

ID 556 SF		PROT. ALBO N. .24..... IN DATA ..06.03.2024.....
------------------	---	---

AVVISO ESPLORATIVO

INDAGINE DI MERCATO FINALIZZATA ALL'ACQUISIZIONE DI MANIFESTAZIONI DI INTERESSE PER AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CUSTOMER SATISFACTION AI SENSI DELL'ART. 50, C. 1, LETT. B) DEL D.LGS. N 36/2023.

=00000=

A.C.A. S.p.A. in House Providing, intende acquisire manifestazione di interesse per procedere all'affidamento di cui in epigrafe, per un importo a base d'asta pari ad € 30.000,00, oltre Iva split come per legge, per una durata triennale.

Gli operatori economici interessati a ricevere la richiesta di preventivo devono possedere i seguenti requisiti:

- essere iscritti sulla piattaforma per le gare telematiche denominata Traspare;
- assenza delle cause ostative alla partecipazione alle gare pubbliche di cui agli artt. 94 e 95 del D.Lgs. n. 36/2023;
- iscrizione alla CCIAA per l'espletamento della servizio/fornitura di cui trattasi;
- attestazione di conformità della rilevazione agli orientamenti stabiliti dalle Linee Guida UNI 11098 per la Customer Satisfaction Measurement (CSM) nei servizi pubblici locali da allegare all'indagine svolta;
- esperienza almeno quinquennale nel settore con riferimento ad indagini svolte nel settore dei servizi pubblici, tramite almeno tre certificazioni relative ai servizi (ai fini della determinazione del quinquennio fa fede quella del protocollo del presente avviso).

1

Il presente avviso, ai sensi anche di quanto indicato dal documento interpretativo della Commissione Europea 23.6.2006, è finalizzato esclusivamente a ricevere manifestazioni di interesse per favorire la partecipazione e la consultazione del maggior numero di operatori economici in modo non vincolante per l'Azienda. Le manifestazioni di interesse hanno l'unico scopo di comunicare all'Ente la disponibilità ad essere invitati a presentare offerta.

Con il presente avviso non è indetta alcuna procedura di affidamento concorsuale o paraconcorsuale e non sono previste graduatorie di merito o attribuzione di punteggi; si tratta semplicemente di un'indagine conoscitiva finalizzata all'individuazione di operatori economici da consultare nel rispetto dei principi della contrattualistica pubblica di cui prioritariamente agli articoli 1, 2 e 3 del D.Lgs. n. 36/2023 (e s.m.i.).

A.C.A. S.p.A. inviterà tutti gli operatori economici che manifesteranno l'interesse.



Criterio di aggiudicazione

Il criterio di aggiudicazione è quello del minor prezzo.

Gli operatori economici interessati ad essere invitati a presentare la loro offerta devono inviare, entro le **ore 20.00 del quindicesimo giorno**, decorrente dalla data di pubblicazione del presente avviso sulla piattaforma di e-procurement in uso denominata Traspare (*le istanze pervenute in ritardo potrebbero essere prese in considerazione ai fini dell'invito ad insindacabile decisione della stazione appaltante*), l'istanza (allegato 1) a mezzo PEC all'indirizzo appalti.aca@peczetamail.it.

Nell'oggetto della PEC dovrà essere riportata la seguente dicitura: *"ID 556 SF - Manifestazione di interesse servizio di customer satisfaction"*

Telefono per Non Abbonati*

(+39) 895 98 95 966

Lun/Ven: 09.00-13.00 / 14:30-18.00

NOTE

Gli Operatori Economici della PA non abbonati a piani di supporto erogati da L&G Solution, possono accedere al servizio di Help Desk Traspare esclusivamente attraverso il numero telefonico a pagamento predisposto (+39 895 98 95 966) e secondo i costi dei rispettivi operatori telefonici indicati in basso. Le richieste di informazioni ed assistenza tecnica pervenute a differenti numeri telefonici saranno inevase. La chiamata (riservata ai maggiorenni) ha un costo massimo, determinato da Circolare Ministeriale, pari a 12,50 € + IVA. Al raggiungimento di tale soglia la conversazione si interrompe automaticamente.

COSTO PER EROGAZIONE SINGOLO INTERVENTO (Costo al minuto + scatto alla risposta)

Rete Fissa: 1,00 € + 0,10 €;

TIM: 1,29 € + 0,13 €;

Vodafone: 1,20 € + 0,20 €;

Wind-Tre: 1,30 € + 0,12 €;

Iliad: 1,29 €/+1,13 €.

