinare di gara e modulistica allegata”, “Capitolato amministrativo” e “Capitolato tecnico ed appendici allegate”, predisposti dai competenti Uffici dell’Autorità (*Allegati A, B, C e D*).

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 nelle indagini di rilevazione della soddisfazione degli utenti e dell'efficacia dei servizi erogati gli 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;
- il testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita, approvato con la deliberazione dell'Autorità 21 luglio 2016, 413/2016/R/com e s.m.i., individua ulteriori indagini di soddisfazione degli utenti.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE

- per la finalizzazione dei compiti istituzionalmente derivanti dalla legge 481/95, di cui ai precedenti alinea, la Direzione *Advocacy* Consumatori e Utenti dell'Autorità - giusta propria nota interna del 26 novembre 2018 e nel corso delle successive varie interlocuzioni con l'Unità Gare e Contratti della scrivente Direzione finalizzate alla predisposizione degli atti di gara - ha:
 - evidenziato la necessità di disporre e acquisire - previo esperimento di una idonea procedura di gara - i seguenti servizi di ricerca di mercato in tema di qualità dei servizi, tutela ed informazione dei consumatori, mercati energetici liberalizzati:
 - a) due 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;
 - b) due 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;
 - c) un'indagine longitudinale (CATI+CAWI con panel) sui comportamenti e le esigenze dei clienti sui mercati energetici liberalizzati;
 - d) altre possibili ricerche ad hoc (quantitative e/o qualitative) sui temi di interesse dell'Autorità (inerenti i settori dell'energia elettrica, gas, servizio idrico integrato, teleriscaldamento e teleraffrescamento, servizi ambientali);
 - predisposto, conseguentemente, uno specifico Capitolato tecnico rappresentante le modalità di svolgimento del servizio, progettato con l'obiettivo di rispondere alle esigenze funzionali e organizzative dell'Autorità intervenute nell'intercorso periodo, tenuto conto anche delle esperienze di gestione del servizio, realizzate in questi anni, e recepite al fine di garantire un miglioramento nell'espletamento del servizio stesso;
 - previsto in 24 mesi complessivi la durata dell'appalto, per ragioni di continuità dell'azione amministrativa, riservandosi altresì la facoltà - ai sensi dell'art. 106, comma 11, del Codice - di procedere a un'eventuale proroga del contratto stesso per un periodo di tempo variabile fino ad un massimo di 12 (dodici) mesi nelle more dello svolgimento delle ordinarie procedure di scelta del nuovo contraente;
 - stimato in complessivi 952.000,00 euro (oltre I.V.A.) l'importo massimo dell'appalto, per tutta la sua durata complessiva (24 mesi) e inclusa l'opzione di proroga di 12 mesi e l'accantonamento per eventuali necessità, non prevedibili al momento, rientranti nel c.d. "quinto d'obbligo" di legge;
 - richiesto la stipula di un contratto del tipo parte "a corpo" per le indagini sub a), b) e c) e parte "a misura" per le indagini sub d) la cui effettiva entità risulterà a consuntivo sulla base dei servizi richiesti dall'Autorità ed effettivamente attivati;

- richiesto che si proceda ad aggiudicare la gara - in considerazione della necessità di selezionare una qualificata impresa esterna - mediante il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, prevedendo un punteggio di 30 punti per la componente economica (prezzo) dell'offerta e di 70 punti per la componente qualitativa dell'offerta;
- manifestato, conseguentemente, all'Unità Gare e Contratti della scrivente Direzione dell'Autorità la necessità di procedere all'avvio di una idonea procedura di gara finalizzata alla selezione di idoneo operatore economico cui affidare l'appalto avente ad oggetto l'esecuzione di servizi di ricerca di mercato dell'Autorità nei termini di cui al Capitolato tecnico.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE

