

DETERMINAZIONE N. 02/DACU/2019

CONTRATTO PER LO SVOLGIMENTO DI SERVIZI DI RICERCA DI MERCATO PER L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE - **PROROGA TECNICA**

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);
- 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, 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 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 determinazione della scrivente Direzione dell’Autorità del 18 maggio 2018, n. 08/DACU/2018 (di seguito: determinazione 08/DACU/2018);
- il documento di stipula prot. 16093 del 18 maggio 2018 (di seguito: contratto prot. 16093);
- la nota interna del 19 marzo 2019, prot. interno DACU/int.05/2019 predisposta dal Vicedirettore della scrivente Direzione dell’Autorità (di seguito: nota interna 05/2019);
- l’offerta predisposta dalla società Research Hub S.r.l. (già Pragma CSA S.r.l.) in data 8 aprile 2019.

CONSIDERATO CHE:

- con la determinazione 08/DACU/2018 è stato, tra l’altro, disposto di aggiudicare alla società Pragma CSA S.r.l. la procedura di gara negoziata CIG 73075583A1, indetta tramite il mercato elettronico della pubblica amministrazione (di seguito: MEPA) ai sensi del combinato disposto dell’art. 36, comma 2, lettera b), e comma 6 del Codice, finalizzata alla stipula di un contratto per 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;

- in conseguenza dell'aggiudicazione disposta con la citata determinazione 08/DACU/2018, è stato stipulato - tramite MEPA - con la società Pragma CSA S.r.l., oggi denominata Research Hub S.r.l., il contratto prot. 16093 che verrà a scadenza il 31 maggio 2019.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, 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;
- la scrivente Direzione, giusta propria nota interna 05/2019, ha rappresentato l'esigenza - nelle more dell'indicanda nuova procedura di gara aperta già richiesta all'Unità Gare e Contratti della Direzione Affari Generali e Risorse dell'Autorità - di procedere con urgenza all'avvio dell'indagine quantitativa 2019 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;
- tale necessità deriva dalle caratteristiche della tipologia della predetta indagine quantitativa e dalle relative tempistiche di svolgimento non compatibili con i tempi tecnici di esperimento dell'indicanda procedura di gara aperta.

RITENUTO CHE:

- sia opportuno e necessario per soddisfare le esigenze rappresentate nella nota interna 05/2019 e garantire la continuità delle indagini di cui al contratto prot. 16093 nel rispetto delle previsioni contenute nel TIQV - pur nel carattere di eccezionalità dell'istituto giuridico della proroga in questione - procedere mediante una proroga tecnica al contratto prot. 16093 per il tempo strettamente necessario all'effettuazione dell'indagine in argomento nelle more del reperimento del nuovo contraente la cui procedura di gara verrà avviata nei prossimi giorni;
- tale proroga tecnica consente, altresì, un risparmio di spesa in quanto non sarà necessario ripetere alcune attività già svolte all'interno del contratto prot. 16093 legate alla progettazione dell'indagine o legate alla mera ripetizione della medesima, come confermato dalla nuova offerta ricevuta dalla società Research Hub S.r.l. (già Pragma CSA S.r.l.) in data 8 aprile 2019 pari a euro 39.800,00 (oltre I.V.A.) ridotta di circa il 7% rispetto al prezzo, per la medesima indagine, di cui al contratto prot. 16093

DETERMINA

1. di prorogare tecnicamente, per il tempo strettamente necessario, le attività di cui al contratto prot. 16093 relative alla sola effettuazione dell'indagine quantitativa 2019 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, nei termini economici di cui all'offerta ricevuta dalla società Research Hub S.r.l. (già Pragma CSA S.r.l.) in data 8 aprile 2019;
2. di provvedere alla copertura finanziaria della spesa massima per il periodo di proroga tecnica di cui al precedente punto 1 - pari a 48.556,00 euro (I.V.A. inclusa) - a valere sulla voce di spesa U.1.03.02.11.000, come individuata ai sensi del D.P.R. 4 ottobre 2013, n. 132 e s.m.i., a valere sul centro di spesa della scrivente Direzione del corrente bilancio dell'Autorità.

Milano, 28 maggio 2019

Il Direttore
Roberto Malaman

*Visto per l'accertamento della copertura
finanziaria della spesa
Il Ragioniere Capo
Filippo Scotti*