

DETERMINAZIONE N. 08/DACU/2017

AVVIO DI UNA PROCEDURA DI GARA NEGOZIATA FINALIZZATA ALL’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI RICERCA DI MERCATO PER L’AUTORITÀ PER L’ENERGIA ELETTRICA IL GAS E IL SISTEMA IDRICO.

IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE *ADVOCACY* CONSUMATORI E UTENTI

VISTI:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- la legge 27 dicembre 2006, n. 296 e s.m.i. recante “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2007)” (di seguito “legge finanziaria 2007”);
- il decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 e s.m.i. recante: “Codice dei contratti pubblici” (di seguito: Codice);
- la deliberazione dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità) del 21 luglio 2016, 413/2016/R/com, con la quale è stato, tra l’altro, approvato il nuovo “Testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale” (di seguito: TIQV);
- la delibera dell’Autorità Nazionale Anticorruzione (di seguito: ANAC) del 21 dicembre 2016, n. 1377, recante “Attuazione dell’art. 1, commi 65 e 67, della Legge 23 dicembre 2005, n. 266, per l’anno 2017”;
- la determinazione del Direttore della Direzione Affari Generali e Risorse dell’Autorità del 19 dicembre 2013, n. 100/DAGR/2013 (di seguito: determinazione 100/DAGR/2013);
- la nota interna del 4 dicembre 2017 predisposta dall’Unità Gare e Contratti della Direzione Affari Generali e Risorse dell’Autorità (di seguito: nota interna del 4 dicembre 2017);
- i documenti “Disciplinare di gara”, “Condizioni di contratto” e “Capitolato tecnico” predisposti dagli Uffici dell’Autorità (*Allegati A, B e C*).

CONSIDERATO CHE:

- la legge 481/95 prevede che l’Autorità svolga la funzione di regolazione dei settori dell’energia elettrica, del gas naturale e del sistema idrico orientata alla promozione della concorrenza e dell’efficienza nell’offerta dei servizi (elettrici e gas) ed alla contemporanea promozione della tutela degli interessi dei consumatori; a questo fine l’Autorità studia l’evoluzione del settore e dei singoli servizi, pubblicizza e diffonde la conoscenza delle condizioni di svolgimento dei servizi al fine di garantire la massima trasparenza, la concorrenza dell’offerta e la possibilità di migliori scelte da parte dei clienti finali nonché controlla lo svolgimento dei medesimi servizi;

- per tali fini sono state effettuate indagini presso i consumatori che avevano già scelto almeno una volta di aderire ad un offerta del mercato libero, per valutare la loro capacità di scegliere consapevolmente e monitorare i risultati delle scelte effettuate; le indagini sono state volte anche a verificare la presenza di elementi di criticità nel mercato della vendita al dettaglio con particolare riferimento agli aspetti che incidono sul comportamento dei clienti finali;
- in quest'ambito, l'Autorità ha l'esigenza di consolidare l'indagine ripetendola periodicamente indagando i comportamenti e le scelte dei clienti domestici e non domestici di piccole dimensioni e la loro conoscenza del funzionamento del mercato.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- la disciplina del TIQV, che si applica nei confronti dei clienti del servizio elettrico domestici e non domestici alimentati in bassa e media tensione e dei clienti del servizio gas alimentati in bassa pressione, stabilisce tra l'altro i contenuti minimi del reclamo, i tempi massimi di risposta da parte dei venditori ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazione, i contenuti informativi e documentali minimi delle risposte fornite e gli eventuali indennizzi automatici da corrispondere ai clienti in caso di mancato rispetto dei tempi massimi di risposta, che costituiscono standard specifici di qualità applicati a ogni singola prestazione;
- lo stesso TIQV prevede all'articolo 39 la predisposizione annuale di un Rapporto sul trattamento dei reclami che renda conto del rispetto da parte delle imprese degli standard fissati e contenga i risultati di una indagine sulla soddisfazione dei clienti finali rispetto alle risposte ricevute dal proprio fornitore a fronte di reclami scritti o richieste scritte di informazione.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- per quanto rappresentato ai precedenti alinea, la scrivente Direzione *Advocacy* Consumatori e Utenti dell'Autorità ha la necessità - nei termini di cui al Capitolato tecnico all'uopo predisposto - di disporre e acquisire:
 - una indagine quantitativa annuale a livello nazionale sui clienti domestici e non domestici, sui comportamenti e le scelte dei medesimi clienti nel mercato liberalizzato dell'energia elettrica e del gas, al fine di fotografare la situazione del mercato nel momento dell'effettuazione dell'indagine e di individuare i bisogni dei clienti e gli sviluppi futuri;
 - una indagine quantitativa annuale 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, al fine sia di valutare la soddisfazione dei clienti che hanno effettivamente inoltrato un reclamo scritto o una richiesta scritta di informazione al proprio fornitore rispetto alla risposta ricevuta che di identificare le *best practices* o le aree di debolezza nel trattamento dei reclami così come percepite direttamente dai clienti, e identificare le aree prioritarie di intervento in modo da disporre di dati per eventuali azioni a supporto e tutela attraverso il miglioramento dei processi di gestione;

