

---

**PROCEDURA NEGOZIATA PER L’AFFIDAMENTO DI UN SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO AI FINI DELLA VALUTAZIONE DELLE RELAZIONI DI CUI ALL’ART. 9, COMMA 3 DELL’ALLEGATO B ALLA DELIBERAZIONE 208/2022/R/EEL E DELL’IDENTIFICAZIONE DEI REQUISITI DI PARTECIPAZIONE ALLE PROCEDURE CONCORSUALI PER L’ASSEGNAZIONE DEL SERVIZIO A TUTELE GRADUALI PER I CLIENTI FINALI DOMESTICI DI CUI ALL’ART. 1, COMMA 60 DELLA LEGGE N. 124/17**

---

***PROCEDURA DI AFFIDAMENTO CIG 9489732694***

**CAPITOLATO TECNICO**

## *INDICE*

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>CONTESTO DI RIFERIMENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>servizio richiesto .....</b>	<b>4</b>
	3.1 <i>Oggetto generale dell'attività di assistenza</i>	4
	3.2 <i>Dettaglio specifico delle attività</i>	4
<b>4</b>	<b>MODALITÀ E TEMPI DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO .....</b>	<b>5</b>
	4.1 <i>Deliverable</i>	5
	4.2 <i>Modalità di esecuzione della prestazione</i>	6
<b>5</b>	<b>Programmazione, verifica e consuntivazione dell'avanzamento, comunicazioni e riservatezza.....</b>	<b>6</b>
	5.1 <i>Programma di massima dello sviluppo temporale delle attività</i>	7
	5.2 <i>Consuntivazione</i>	7
	5.3 <i>Comunicazioni tra committente e fornitore</i>	7
	5.4 <i>Condizioni di riservatezza</i>	7

## 1 PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico ha lo scopo di definire gli obiettivi relativi alla fornitura dei servizi in oggetto, in quantità e livelli di servizio richiesto.

Si ricorda che le prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico rappresentano requisito minimo della fornitura.

Ai soli fini del presente documento:

- con il termine “**Autorità o ARERA**” va intesa Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- con il termine “**Direttore dell’esecuzione del contratto**” va inteso il Direttore della Direzione Mercati *Retail* e Tutele dei Consumatori di Energia;
- con il termine “**Fornitore**” va inteso il gruppo di lavoro aggiudicatario della procedura di gara;
- quando non diversamente specificato, con “**capitolato tecnico**” si intende il presente documento;
- con “**gara**” si intende la gara da effettuare a fronte del capitolato;
- con “**contratto**” si intende il contratto che verrà sottoscritto a seguito dell’aggiudicazione della gara;
- con “**fornitura**” si intende il complesso dei servizi oggetto delle attività e dei prodotti che il Fornitore è chiamato a compiere e a produrre per onorare il contratto.

## 2 CONTESTO DI RIFERIMENTO

La legge 4 agosto 2017 n. 124 (così come da ultimo modificata dalla legge 26 febbraio 2021, n. 21 di conversione del decreto legge 31 dicembre 2020, n. 183), Legge annuale per il mercato e la concorrenza (di seguito: legge concorrenza), dispone il superamento dei regimi di tutela di prezzo (art. 1 comma 60), a partire dall’1 gennaio 2021 per le piccole imprese connesse in bassa tensione del comparto elettrico e a partire dall’1 gennaio 2023 per le microimprese di energia elettrica e per i clienti domestici sia di energia elettrica che di gas naturale.

Il più recente decreto-legge 6 novembre 2021, n. 152 convertito con legge 29 dicembre 2021, n. 233 ha previsto, unicamente per i clienti domestici dell’energia elettrica che, a partire dalla richiamata scadenza di gennaio 2023, in via transitoria e nelle more dello svolgimento delle procedure concorsuali per l’assegnazione del servizio a tutele gradualità, da concludersi entro il 10 gennaio 2024, questi continuano a essere riforniti in maggior tutela secondo gli indirizzi definiti con decreto del Ministero della Transizione Ecologica.