I costi indicati si intendono IVA esclusa ed applicati all'erogazione del singolo intervento. Fatturazione e pagamento all'attivazione del singolo intervento richiesto per specifico servizio.

Le manifestazioni di interesse dovranno essere redatte in conformità all'ALLEGATO 1 del presente Avviso e sottoscritte digitalmente dal legale rappresentante della impresa interessata.

L'interessata dovrà dichiarare il possesso dei requisiti sopraccitati fatta eccezione dell'inesistenza delle cause di esclusione previste dagli artt. 94 e 95 del D. Lgs. 36/2023 da dichiarare successivamente in sede di riscontro all'invito ricevuto teso alla presentazione dell'offerta.

Il trattamento dei dati inviati dai soggetti interessati si svolgerà conformemente alle disposizioni contenute nel Regolamento UE 2016/679 per finalità unicamente connesse alla procedura di affidamento del servizio.

Casi di cancellazione dall'elenco

Si procederà alla cancellazione dall'elenco delle partecipanti, fra l'altro, nei seguenti casi:

- sopravvenuta mancanza di uno dei requisiti previsti per l'inclusione nell'elenco;
- quando l'iscritto sia incorso in accertata grave negligenza o malafede nella esecuzione della prestazione ovvero sia soggetto a procedura di liquidazione o cessi l'attività;
- irrogazione di penali da parte di A.C.A. S.p.A. in precedenti rapporti instaurati;
- mancata ottemperanza alla vigente normativa antimafia;
- cessazione dell'attività;
- divulgazione da parte dell'impresa della partecipazione all'indagine di mercato.

Responsabile Unico del Progetto: Dott. Marco Santedicola

Responsabile di procedimento per la fase di affidamento: Dott. Benino Di Monte

Direttore dell'esecuzione del contratto: Dott. Antonio Castricone

IL RESPONSABILE UFFICIO GARE
Dott. Benino Di Monte



A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Benino Di Monte", written over the printed name.

Allegati: Allegato 1 Modello - Modello di domanda partecipazione gara;

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Benino Di Monte", written over a circular blue ink stamp with the text "ACQUEDOTTISTICA SPA IN HOUSE PROVIDING" around the perimeter and "PESCARA" in the center, with a small star at the bottom.



A.C.A. S.P.A. IN HOUSE PROVIDING

ALLEGATO 1

MANIFESTAZIONE DI INTERESSE E DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA

(ai sensi degli artt. 46 e 47 del d.P.R. n. 445 del 28 dicembre 2000)

PROCEDURA DI AFFIDAMENTO DIRETTO AI SENSI DELL'ART. 50, C. 1, LETT. B) DEL D.LGS. N. 36/2023

SERVIZIO DI CUSTOMER SATISFACTION

Via Maestri del Lavoro d'Italia, 81 – 65125 Pescara

www.aca.pescara.it

Il sottoscritto: _____

Nato a: _____ il _____

Residente a: _____ Provincia di _____

via/piazza/ _____ / _____ n.° _____

Codice fiscale _____

in qualità di: *(indicare la carica, anche sociale)* _____

dell'Operatore economico: _____

con sede nel Comune di: _____ Provincia di _____

codice fiscale: _____ Partita I.V.A.: _____

Recapiti presso i quali si intendono ricevere le comunicazioni della Stazione Appaltante (da indicarsi <u>obbligatoriamente</u>)	
Domicilio eletto	
Indirizzo di posta elettronica	
Indirizzo di posta elettronica certificata (PEC)	
Numero di telefono	
Numero di fax	

consapevole che la falsità in atti e le dichiarazioni mendaci sono punite ai sensi del codice penale e delle leggi speciali in materia e che, laddove dovesse emergere la non veridicità di quanto qui dichiarato, si avrà la decadenza dai benefici eventualmente ottenuti ai sensi dell'art. 75 del d.P.R. n. 445 del 28 dicembre 2000 e l'applicazione di ogni altra sanzione prevista dalla legge, nella predetta qualità, ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 46 e 47 del d.P.R. n. 445 del 28 dicembre 2000

MANIFESTA INTERESSE

ad essere invitato alla procedura evidenziata in epigrafe, che A.C.A. S.p.A. si riserva di effettuare senza alcun vincolo, come