- come rappresentato nella nota interna del 15 luglio 2019 predisposta dall'Unità Gare e Contratti della scrivente Direzione dell'Autorità:
 - la disciplina per la stipula di contratti pubblici, all'attualità, è contenuta nel Codice e, stante valore massimo stimato del contratto posto a gara che pone l'appalto al di sopra della soglia di rilevanza comunitaria di cui all'art. 35 del Codice, trova applicazione l'espressa normativa ivi prevista per i contratti di servizio di rilevanza comunitaria;
 - l'art. 40, comma 2, del Codice prevede che le comunicazioni e gli scambi di informazioni nell'ambito delle procedure svolte dalle stazioni appaltanti e disciplinate dal Codice stesso sono eseguiti utilizzando mezzi di comunicazione elettronici, a garanzia del rispetto dell'integrità dei dati e la riservatezza delle offerte nelle procedure di affidamento;
 - non sussistendo, all'attualità, strumenti di acquisto e negoziazione telematici messi a disposizione dalla società Consip S.p.a. per i servizi in argomento, la procedura di gara verrà svolta utilizzando - nel rispetto della norma citata in precedenza - la piattaforma telematica di e-Procurement di Regione Lombardia (SINTEL) (di seguito: piattaforma SINTEL), mediante la quale verranno gestite le fasi di pubblicazione della procedura, di presentazione, analisi, valutazione ed aggiudicazione delle offerte, oltre che le comunicazioni e gli scambi di informazioni;
 - ai fini della selezione dell'operatore economico al quale affidare il servizio richiesto dalla Direzione *Advocacy* Consumatori e Utenti dell'Autorità si può procedere mediante l'indizione di una procedura di gara telematica aperta, in ambito comunitario ai sensi dell'art. 60 del Codice, da aggiudicarsi con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 95, comma 2, del Codice, anche alla presenza di una sola offerta formalmente valida, fatta comunque salva la facoltà che non si procederà all'aggiudicazione se nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto dell'appalto, ovvero per sopravvenute ragioni di carattere pubblico e/o per mutate esigenze tecnico ed organizzative;
 - sono stati predisposti, conseguentemente, gli atti di gara citati nei visti che tengono conto sia delle attuali disposizioni del Codice sia di quanto previsto nel bando tipo n. 1 approvato dall'ANAC con propria delibera n. 1228 del 22 novembre 2017, nonché delle specifiche modalità di negoziazione della piattaforma SINTEL;
 - è stata disciplinata la partecipazione da parte di operatori economici, anche stabiliti in altri Stati membri, nelle varie forme indicate all'art. 45 del Codice, in possesso

dei requisiti generali e speciali di ammissione come stabiliti agli artt. 6 e 7 del Disciplinare di gara;

- del relativo Bando di gara dovrà essere data idonea pubblicità, secondo quanto previsto nel Codice, mediante:
 - a) trasmissione in via telematica all'Ufficio delle pubblicazioni ufficiali dell'Unione Europea ai fini della successiva pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea;
 - b) pubblicazione del Bando di gara integrale sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana e, per estratto, su due dei principali quotidiani a diffusione nazionale e su due quotidiani a maggiore diffusione locale, prevedendone - ai sensi del D.M. 2 dicembre 2016 - il rimborso all'Autorità da parte dell'aggiudicatario della procedura di gara;
 - c) pubblicazione degli atti di gara sulla piattaforma SINTEL e sui siti informatici di cui all'articolo 29 del Codice;
- come stabilito nella deliberazione dell'ANAC del 19 dicembre 2018, n. 1174, l'Autorità, in quanto stazione appaltante, è tenuta al pagamento di un contributo a favore della medesima ANAC pari a 375,00 euro calcolato in funzione dell'importo complessivo massimo stimato dell'appalto oggetto della procedura di gara;
- il Responsabile del procedimento possa essere - ai sensi dell'art. 31, comma 1, del Codice - individuato nel dott. Roberto Malaman nella sua qualità di Direttore della Direzione richiedente il servizio il quale opererà sulla piattaforma SINTEL tramite il Vicedirettore della scrivente Direzione quale struttura dell'Autorità a cui compete la responsabilità in materia di procedure di gara.

RITENUTO CHE

- sia possibile dar seguito alla richiesta avanzata Direzione *Advocacy* Consumatori e Utenti dell'Autorità nei termini di cui alla nota interna del 15 luglio 2019 predisposta dall'Unità Gare e Contratti della scrivente Direzione dell'Autorità.