- per soddisfare le esigenze rappresentate nei precedenti alinea si rende, pertanto, necessario procedere - tramite un'ideale procedura di gara - alla selezione di un qualificato operatore economico cui affidare l'appalto, avente un valore complessivo massimo stimato in 130.000,00 euro (oltre I.V.A.), per l'esecuzione delle due indagini in precedenza identificate.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- come rappresentato nella nota interna del 4 dicembre 2017:
 - ai sensi dell'art. 32, comma 2, del Codice prima dell'avvio delle procedure di affidamento dei contratti pubblici le stazioni appaltanti, in conformità ai propri ordinamenti, decretano o determinano di contrarre, individuando gli elementi essenziali del contratto e i criteri di selezione degli operatori economici e delle offerte;
 - l'art. 1, comma 450, della legge finanziaria 2007, applicabile anche all'Autorità, prevede che, per gli acquisti di beni e servizi di importo pari o superiore a 1.000 euro e inferiore alla soglia di rilievo comunitario, occorre far ricorso al mercato elettronico della pubblica amministrazione (di seguito: MEPA) messo a disposizione dal Ministero dell'economica e delle finanze avvalendosi di Consip S.p.a.;
 - ai sensi del combinato disposto del successivo art. 36, comma 2, lettera b), e comma 6 del Codice le stazioni appaltanti - per affidamenti di forniture di beni e servizi di importo pari o superiore a 40.000,00 euro e inferiore alla rispettiva soglia di rilievo comunitario - possono procedere mediante procedura negoziata previa consultazione, ove esistenti, di almeno cinque operatori economici;
 - l'art. 31, comma 1, del Codice prevede che per ogni singola procedura per l'affidamento di un appalto, debba essere nominato un responsabile unico del procedimento;
 - come stabilito nella deliberazione dell'ANAC del 21 dicembre 2016, n. 1377, tutte le stazioni appaltanti di cui all'art. 3, comma 1, lettera o), del Codice e, quindi anche l'Autorità, sono tenute, per ogni procedura di gara indetta, al pagamento di un contributo a favore della medesima ANAC il cui ammontare viene calcolato in funzione dell'importo complessivo massimo stimato per l'appalto oggetto della procedura di gara;
- con la determinazione n. 100/DAGR/2013 è stato individuato nel Responsabile dell'Unità Gare e Contratti della Direzione Affari Generali e Risorse dell'Autorità il soggetto della medesima Autorità incaricato dell'attuazione delle procedure di acquisto nell'ambito del MEPA, attivabili nel rispetto del vigente sistema di deleghe.

RITENUTO CHE:

- sia opportuno procedere alla selezione di un qualificato operatore economico - tramite un confronto concorrenziale tra più operatori economici che garantisca la più ampia concorrenza - cui affidare lo svolgimento delle due indagini quantitative annuali nei termini riportati nel Capitolato tecnico;