Con specifico riferimento al settore elettrico, la citata legge concorrenza demanda all’Autorità di adottare la regolazione del servizio a tutele gradualità- ossia, il servizio destinato a garantire la continuità della fornitura ai clienti che, a partire dalla data di rimozione del servizio di maggior tutela, si troveranno senza un fornitore- e conseguentemente le attribuisce il compito di definire le modalità di assegnazione di tale servizio agli operatori di mercato che, in coerenza con quanto già avvenuto

per le piccole imprese del medesimo settore, vedrà il ricorso ad apposite procedure concorsuali (da intendersi come procedure competitive di affidamento del servizio a tutele gradualì).

In attuazione del quadro normativo sopra richiamato, l'Autorità ha dapprima adottato la deliberazione 491/2020/R/eel che ha stabilito le condizioni di erogazione del servizio a tutele gradualì destinato alle piccole imprese del settore dell'energia elettrica e le modalità di assegnazione dello stesso e, successivamente, la deliberazione 208/2022/R/eel, disciplinante l'omologo servizio destinato alle microimprese (di seguito: STG microimprese).

Nell'ambito della regolazione del STG per le microimprese, è stato previsto, tra le altre cose, che, entro un mese dalla data di assegnazione definitiva del servizio da parte di Acquirente Unico, gli esercenti siano tenuti a presentare alla Direzione Mercati Retail e Tutele dei consumatori di Energia dell'Autorità, una relazione -da aggiornare periodicamente, in cui dimostrino di disporre delle risorse organizzative e di una struttura aziendale adeguata ai fini dell'erogazione del servizio nelle aree territoriali assegnate (cfr. art. 9, comma 3 dell'Allegato B alla citata deliberazione 208/2022/R/eel), così da monitorare le condotte degli esercenti e valutare se, eventuali situazioni di criticità che possano verificarsi nel corso del periodo di assegnazione del servizio, siano riconducibili a problemi legati alla struttura operativa dell'esercente rispetto al numero di clienti finali complessivamente gestiti.

A fronte di quanto sopra e in considerazione della rilevanza delle suddette analisi la scrivente Direzione ritiene necessario attivare una idonea procedura di affidamento di un servizio esterno di supporto specialistico finalizzato alla valutazione delle relazioni che gli esercenti il STG per le microimprese dovranno presentare nonché, all'identificazione, anche sulla base degli esiti di tale valutazione, degli opportuni requisiti di partecipazione alle prossime procedure per l'assegnazione del servizio a tutele gradualì destinato ai clienti finali domestici.

Il presente Capitolato tecnico, quindi, ha lo scopo di definire l'oggetto della fornitura del servizio di supporto tecnico specialistico in oggetto, nonché le modalità e i tempi di svolgimento del servizio.

Tutta la documentazione regolatoria citata nel presente Capitolato tecnico, disponibile sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it), è considerata parte integrante del presente Capitolato tecnico.

### **3 SERVIZIO RICHIESTO**

#### *3.1 Oggetto generale dell'attività di assistenza*

Il servizio richiesto ha per oggetto generale l'esplicitamento di attività di supporto specialistico consulenziale alla Direzione Mercati Retail e Tutele dei Consumatori di Energia per la definizione di un modello di valutazione delle relazioni che gli esercenti il STG per le microimprese dovranno presentare nonché, per l'identificazione, anche sulla base degli esiti di tale valutazione, degli opportuni requisiti di partecipazione alle prossime procedure per l'assegnazione del servizio a tutele gradualì destinato ai clienti finali domestici.

#### *3.2 Dettaglio specifico delle attività*

In particolare, l'attività di assistenza specialistica richiesta ha per oggetto:

- A. la predisposizione di un modello di valutazione delle relazioni redatte dagli esercenti il STG per le microimprese** che permetta anche di monitorare l'esecuzione del percorso di evoluzione che l'esercente il STG per le microimprese ha già intrapreso/intende intraprendere

per raggiungere l'assetto *target* necessario per la corretta gestione dei clienti acquisiti in esito all'aggiudicazione del servizio medesimo;

- B. L'identificazione e predisposizione dei requisiti di partecipazione alle prossime procedure concorsuali per l'assegnazione del servizio a tutele gradualistiche destinato ai clienti finali domestici** oggetto dei provvedimenti che saranno predisposti in materia anche sulla base degli esiti dell'attività *sub* A. Tale attività dovrà essere in particolare finalizzata a individuare dei requisiti che consentano di valutare la capacità degli operatori di servire correttamente e puntualmente un numero di clienti potenzialmente molto più elevato di quelli già serviti.