INFORMATO il Ragioniere Capo dell'Autorità della necessità di disporre nei successivi bilanci di competenza dell'Autorità della copertura finanziaria della spesa massima per il servizio in argomento - pari a 1.161.440,00 euro (comprensivo dell'I.V.A. e per tutta la durata del servizio, ivi compreso il periodo di eventuale proroga) - a valere sulla voce di spesa U.1.03.02.19.000, come individuata ai sensi del D.P.R. 4 ottobre 2013, n. 132 e s.m.i., nei seguenti termini:

Anno di competenza	Importo in euro (I.V.A. inclusa)
2020	387.146,66
2021	387.146,66
2022	387.146,66

DETERMINA

- 1 di disporre l'avvio di una procedura di gara telematica aperta, in ambito comunitario, ai sensi dell'art. 60 del Codice finalizzata all'affidamento dei seguenti servizi di ricerca di

mercato in tema di qualità dei servizi, tutela ed informazione dei consumatori, mercati energetici liberalizzati:

- a) due 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;
 - b) due 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;
 - c) un'indagine longitudinale (CATI+CAWI con panel) sui comportamenti e le esigenze dei clienti sui mercati energetici liberalizzati;
 - d) altre possibili ricerche ad hoc (quantitative e/o qualitative) sui temi di interesse dell'Autorità (inerenti i settori dell'energia elettrica, gas, servizio idrico integrato, teleriscaldamento e teleraffrescamento, servizi ambientali);
- 2 di prevedere che la procedura di gara di cui al precedente punto 1 venga effettuata tramite la piattaforma SINTEL ai sensi dell'art. 40, comma 2, del Codice;
 - 3 di approvare i documenti "Bando di gara (comunitario e nazionale)", "Disciplinare di gara e modulistica allegata", "Capitolato amministrativo" e "Capitolato tecnico ed appendici allegate", predisposti dai competenti Uffici dell'Autorità (*Allegati A, B, C e D*);
 - 4 di stabilire in 24 (ventiquattro) mesi complessivi la durata dell'appalto, con la facoltà per l'Autorità di procedere - ai sensi dell'art. 106, comma 11, del Codice - a un'eventuale proroga per un periodo di tempo variabile fino ad un massimo di 12 (dodici) mesi nelle more dello svolgimento delle ordinarie procedure di scelta del nuovo contraente;
 - 5 di quantificare - ai sensi dell'art. 35, comma 4, del Codice - il totale massimo presunto del valore del contratto pubblico in complessivi 952.000,00 euro (oltre I.V.A.) calcolato per tutta la durata contrattuale di cui al precedente punto 4 e comprensivo della quota economica per eventuali necessità, non prevedibili al momento, rientranti nel c.d. "*quinto d'obbligo*" di legge;
 - 6 di procedere alla selezione della migliore offerta mediante il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo - ai sensi dell'art. 95, comma 2, del Codice - secondo termini e modalità riportate negli atti di gara di cui al precedente punto 3;
 - 7 di prevedere che si pervenga all'aggiudicazione della procedura di gara di cui al precedente punto 1, anche in presenza di una sola offerta formalmente valida, fatta comunque salva la facoltà che non si procederà all'aggiudicazione se nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto dell'appalto, ovvero per sopravvenute ragioni di carattere pubblico e/o per mutate esigenze tecnico ed organizzative;
 - 8 di individuare nel dott. Roberto Malaman, nella sua qualità di Direttore della Direzione richiedente il servizio, il Responsabile del procedimento, il quale opererà sulla piattaforma SINTEL tramite il Vicedirettore della scrivente Direzione quale struttura dell'Autorità a cui compete la responsabilità in materia di procedure di gara;
 - 9 di disporre:
 - a. che l'impegno definitivo relativo all'importo del contratto per il periodo iniziale di ventiquattro mesi venga assunto nel provvedimento di aggiudicazione della procedura di gara di cui al precedente punto 1;

- b. il pagamento - ai sensi della deliberazione dell'ANAC del 19 dicembre 2018, n. 1174 - del contributo pari ad euro 375,00 a favore della medesima ANAC;
- c. il pagamento delle spese obbligatorie di pubblicazione del Bando di gara integrale sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana e, per estratto, su due dei principali quotidiani a diffusione nazionale e su due quotidiani a maggiore diffusione locale, prevedendone - ai sensi del D.M. 2 dicembre 2016 - il rimborso all'Autorità da parte dell'aggiudicatario della procedura di gara di cui al precedente punto 1;
- d. di posticipare la pubblicazione del presente provvedimento sulla piattaforma SINTEL e sui siti informatici di cui all'articolo 29 del Codice, ivi compreso il sito internet (*profilo di committente*) dell'Autorità, successivamente all'invio telematico del Bando di gara all'Ufficio delle pubblicazioni ufficiali dell'Unione Europea, stante la necessità, all'attualità, di garantire la riservatezza di informazioni rilevanti ed incidenti sull'andamento del procedimento di gara.

Milano, 16 luglio 2019

Il Direttore

Alessandro Aronica

Visto il Ragioniere Capo

Filippo Scotti