



AVVISO PUBBLICO PER IL SERVIZIO DI EFFETTUAZIONE DELLE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION PER L'ANNO 2024 E L'ANNO 2025 DI BRIANZACQUE SRL

Premesso che:

- ai sensi di quanto previsto dal proprio Regolamento generale per le procedure di affidamento dei contratti di valore inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria, Brianzacque s.r.l. può procedere all'affidamento diretto di servizi di importo inferiore ad € 139.999;
- per il presente servizio si intende procedere all'affidamento diretto previa raccolta di più preventivi;
- l'affidamento diretto, ancorché proceduto dalla consultazione di più operatori economici, è contraddistinto da informalità e, pertanto, la valutazione dei preventivi è preordinata all'individuazione del candidato con il quale instaurare una trattativa diretta per il perfezionamento dell'affidamento;
- trattandosi di una raccolta di preventivi la Stazione appaltante si riserva, a suo insindacabile giudizio, la più ampia potestà discrezionale che le consentirà di dare luogo o meno all'affidamento, senza che i potenziali interessati possano vantare pretese o diritti di alcuna natura.

Tutto ciò premesso, si rende noto che Brianzacque s.r.l., con sede in Monza, Viale Enrico Fermi n. 105, intende affidare l'incarico finalizzato al:

Servizio di effettuazione delle indagini di customer satisfaction per l'anno 2024 e l'anno 2025.

Inquadramento societario

Brianzacque srl, è il gestore del servizio idrico integrato per la Provincia di Monza e Brianza, a seguito dell'affidamento da parte di ATO Monza e Brianza, dal 1 gennaio 2012.

Brianzacque srl eroga il Servizio Idrico Integrato su tutto territorio della Provincia come di seguito dettagliato):

Acquedotto e fognatura: **55** Comuni

Depurazione: **33** Comuni

Popolazione servita acquedotto: **877.812** abitanti serviti (dato 2022)

N utenze attive acquedotto: **163.510** (dato 2022)

Brianzacque è presente sul territorio con sedi e impianti:

Monza – V.le Enrico Fermi, 105 (Sede principale, Presidenza, Direzione Amministrativa, Direzione Area Tecnica, uffici di Staff, Laboratorio reflui e Impianto di Depurazione)

Vimercate – V. Mazzini, 41 (Direzione Tecnica Progettazione)

Cesano Maderno – V. Novara 25/27 (Settori acquedotto, fognatura, commerciale)

Vimercate – V. le delle Industrie 15 (Impianto di depurazione)

Biassono-Via Parco (Laboratorio analisi acque potabili)

Dal punto di vista impiantistico Brianzacque srl gestisce:

2 impianti di depurazione (Monza ca. 600.000 AE, Vimercate ca. 104.000AE)

305 pozzi (colonne) di captazione di acqua di falda (dato 2022)

91 Casette dell'acqua (dato 2022)



BrianzAcque S.r.l.

Viale E. Fermi 105, 20900 Monza (MB)
p.iva 03988240960
cap. soc. €126.883.498,98 i.v.

tel 039 262.30.1
fax 039 214.00.74

brianzacque@legalmail.it
informazioni@brianzacque.it
www.brianzacque.it





La società è certificata secondo le norme UNI EN ISO 9001, 14001, 50001, 45001 e i laboratori sono accreditati secondo la norma UNI EN ISO 17025. Ha un organico di personale che si aggira intorno alle 335 unità.

Oggetto dell'appalto

L'appalto consiste nelle seguenti 3 attività:

- 1) svolgimento dell'indagine di Customer Satisfaction annuale rivolta agli utenti di Brianzacque srl per gli anni 2024 e 2025 finalizzata a conoscere e comprendere:
 - il grado di soddisfazione relativamente al servizio erogato dall'Azienda;
 - il grado di awareness relativamente all'Azienda e alle sue attività.

L'obiettivo del sondaggio è quello di avere un feedback statisticamente valido ed eventualmente intervenire per potere garantire il miglioramento del servizio attraverso azioni correttive mirate.

- 2) svolgimento dell'indagine di Customer Satisfaction annuale per gli anni 2024 e 2025 rivolta ai 55 Comuni Soci di Brianzacque, finalizzata a conoscere, comprendere e misurare l'opinione e la percezione all'interno degli uffici comunali in riferimento al rapporto con BrianzAcque (flussi informativi, gestione e scambio documentale tra reparti ecc).
- 3) E' da prevedere, compresa nell'offerta, anche la presentazione degli esiti delle indagini di Customer satisfaction alla fine di ogni ciclo di indagine agli organi Societari Aziendali (CdA) che comprenda la nota metodologica, i risultati dall'analisi svolte e un commento ai dati nonché la presentazione alla stampa – conferenza stampa.