#### 4 MODALITÀ E TEMPI DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

##### 4.1 Deliverable

Il Fornitore dovrà consegnare all'Autorità i seguenti *Deliverable* secondo le seguenti tempistiche:

- i. un elaborato preliminare sulla completezza e validità delle informazioni presenti all'interno delle singole relazioni redatte dagli esercenti il STG per le microimprese indicante eventuali richieste di informazioni aggiuntive prodromiche e necessarie per lo svolgimento delle attività di cui al punto 3.2, lettera A, orientativamente entro due (2) settimane dal ricevimento delle relazioni;
- ii. un elaborato, successivamente alla conclusione dell'attività di cui al punto precedente, contenente un'analisi che permetta di valutare le azioni intraprese dall'esercente il STG per le microimprese rispetto alla corretta gestione dei clienti acquisiti a seguito dell'aggiudicazione del STG per le microimprese, orientativamente entro due (2) settimane dal ricevimento di tutte le informazioni a tal fine funzionali;
- iii. un rapporto intermedio (*interim report*) contenente le prime risultanze delle attività di cui al punto 3.2, lettera B, orientativamente entro tre(3) mesi dalla data di avvio delle attività anche sulla base degli esiti delle attività di cui al punto 3.2, lettera A;
- iv. un rapporto finale (*final report*) contenente le evidenze e conclusioni per le attività di cui al punto 3.2 lettera B, orientativamente entro otto (8) mesi dall'inizio dell'attività;
- v. un rapporto finale (*final report*) contenente le evidenze e conclusioni per le attività di cui al punto 3.2 lettere A corredate da un modello di monitoraggio dell'esecuzione, orientativamente entro dieci (12) mesi dall'inizio dell'attività.

L'Autorità si riserva di definire l'ordine di priorità delle attività, tra quelle elencate ai precedenti punti, a cui il Fornitore dovrà attenersi nell'esecuzione delle stesse, ferma restando le scadenze di cui sopra.

L'Autorità si riserva inoltre, sulla base delle proprie esigenze, di definire/modificare le modalità di esecuzione delle attività, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso al Fornitore. In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, anche su proposta del Fornitore, e potranno essere concordate opportune variazioni in funzione delle specificità degli obiettivi di regolazione da raggiungere.

I rapporti intermedi e i rapporti finali di ciascun elaborato dovranno essere sempre accompagnati da una presentazione PowerPoint di sintesi, a richiesta anche in lingua inglese e potranno essere anticipati mediante messaggi di posta elettronica.

**Tutti i rapporti (intermedi e finali) dovranno essere consegnati all’Autorità all’attenzione della Direzione Mercati Retail e Tutele dei consumatori di energia mediante PEC al seguente indirizzo: protocollo@pec.arera.it.**

Le attività oggetto del contratto devono concludersi entro dodici mesi dalla data di inizio delle attività.

#### 4.2 *Modalità di esecuzione della prestazione*

Nello sviluppo del servizio sono previsti, inclusi nel corrispettivo per il servizio offerto, oltre i *report* di cui al paragrafo 4.1.:

- un incontro tecnico iniziale di avvio del servizio presso la sede di Milano (Piazza Cavour n. 5) dell’Autorità;
- orientativamente undici incontri tecnici (uno al mese) presso la sede di Milano (Piazza Cavour n. 5) dell’Autorità per l’esecuzione del servizio, cui potrebbero aggiungersi, ove necessario, da due a tre ulteriori incontri dedicati alla presentazione dei rapporti intermedi e finali di cui al punto 4.1;
- un’attività continuativa, nel corso dell’esecuzione del contratto, di supporto agli uffici della Direzione Mercati *Retail* e Tutele dei Consumatori di Energia nella stesura della documentazione relativa al regolamento d’asta delle procedure concorsuali.

Nell’esecuzione del servizio è ricompresa anche la partecipazione del Fornitore - su richiesta dell’Autorità - ad attività di disseminazione delle analisi svolte nei *Deliverable* mediante la partecipazione ad un evento organizzato dalla stessa Autorità o da soggetti terzi, in qualità di relatore.