- la procedura di gara più idonea - al fine di assicurare il raggiungimento degli obiettivi di funzionalità dell’Autorità ed il rispetto sia della disposizione contenuta nell’art. 1, comma 450, della legge finanziaria 2007 che dei principi di cui all’articolo 30 del Codice - possa essere individuata in una procedura negoziata effettuata tramite MEPA invitando tutti gli operatori economici - anche eventualmente sotto forma di raggruppamento temporaneo di imprese o consorzio - in possesso, alla data di inizio della presentazione delle offerte, sia dell’abilitazione al bando MEPA “SERVIZI- Servizi di informazione e marketing” che qualificati, stante l’oggetto del servizio posto a gara, nella sottovoce merceologica “Servizi di analisi e ricerche di mercato”;
- si debba procedere ad aggiudicare la procedura di gara di cui al precedente alinea ai sensi dell’art. 95, comma 2, del Codice, secondo termini e modalità rappresentati negli atti di gara come richiamati nei visti e descrittivi, tra l’altro, degli elementi essenziali del contratto e dei criteri di selezione degli operatori economici e delle offerte;
- dell’effettuazione della procedura negoziata di cui al precedente alinea debba essere incaricato - in conformità a quanto stabilito nella determinazione n. 100/DAGR/2013 - il Responsabile dell’Unità Gare e Contratti della Direzione Affari Generali e Risorse dell’Autorità

DETERMINA

1. di disporre l’avvio di una procedura negoziata - ai sensi del combinato disposto dell’art. 36, comma 2, lettera b), e comma 6 del Codice - finalizzata alla selezione di un qualificato operatore economico cui affidare l’esecuzione delle seguenti indagini di mercato:
 - una indagine quantitativa annuale a livello nazionale sui clienti domestici e non domestici, sui comportamenti e le scelte dei medesimi clienti nel mercato liberalizzato dell’energia elettrica e del gas, al fine di fotografare la situazione del mercato nel momento dell’effettuazione dell’indagine e di individuare i bisogni dei clienti e gli sviluppi futuri;
 - una indagine quantitativa annuale 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, al fine sia di valutare la soddisfazione dei clienti che hanno effettivamente inoltrato un reclamo scritto o una richiesta scritta di informazione al proprio fornitore rispetto alla risposta ricevuta che di identificare le *best practices* o le aree di debolezza nel trattamento dei reclami così come percepite direttamente dai clienti, e identificare le aree prioritarie di intervento in modo da disporre di dati per eventuali azioni a supporto e tutela attraverso il miglioramento dei processi di gestione
2. di prevedere che la procedura negoziata di cui al precedente punto 1. avvenga sul sistema MEPA mediante l’invio di una richiesta di offerta a tutti gli operatori economici - anche eventualmente sotto forma di raggruppamento temporaneo di imprese o consorzio - in possesso, alla data di inizio della presentazione delle offerte, sia dell’abilitazione al bando MEPA “SERVIZI- Servizi di informazione e marketing” che qualificati, stante l’oggetto del servizio posto a gara, nella sottovoce merceologica “Servizi di analisi e ricerche di mercato” e gestita per il tramite del Responsabile

- dell'Unità Gare e Contratti della Direzione Affari Generali e Risorse dell'Autorità;
3. di quantificare - ai sensi dell'art. 35, comma 4, del Codice - il totale massimo presunto del valore della fornitura in complessivi 130.000,00 euro (oltre I.V.A.);
 4. di approvare i documenti "Disciplinare di gara", "Condizioni di contratto" e "Capitolato tecnico" predisposti dagli Uffici dell'Autorità (Allegati A, B e C);
 5. di procedere alla selezione della migliore offerta mediante il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95, comma 2, del Codice, secondo termini e modalità riportate negli atti di gara;
 6. di assumere, ai sensi dell'art. 31, comma 1, del Codice, il ruolo di responsabile unico del procedimento di gara, con il supporto tecnico e funzionale dell'Unità Gare e Contratti dell'Autorità;
 7. di disporre il pagamento - ai sensi della delibera dell'ANAC del 21 dicembre 2016, n. 1377 - del contributo pari ad euro 30,00 a favore della medesima ANAC;
 8. di:
 - posticipare la pubblicazione del presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità, all'avvenuto avvio della procedura di gara stante la necessità, all'attualità, di garantire la riservatezza di informazioni rilevanti ed incidenti sull'andamento del procedimento di gara;
 - prevedere la pubblicazione di tutti i documenti di gara, di cui al precedente punto 4, sul sito internet dell'Autorità, profilo di committente, unitamente all'informazione dell'avvenuto avvio della medesima procedura di gara.

Milano, 05 dicembre 2017

Il Direttore
Roberto Malaman