Specifiche relative all'incarico

Campione e campionamento:

Customer Satisfaction rivolta agli utenti di Brianzacque:

Il campione dovrà essere rappresentativo esattamente della distribuzione demografica sul territorio brianzolo su base ISTAT;

La stratificazione dovrà tenere conto della rappresentatività territoriale/geografica dei 55 Comuni

La segmentazione dovrà essere suddivisa per tipo di uso del servizio (domestico/industriale/commerciale)

La segmentazione dovrà essere suddivisa per tipologia di utenza (famiglie e amministratori condominiali, aziende con scarico industriale, altri operatori economici)

L'intervista dovrà essere orientata ad individuare la persona che nel nucleo abitativo si occupa normalmente del rapporto con il servizio.

La totalità delle unità del campione dovrà essere intervistata tramite almeno:

1. **1.500** interviste CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing)



BrianzAcque S.r.l.

Viale E. Fermi 105, 20900 Monza (MB)
p.iva 03988240960
cap. soc. €126.883.498,98 i.v.

tel 039 262.30.1
fax 039 214.00.74

brianzacque@legalmail.it
informazioni@brianzacque.it
www.brianzacque.it





Customer Satisfaction rivolta ai 55 Comuni Soci di Brianzacque

Viene richiesto anche il servizio di analisi e di “ascolto” degli stakeholders istituzionali con cui l’azienda si rapporta abitualmente, con particolare riferimento agli uffici tecnici dei Comuni Soci di BrianzAcque e nei quali svolge il servizio idrico.

L’obiettivo dell’analisi è quello di misurare l’opinione e la percezione all’interno degli uffici comunali in riferimento al rapporto con BrianzAcque (flussi informativi, gestione e scambio documentale tra reparti ecc). Dovranno pertanto essere svolte 55 interviste ai responsabili dell’ufficio tecnico del Comune.

PER ENTRAMBE LE PRESTAZIONI DOVRA’ ESSERE GARANTITO IL NUMERO DI INTERVISTE MINIMO PREVISTO

1. Le interviste dovranno essere effettuate con un questionario che verrà concordato con Brianzacque sulla base del Questionario allegato (**Allegato A**) e che dovrà prevedere, per l’indagine di Customer rivolta agli utenti, oltre alla rilevazione delle variabili indipendenti, 60 domande complessive che serviranno per valutare la qualità del servizio erogato ed il confronto con gli esiti dell’indagine degli scorsi anni oltre ad aspetti puntuali definiti con Brianzacque.
2. Per quanto riguarda la customer satisfaction rivolta ai Comuni dovranno essere effettuate 55 interviste tramite un questionario che verrà concordato con Brianzacque sulla base del questionario allegato (**Allegato B**) e che dovrà prevedere circa 27 domande che serviranno per valutare l’opinione e la percezione all’interno degli uffici comunali in riferimento al rapporto con BrianzAcque ed il confronto con gli esiti della customer degli scorsi anni

Per entrambe le indagini l’output dovrà essere strutturato in modo da fornire a Brianzacque un’analisi SWOT che racchiuda i punti di forza, di debolezza le opportunità per orientare le scelte future, e i rischi emersi. Inoltre l’analisi dovrà includere uno studio longitudinale finalizzato alla comparazione dei risultati emersi dall’attuale customer satisfaction con quelli degli scorsi anni evidenziando trend di crescita/decrecita nonché il confronto con gli standard di mercato.

Presentazione esiti Customer satisfaction Organi societari e alla stampa

E da prevedere, compresa nell’offerta, anche una presentazione ufficiale degli esiti delle indagini customer satisfaction agli organi Societari Aziendali (CdA) che comprenda la nota metodologica, i risultati dall’analisi svolte e un commento ai dati nonché la presentazione alla stampa – conferenza stampa.

Reportistica e tempi di consegna

Entro il **30 giugno di ogni anno** dovrà essere presentata, in un primo incontro effettuato in modalità telematica, la relazione derivante dall’analisi dei dati emersi dalle indagini di Customer satisfaction che devono essere effettuate nel mese di giugno di ogni anno. Tale incontro ha la finalità di descrivere al management aziendale l’intero lavoro svolto.

Entro il **15 luglio di ogni anno** dovrà essere presentata in un successivo incontro in modalità telematica, la relazione finale che comprenderà una presentazione in power point riassuntiva che fungerà da documento di divulgazione esterna/interna all’Azienda, un documento esplicativo in formato word e pdf che descriva



BrianzAcque S.r.l.

Viale E. Fermi 105, 20900 Monza (MB)
p.iva 03988240960
cap. soc. €126.883.498,98 i.v.

tel 039 262.30.1
fax 039 214.00.74

brianzacque@legalmail.it
informazioni@brianzacque.it
www.brianzacque.it





l'intero lavoro svolto (calcolo dei dati, evidenze a supporto dei criteri adottati, file con dati di dettaglio), cui seguirà, entro il **31 luglio di ogni anno**, la conferenza stampa.

Informazioni richieste

Si richiede di avere a completamento dell'offerta una presentazione dell'azienda, della squadra che effettuerà l'indagine di Customer Satisfaction nonché della metodologia di campionamento e di svolgimento dell'analisi e la quantificazione del margine di errore statistico.