Il Fornitore dovrà assicurare la presenza di almeno due risorse agli incontri (per l’avvio del progetto e per la presentazione dei rapporti). Gli eventuali costi di trasferta devono intendersi ricompresi nel corrispettivo per il servizio offerto dal Fornitore in sede di gara.

Nello sviluppo del progetto sono previste audio o videoconferenze per la discussione dei rapporti intermedi e delle bozze dei rapporti finali, oltre all’eventuale utilizzo di una postazione operativa presso la sede dell’Autorità di Milano (Piazza Cavour n. 5), ove necessaria.

Si evidenzia che non è possibile prevedere la possibilità di subappaltare le attività, in ragione della natura specialistica delle prestazioni – di carattere prettamente intellettuale - oggetto dell’appalto nonché delle modalità di svolgimento del servizio che richiedono una relazione diretta ed esclusiva con le sole risorse del gruppo di lavoro messe a disposizione in sede di offerta dal fornitore.

La descrizione di massima del servizio richiesto contenuta nel presente documento rappresenta un minimo inderogabile delle prestazioni contrattuali e non costituisce in alcun modo un limite delle stesse prestazioni, essendo il Fornitore tenuto ad eseguire ogni intervento, anche se non indicato e descritto esplicitamente, comunque necessario per assicurare il migliore risultato del servizio.

## **5 PROGRAMMAZIONE, VERIFICA E CONSUNTIVAZIONE DELL’AVANZAMENTO, COMUNICAZIONI E RISERVATEZZA**

Nel seguito sono descritte le modalità con cui si articola la pianificazione e la consuntivazione dei servizi richiesti.

#### *5.1 Programma di massima dello sviluppo temporale delle attività*

Entro l'incontro tecnico iniziale di avvio delle attività, l'aggiudicatario dovrà predisporre una bozza di programma temporale delle attività in accordo con quanto predisposto al punto precedente, da condividere, anche con modifiche, in occasione della suddetta riunione. Il programma temporale concordato verrà allegato al verbale dell'incontro tecnico; potrà essere successivamente modificato, per motivi indipendenti dal controllo dell'aggiudicatario e previa approvazione del Direttore dell'esecuzione del contratto, fermi restando i limiti di durata di cui al precedente paragrafo 4 e di costo del progetto come da aggiudicazione.

Il Fornitore dovrà comunque assicurare la necessaria flessibilità nello sviluppo delle attività e dei servizi richiesti.

#### *5.2 Consuntivazione*

Entro il termine di validità contrattuale dovrà essere predisposto dal Fornitore, e sottoposto all'approvazione dell'Autorità, apposito "Report di consuntivazione finale", contenente l'evidenza delle attività effettivamente svolte e degli output rilasciati.

#### *5.3 Comunicazioni tra committente e fornitore*

Ogni comunicazione formale relativa alla gestione e all'esecuzione del contratto dovrà essere indirizzata all'attenzione del Direttore dell'esecuzione del contratto, per iscritto via posta elettronica certificata.

#### *5.4 Condizioni di riservatezza*

L'Autorità richiede tassativamente che sia mantenuta l'assoluta riservatezza su tutte le informazioni di cui l'aggiudicatario (e ogni risorsa del gruppo di lavoro) viene in possesso per lo svolgimento degli adempimenti contrattuali.

Il Fornitore è tenuto a utilizzare i dati forniti solo ed esclusivamente per le finalità previste dal contratto e dovrà procedere alla eliminazione dei dati al termine del contratto.

Il Fornitore deve implementare proprie procedure per tutelare la riservatezza dei dati utilizzati nel corso della fornitura e darne evidenza all'Autorità.

Il Fornitore è tenuto a mantenere la più assoluta riservatezza per quanto concerne fatti, informazioni e documenti riguardanti l'appalto in questione e ad astenersi dal pubblicare articoli e divulgare informazioni su quanto fosse venuto a conoscenza per causa del servizio in questione, salvo esplicito benestare scritto dell'Autorità.

Eventuali dati personali rientranti nella documentazione fornita dall'Autorità all'aggiudicatario devono essere trattati in conformità alla normativa europea e nazionale di protezione dei dati personali.

In tal senso vedasi le disposizioni di cui all'art. 12 delle Condizioni di contratto.