[selezionare la casella corrispondente al regime soggettivo di partecipazione alla procedura]

società o altro soggetto singolo ex art. 65, comma 2, lett. a) del D.Lgs. n. 36/2023

[ovvero]

come Operatore economico plurisoggettivo [selezionare la casella corrispondente]

consorzio ex art. 65, comma 2, lett. b), c) e d) del D.Lgs. n. 36/2023 che partecipa in proprio,

consorzio ex art. 65, comma 2, lett. b), c) e d) del D.Lgs. n. 36/2023 che partecipa per i seguenti consorziati:

[ovvero]

- quale [mandatario] [mandante] in raggruppamento temporaneo di operatori economici di tipo:
- orizzontale
 - verticale
 - misto

con i seguenti operatori economici concorrenti e con la seguente ripartizione dell'appalto tra i medesimi:

[quadro da compilare **solo** in caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario, costituendi o costituiti. In tal caso, per ciascun operatore occorrerà indicare la denominazione, la sede legale, la partita I.V.A., le categorie di lavori di competenza, la quota di partecipazione all'operatore plurisoggettivo e la quota di esecuzione dei lavori]

Operatore Mandatario/ Capogruppo	Partita I.V.A.	Sede legale	Categoria/e di competenza	Percentuale di partecipazione	Percentuale di esecuzione

Operatore Mandante	Partita I.V.A.	Sede legale	Categoria/e di competenza	Percentuale di partecipazione	Percentuale di esecuzione

ed in tale qualità

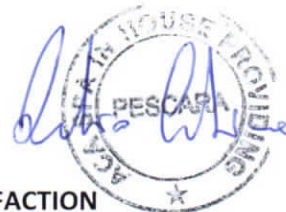
DICHIARA

- ✓ di essere regolarmente iscritto alla Camera di Commercio, Industria, Artigianato ed Agricoltura di _____, n.° iscrizione _____, per le medesime attività oggetto di procedura, ovvero nel registro professionale o commerciale dello Stato di residenza _____, al n. _____;
- ✓ di essere iscritto sulla piattaforma "Traspare" in uso presso A.C.A. S.p.A ovvero di iscriversi successivamente (la mancata iscrizione comporta l'esclusione dall'elenco degli invitati)

- ✓ di essere consapevole che, in sede di presentazione dell'offerta, dovrà dichiarare i requisiti previsti di partecipazione alla procedura di affidamento nonché l'inesistenza delle cause di esclusione di cui agli artt. 94 e 95 del D.Lgs. n. 36/2023;
- ✓ di essere a conoscenza che la presente non costituisce proposta contrattuale e non vincola in alcun modo la stazione appaltante che sarà libera di seguire anche altre procedure e che la stessa potrà anche interrompere in qualsiasi momento il procedimento avviato, senza che nessuno possa vantare alcuna pretesa;
- ✓ di essere a conoscenza che la presente non costituisce prova di possesso dei requisiti generali e speciali richiesti per l'affidamento in parola.

Firma digitale

A blue ink handwritten signature is written over a circular official stamp. The stamp contains the text "AZIENDA COMPENSAZIONALE ACQUEDOTTISTICA SPA" around the perimeter and "PESCARA" in the center.



CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO PER IL SERVIZIO DI INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Oggetto dell'appalto

A.C.A S.p.A. in house providing quale Ente Gestore del SII intende effettuare una procedura al fine di individuare l'operatore economico cui affidare il servizio di indagine di Customer Satisfaction per gli anni 2024, 2025 e 2026, con facoltà di rinnovo per un periodo di un ulteriore anno, sul servizio idrico ricadente nei comuni gestiti. Le finalità principali che si intende perseguire con l'indagine sono:

- Misurare i livelli di Customer Satisfaction per i servizi prestati nel territorio, con la definizione e presentazione di indici sintetici ed analitici appropriati per ogni servizio;
- Fornire una mappa strategica riferita ai punti di forza e di miglioramento in cui sia evidenziato il posizionamento dei singoli criteri valutati;
- Fornire una indicazione puntuale sugli aspetti verso cui si riversano le aspettative della clientela per un miglioramento degli standard di qualità del servizio;
- Registrare le spontanee proposte degli utenti sulla qualità e miglioramento della gestione dei servizi;
- Acquisire il livello di notorietà e di conoscenze dell'Azienda sul territorio.

