

Avviso nel sito web TED: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:299730-2020:TEXT:IT:HTML>

**Italia-Milano: Servizi di ricerche di mercato
2020/S 122-299730**

Avviso di aggiudicazione di appalto

Risultati della procedura di appalto

Servizi

Base giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

Sezione I: Amministrazione aggiudicatrice

I.1) Denominazione e indirizzi

Denominazione ufficiale: Autorità di regolazione per energia reti e ambiente

Indirizzo postale: corso di Porta Vittoria 27

Città: Milano

Codice NUTS: ITC4C Milano

Codice postale: 20122

Paese: Italia

Persona di contatto: Massimo Donghi

E-mail: protocollo@pec.arera.it

Indirizzi Internet:

Indirizzo principale: <http://www.arera.it>

Indirizzo del profilo di committente: http://www.arera.it/bandi_gara.htm

I.2) Appalto congiunto

I.4) Tipo di amministrazione aggiudicatrice

Ministero o qualsiasi altra autorità nazionale o federale, inclusi gli uffici a livello locale o regionale

I.5) Principali settori di attività

Altre attività: autorità di regolazione e controllo dei settori dell'energia, delle reti e dell'ambiente

Sezione II: Oggetto

II.1) Entità dell'appalto

II.1.1) Denominazione:

Procedura di gara telematica aperta — CIG 7978425497

Numero di riferimento: ID SINTEL n. 113207583

II.1.2) Codice CPV principale

79310000 Servizi di ricerche di mercato

II.1.3) Tipo di appalto

Servizi

II.1.4) Breve descrizione:

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, come descritti nel capitolato amministrativo e nel capitolato tecnico.

II.1.6) **Informazioni relative ai lotti**

Questo appalto è suddiviso in lotti: no

II.1.7) **Valore totale dell'appalto (IVA esclusa)**

Valore, IVA esclusa: 952 000.00 EUR

II.2) **Descrizione**

II.2.1) **Denominazione:**

II.2.2) **Codici CPV supplementari**

II.2.3) **Luogo di esecuzione**

Codice NUTS: IT ITALIA

II.2.4) **Descrizione dell'appalto:**

Costituisce oggetto generale dell'appalto — come indicato all'art. 3 del capitolato tecnico al quale si rimanda integralmente per ogni più ampia specificazione — lo svolgimento di:

- a) 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 (cfr. par. 3.1.1 del capitolato tecnico), per un totale di due indagini nel corso del biennio contrattuale;
- b) 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 (cfr. par. 3.1.2 del capitolato tecnico), per un totale di due indagini nel corso del biennio contrattuale;
- c) una indagine longitudinale (CATI+CAWI con panel) sui comportamenti e le esigenze dei clienti sui mercati energetici liberalizzati (cfr. par. 3.1.3 del capitolato tecnico);
- d) ricerche opzionali 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 (cfr. par. 3.1.4 del capitolato tecnico).

II.2.5) **Criteri di aggiudicazione**

Criterio di qualità - Nome: impegno migliorativo della prontezza delle interviste di cui al par. 17.1, punto (i), del disciplinare / Ponderazione: 10

Criterio di qualità - Nome: impegno migliorativo in aumento del numero minimale di interviste di cui al par. 17.1, punto (ii), del disciplinare / Ponderazione: 10

Criterio di qualità - Nome: impegno migliorativo in aumento rispetto al numero di 2 200 interviste a clienti domestici elettrici di cui al par. 17.1, punto (iii), del disciplinare / Ponderazione: 10

Criterio di qualità - Nome: impegno migliorativo in aumento per i clienti non domestici elettrici di cui al par. 17.1, punto (iv), del disciplinare / Ponderazione: 10

Criterio di qualità - Nome: impegno migliorativo in aumento per i clienti non domestici gas di cui al par. 17.1, punto (v), del disciplinare / Ponderazione: 10

Criterio di qualità - Nome: esperienza nell'esecuzione di contratti di cui al par. 17.1, punto (vi), del disciplinare / Ponderazione: 5

Criterio di qualità - Nome: proposta progettuale di cui al par. 17.1, punto (vii), del disciplinare / Ponderazione: 15

Prezzo - Ponderazione: 30

II.2.11) **Informazioni relative alle opzioni**

Opzioni: sì

Descrizione delle opzioni:

È facoltà dell'autorità procedere, nelle more dell'aggiudicazione della nuova futura procedura di gara, ad un'eventuale proroga del contratto stesso, nel limite massimo di 12 (dodici) mesi.

