

## Servizio di effettuazione delle indagini di customer satisfaction per l'anno 2022 e l'anno 2023

### Inquadramento appalto

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: **56 Comuni** (55 Comuni della Provincia di Monza e Brianza e il Comune di Cabiato in Provincia di Como)
- Fognatura: **55 Comuni**
- Depurazione: **33 Comuni**
- Popolazione servita acquedotto: **877.643** abitanti serviti (dato 2020)
- N utenze attive acquedotto: **164.595** (dato 2020)

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)

Seregno – V. Fratelli Bandiera (Laboratorio acque potabili)

Monza – V. Canova (Laboratorio Microbiologia)

Dal punto di vista impiantistico Brianzacque srl gestisce:

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

407 pozzi di captazione di acqua di falda (dato 2020)

71 Casette dell'acqua (dato 2020)

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 330 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 2022 e 2023 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 2022 e 2023 rivolta ai 55 Comuni Soci di Brianzacque oltre al Comune di Cabiato (CO) è 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:**

##### **1) 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 56 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:
  - **1.500** interviste CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing)

##### **2) Customer Satisfaction rivolta ai 55 Comuni Soci di Brianzacque e al Comune di Cabiato (CO)**

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 56 interviste ai responsabili dell'ufficio tecnico del Comune.

Sulla base all'evoluzione della situazione di emergenza legata al COVID-19 tali interviste potranno essere fatte di persona o tramite "Videointervista".

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

- 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, 55 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.
- Per quanto riguarda la customer satisfaction rivolta ai Comuni dovranno essere effettuate 56 interviste tramite un questionario che verrà concordato con Brianzacque sulla base del questionario allegato (**Allegato B**) e che dovrà prevedere circa 20 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.

### **3) 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 **15 di aprile 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. Tale incontro ha la finalità di descrivere al management aziendale l'intero lavoro svolto.

Entro il **20 di aprile 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 l'intero lavoro svolto (calcolo dei dati, evidenze a supporto dei criteri adottati, file con dati di dettaglio), cui seguirà, entro il **30 aprile 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.

## 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 € 25.000 (venticinquemila/00)

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

- Composizione squadra di lavoro;
- Metodologia del campionamento;
- Metodologia di svolgimento dell'analisi;
- Minore margine di errore del campionamento;

- 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 04/03/2022.**

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

Si coglie l'occasione per porgere cordiali saluti.

Monza, 18/02/2022

Il RUP  
Il direttore amministrativo finanza e controllo

Giuseppe Maria Mandelli  


Allegati:  
Allegato A Questionario Utenti BRIANZACQUE  
Allegato B Questionario Resp. Com. BRIANZACQUE