Requisiti del fornitore per la presentazione del progetto

Oltre ai requisiti previsti per legge in tema di forniture ad Enti Pubblici, il soggetto per poter presentare il progetto deve dimostrare i seguenti requisiti:

- Attestazione di conformità della rilevazione agli orientamenti stabiliti dalle Linee Guida UNI 11098 per la Customer Satisfaction Measurement (CSM) nei servizi pubblici locali da allegare all'indagine svolta;
- Esperienza almeno quinquennale nel settore con riferimento ad indagini svolte nel settore dei servizi pubblici, tramite almeno tre certificazioni relative a servizi.

Indicatori dell'indagine

L'indagine deve garantire il monitoraggio e controllo sul territorio dei seguenti indicatori:

- 1. Qualità dell'acqua e regolarità del servizio**
 - a) Continuità del SII intesa come assenza di interruzioni o di problemi di pressione
 - b) Qualità dell'acqua relativamente a sapore, odore, limpidezza
 - c) Utilizzo dell'acqua del rubinetto per bere
 - d) Assenza di criticità riscontrate nei servizi di fognatura e depurazione
- 2. Tariffa del Servizio**
 - a) Livello assoluto delle tariffe del SII applicate (elevato/medio/basso)
 - b) Livello relativo delle tariffe del SII applicate in rapporto alla qualità del servizio (elevato/medio/basso)
 - c) Giudizio sulle tariffe applicate ai servizi accessori (allacci, volture, etc.)
 - d) Conoscenza di chi determina la tariffa (ACA, Regione, Comune, ERSI, ARERA, etc.)
- 3. Fatturazione**
 - a) Regolarità nella lettura dei contatori
 - b) Correttezza degli importi in bolletta
 - c) La chiarezza e facilità di lettura delle bollette ricevute

4. Informazioni fornite dall'Azienda

- a) Livello di conoscenza del sito web aziendale e (se conosciuto) la ricchezza, chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni
- b) Gamma di operazioni che si possono effettuare sul sito web
- c) La tempestività di risposta alle richieste degli utenti, ad esempio per attivazione fornitura o voltura
- d) La tempestività del preavviso in caso di interruzioni dell'erogazione

5. Contatto telefonico

- a) I tempi di attesa al telefono prima di parlare con l'operatore
- b) La cortesia e disponibilità del personale al telefono
- c) La professionalità e la competenza del personale al telefono
- d) Tipi di operazioni che si possono fare telefonicamente

6. Contatto presso gli uffici

- a) I tempi di attesa agli uffici prima di parlare con gli operatori agli sportelli
- b) La cortesia e disponibilità del personale degli sportelli
- c) La professionalità e competenza del personale degli sportelli

7. Reclamo e pronto intervento

- a) La velocità di risposta ai reclami da parte dell'azienda
- b) La tempestività degli interventi di emergenza per la riparazione dei guasti

8. Giudizio globale sul servizio

- a) Per singoli fattori
- b) Per l'insieme dei fattori

9. Notorietà del gestore

- a) Livello di conoscenza e notorietà dell'azienda
- b) Conoscenza di chi fornisce il servizio
- c) Conoscenza del nome dell'azienda

10. Altri eventuali aspetti da includere

- a) Quelli che emergeranno durante il confronto professionale con gli addetti dell'azienda



Metodologia dell'indagine richiesta

L'indagine deve prevedere tre fasi e due dimensioni.

Fasi:

1. Fase preliminare di definizione dell'indagine
2. costruzione dello strumento di rilevazione e del piano di campionamento
3. campo della ricerca e report di analisi dei dati con un report generale sulla totalità del territorio servito ed un report focalizzato sulla sola città di Pescara.

1. Fase preliminare

Lo scopo della fase è quello di definire correttamente i temi su cui l'indagine deve concentrarsi e le modalità in cui farlo. In tale fase committente e fornitore, congiuntamente dovranno definire:

- Le aree oggetto dell'indagine;
- Le caratteristiche del campione di utenti da intervistare;
- Le caratteristiche ed i vincoli del campione (disegno campionario).

Al termine di tale fase sarà presentato e sottoposto all'approvazione del committente un questionario per l'accettazione.

2. Strumento di rilevazione e piano di campionamento

Lo strumento metodologico da utilizzare è il questionario strutturato.

Il questionario, concordato con il committente e sottoposto alla sua approvazione, conterrà domande standard a risposte chiuse e precodificate e almeno due domande aperte di cui una deve chiedere suggerimenti su come migliorare il servizio per creare un processo "bottom up".