Normativa di riferimento

- Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- D.P.C.M. 29 aprile 1999
- Direttiva sulla Rivelazione della Qualità Percepita dai Cittadini del Ministro della Funzione Pubblica del Marzo 2004
- Legge 244/2007 art. 2, comma 461
- Direttiva 27 luglio 2005 - Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie
- D.Lgs. n.267/2000 - T.U.E.L. - Testo Unico Enti Locali aggiornato 2018 art. 147 comma 2 lett. e) e comma 3 D.Lgs. Servizi pubblici locali art. 21 comma 4 f) e h)
- D.Lgs 30 luglio 1999 , n° 286 art. 11
- D.Lgs 27ottobre 2009 , n° 150 art. 8 comma 1 c)
- D.Lgs 14 marzo 2013 , n° 33 art. 32 comma 1 , art. 35 comma 1 n)
- Decreto Trasparenza 17 maggio 2016 art. 28 comma 1 a) , art. 30 comma 1 b)
- RIFORMA MADIA-legge124/2015 art.19 comma a), p)

Obblighi relativi alla Privacy

L'indagine sarà realizzata nel rispetto delle norme in materia di protezione dei dati (Reg UE 2016/679, D.Lgs 196/2003 integrato con il D.lgs 101/2018, le "Regole deontologiche per i trattamenti a fini statistici o di ricerca scientifica" provv. Garante Privacy n. 515 del 19/12/2018). Il Fornitore in qualità di responsabile del trattamento dei dati (come da nomina da firmare all'atto della stipula del contratto) è tenuto ad utilizzare i dati forniti esclusivamente per le finalità previste relative a indagini di customer satisfaction. Al termine dell'incarico il fornitore dovrà tassativamente cancellare i dati raccolti dandone comunicazione scritta a Brianzacque

Il fornitore è tenuto ad adottare idonee misure tecnico organizzative a tutela della riservatezza degli intervistati. Eventuali dati identificativi devono essere utilizzati per controllo di qualità dell'indagine e conservati per il tempo necessario a tal fine nel rispetto della normativa Privacy, del registro delle Opposizioni e procedure collegate.

Non è in ogni caso consentito il trasferimento dei dati personali eventualmente raccolti.

Il fornitore dovrà sempre identificarsi e fornire una idonea informativa sullo scopo della raccolta, sulla volontarietà dell'intervista e sulle misure di tutela della riservatezza degli intervistati.



Brianzacque S.r.l.

Viale E. Fermi 105, 20900 Monza (MB)
p.iva 03988240960
cap. soc. €126.883.498,98 i.v.

tel 039 262.30.1
fax 039 214.00.74

brianzacque@legalmail.it
informazioni@brianzacque.it
www.brianzacque.it





Riservatezza dei dati

Il fornitore si renderà garante, anche per il personale incaricato, circa la più assoluta riservatezza per quanto attiene a fatti, risultati, informazioni, cognizioni e documenti riguardanti l'oggetto dell'incarico e derivanti dalla sua esecuzione. E' fatto assoluto divieto di divulgare gli esiti delle indagini, e tutte le informazioni acquisite nel corso della customer.

Il fornitore non deve essere, per la durata del contratto, in rapporto di collegamento o controllo societario con le società che erogano servizi di call center per Brianzacque srl al fine di evitare potenziali situazioni di conflitto di interesse.

Importo e modalità di aggiudicazione del servizio

La base di appalto del servizio oggetto di offerta è pari a € 30.000 (trentamila/00) per il biennio.

Il servizio verrà aggiudicato sulla base di una valutazione tecnica/economica sulla base dei seguenti criteri:

1. Composizione squadra di lavoro;
2. Metodologia del campionamento;
3. Metodologia di svolgimento dell'analisi;
4. Minore margine di errore del campionamento;
5. Prezzo (comprensivo di ogni spesa inerente la realizzazione delle attività di customer satisfaction sino alla fase conclusiva di restituzione dei risultati)

Si fa presente, infine, che, qualora l'offerta non risulti conveniente o idonea, Brianzacque Srl potrà non procedere all'affidamento.

L'offerta dovrà essere presentata ENTRO le ore 12.00 del GIORNO 22/03/2024.

Per eventuali chiarimenti è possibile contattare la D.ssa Chiara Colombo chiara.colombo@brianzacque.it

Si coglie l'occasione per porgere cordiali saluti.

Monza, 08/02/2024

Il RUP

Il direttore amministrativo finanza e controllo

Giuseppe Maria Mandelli

Allegati:

Allegato A Questionario Utenti BRIANZACQUE

Allegato B Questionario Comuni BRIANZACQUE



Brianzacque S.r.l.

Viale E. Fermi 105, 20900 Monza (MB)
p.iva 03988240960
cap. soc. €126.883.498,98 i.v.

tel 039 262.30.1
fax 039 214.00.74

brianzacque@legalmail.it
informazioni@brianzacque.it
www.brianzacque.it