II.2.13) **Informazioni relative ai fondi dell'Unione europea**

L'appalto è connesso ad un progetto e/o programma finanziato da fondi dell'Unione europea: no

II.2.14) **Informazioni complementari**

La procedura di gara è gestita con il sistema telematico denominato Sintel, accessibile dal sito www.arca.regione.lombardia.it, la cui descrizione e modalità di utilizzo ai fini della presentazione dell'offerta è precisata nel disciplinare di gara e relativi allegati nonché nei manuali tecnici consultabili sul sito: <https://www.arca.regione.lombardia.it/wps/portal/ARCA/Home/help/guide-manuali>

Sezione IV: Procedura

IV.1) **Descrizione**

IV.1.1) **Tipo di procedura**

Procedura aperta

IV.1.3) **Informazioni su un accordo quadro o un sistema dinamico di acquisizione**

IV.1.6) **Informazioni sull'asta elettronica**

IV.1.8) **Informazioni relative all'accordo sugli appalti pubblici (AAP)**

L'appalto è disciplinato dall'accordo sugli appalti pubblici: sì

IV.2) **Informazioni di carattere amministrativo**

IV.2.1) **Pubblicazione precedente relativa alla stessa procedura**

Numero dell'avviso nella GU S: [2019/S 138-340027](#)

IV.2.8) **Informazioni relative alla chiusura del sistema dinamico di acquisizione**

IV.2.9) **Informazioni relative alla fine della validità dell'avviso di indizione di gara in forma di avviso di preinformazione**

Sezione V: Aggiudicazione di appalto

Contratto d'appalto n.: 1

Lotto n.: 1

Denominazione:

Procedura di gara telematica aperta — CIG 7978425497

Un contratto d'appalto/lotto è stato aggiudicato: sì

V.2) **Aggiudicazione di appalto**

V.2.1) **Data di conclusione del contratto d'appalto:**

18/02/2020

V.2.2) **Informazioni sulle offerte**

Numero di offerte pervenute: 4

L'appalto è stato aggiudicato a un raggruppamento di operatori economici: sì

V.2.3) **Nome e indirizzo del contraente**

Denominazione ufficiale: IZI SpA (mandataria)

Città: Roma

Codice NUTS: ITI43 Roma

Paese: Italia

Il contraente è una PMI: sì

V.2.3) **Nome e indirizzo del contraente**

Denominazione ufficiale: Centro statistica aziendale

Città: Firenze

Codice NUTS: ITI14 Firenze

Paese: Italia

Il contraente è una PMI: sì

V.2.4) **Informazione sul valore del contratto d'appalto /lotto (IVA esclusa)**

Valore totale inizialmente stimato del contratto d'appalto/lotto: 952 000.00 EUR

Valore totale del contratto d'appalto/del lotto: 679 544.40 EUR

V.2.5) **Informazioni sui subappalti**

Sezione VI: Altre informazioni

VI.3) **Informazioni complementari:**

L'avvio della procedura di gara è stato disposto dal direttore della direzione Affari generali e risorse dell'autorità con proprio provvedimento del 16.7.2019, n. 110/DAGR/2019. Il responsabile del procedimento è il dott. Roberto Malaman, che opererà sulla piattaforma telematica Sintel tramite il vicedirettore della direzione Affari generali e risorse dell'autorità.

In esito al procedimento di gara con determinazione n. 08/DAGR/2020 del 18.2.2020 si è provveduto all'aggiudicazione della procedura di gara e, in esito alle verifiche svolte sull'aggiudicatario, con provvedimento n. 40/DAGR/2020 del 12.6.2020 l'aggiudicazione è stata resa efficace.

VI.4) **Procedure di ricorso**

VI.4.1) **Organismo responsabile delle procedure di ricorso**

Denominazione ufficiale: Tribunale amministrativo regionale della Lombardia

Indirizzo postale: via Corridoni 39

Città: Milano

Codice postale: 20122

Paese: Italia

VI.4.2) **Organismo responsabile delle procedure di mediazione**

VI.4.3) **Procedure di ricorso**

Informazioni dettagliate sui termini di presentazione dei ricorsi:

Previa eventuale comunicazione di voler proporre ricorso giurisdizionale:

a) entro 30 giorni dalla pubblicazione del presente bando per motivi che ostano alla partecipazione;

b) entro 30 giorni dalla conoscenza del provvedimento di esclusione;

c) entro 30 giorni dalla conoscenza del provvedimento di aggiudicazione.

VI.4.4) **Servizio presso il quale sono disponibili informazioni sulle procedure di ricorso**

Denominazione ufficiale: Autorità di regolazione per energia reti e ambiente

Indirizzo postale: piazza Cavour 5

Città: Milano

Codice postale: 20121

Paese: Italia

VI.5) **Data di spedizione del presente avviso:**

23/06/2020