Il piano di campionamento deve garantire un campione rappresentativo per singola realtà territoriale valutata con un margine di errore massimo del 5%.

Il numero delle interviste deve essere superiore allo 0,5% del totale delle utenze (utenze gestite 186.784).



3. Campo della ricerca ed analisi dei dati

La somministrazione del questionario dovrà avvenire mediante interviste telefoniche effettuate utilizzando il metodo CATI (Computer Assisted Telephone Interview). Dovranno essere rispettate in modo rigoroso le vigenti normative sulla Tutela della Privacy.

Il fornitore dovrà garantire un preciso monitoraggio della rilevazione, rilevando:

- Tasso di risposta: numero medio di risposte;
- Tasso di rifiuto: numero medio di rifiuti
- Callbacks: numero medio di richiami.

Nella proposta il fornitore dovrà dettagliare in modo analitico le modalità di definizione del campione; in particolare la formulazione del data base delle utenze è a carico del fornitore il quale è tenuto a dettagliare le modalità attraverso le quali è stato definito. L'azienda si riserva la facoltà di fornire una percentuale non superiore al 50% del totale del data base attingendo all'elenco di quanti hanno chiamato i Numeri Verdi aziendali e che abbiano dato il consenso all'utilizzo.

A conclusione dell'indagine il fornitore dovrà predisporre un rapporto di ricerca finale che conterrà elaborazioni e rielaborazioni statistiche e grafiche ed in particolare i seguenti indici:

- **Indice di soddisfazione:** quota degli utenti che si ritengono soddisfatti ossia degli intervistati che esprimono un giudizio di soddisfazione più che sufficiente. L'indice dovrà essere espresso in centesimi.
- **Media di soddisfazione:** valutazione della soddisfazione percepita. L'indice dovrà essere espresso in centesimi.
- **Media di importanza:** valutazione degli utenti rispetto ad ogni singolo item. Il valore espresso è una media su scala da 1 a 10
- **GAP:** differenza tra l'indice di importanza ossia tra le aspettative e le percezioni rispetto ad un determinato aspetto
- **Indice generale di soddisfazione:** da calcolarsi in base alla risposta ad una domanda diretta e generale. Il valore è espresso in centesimi.

4. Customer Satisfaction Amministrazioni Comunali

Le Amministrazioni Comunali, soci e non di A.C.A. S.p.A., sono i principali portatori d'interesse. I rapporti tra l'azienda e i Comuni gestiti si sviluppano essenzialmente in una dimensione "Istituzionale" tra Sindaci e

amministratori con il management aziendale e una "Operativa" tra gli uffici dei Comuni e quelli dell'Azienda.

L'obiettivo è quello di avere una misurazione del gradimento nel rapporto tra l'Azienda e i Comuni, con un'analisi orientata al miglioramento qualitativo del rapporto.

Pertanto dovrà essere predisposto un questionario ad hoc, da sottoporre ad accettazione del committente, per la rilevazione della soddisfazione nel rapporto tra Amministrazioni Comunali e Azienda.

Il questionario, dovrà essere composto di domande orientate a capire l'attuale grado di soddisfazione del rapporto Comune/Azienda e dovrà essere somministrato telefonicamente o attraverso compilazione via web, sempre anonimo e a fini statistici.

I risultati dovranno essere presentati in unica relazione dove andranno individuati i punti di forza e le criticità nel rapporto, al fine di migliorare lo stesso.

5. Tempi e Prezzi

Il fornitore si impegna a:

- Terminare la fase 1 (fase preliminare di definizione dell'indagine) entro 10 giorni dalla data di sottoscrizione del contratto
- Terminare la fase 2 (strumento di rilevazione e piano campionamento) entro 15 giorni dalla data di sottoscrizione de contratto salvo specifiche richieste di modifica da parte del committente circa la definizione dei questionari. In tal caso il termine è fissato in giorni 10 dalla richiesta di modifica.
- Terminare la fase 3 (campo della ricerca ed analisi dei dati) entro 30 giorni lavorativi dalla data di approvazione dei questionari.

Il prezzo a base d'asta è pari a € 30.000 + IVA

Le condizioni di pagamento saranno le seguenti:

- 25% al momento della sottoscrizione del contratto;
- 75% alla consegna del report finale previa valutazione di congruità del servizio svolto da parte del fornitore.



* Valutazione finalizzata a comprendere eventuali preferenze dell'utente a mantenere le attività degli sportelli per appuntamento e non più con accesso libero.