

Monza 15/03/2024

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

RISPOSTE AI QUESTITI PERVENUTI:

NUMERO	QUESITO	RISPOSTA
15	<p>a) Le 1500 interviste fanno riferimento al numerico totale da effettuare nel corso dei 2 anni oppure sono per anno? (1500 nel 2024 e 1500 nel 2025)</p> <p>b) Nelle 1500 interviste sono incluse anche quelle ai Comuni?</p> <p>c) In caso di mancato raggiungimento di 1500 interviste ci saranno penali?</p> <p>d) I contatti telefonici degli Utenti e dei Comuni verranno forniti da voi?</p> <p>e) E' possibile avere la percentuale di risposta degli utenti alle chiamate riferita all'anno precedente?</p>	<p>a) Le 1500 interviste agli utenti e le 55 ai Comuni sono da intendersi per anno di indagine.</p> <p>b) No, sono da effettuare 1500 interviste agli utenti per anno di indagine e 55 interviste per anno ai Comuni (n questo caso dovranno essere contattati tutti i Comuni ed avere quante più indagini possibili ma non è richiesta un'indagine censuaria).</p> <p>c) Nell'effettuazione dell'indagine agli utenti deve essere garantito il numero di interviste proposte in offerta (non inferiore a 1500 per anno) al fine di garantire il livello di errore campionario (in relazione all'intervallo di confidenza) definito in offerta. Un campione inferiore ai 1500 non è considerato sufficiente a garantire il livello minimo di confidenza delle indagini precedenti (per potere effettuare un confronto dei risultati) , pertanto l'indagine dovrà essere proseguita sino al raggiungimento di almeno 1500 interviste.</p> <p>d) Per quanto riguarda l'indagine sugli Utenti, Brianzacque non fornirà elenchi di indirizzi e tipologie, l'affidatario dovrà utilizzare gli elenchi pubblici (Tutti gli abitanti dei 55 Comuni hanno Brianzacque come fornitore del servizio in quanto opera in monopolio). Per quanto riguarda l'indagine sui Comuni, Brianzacque non fornirà alcun elenco, bisognerà chiamare direttamente gli uffici tecnici dei Comuni (passando eventualmente dagli URP). Si precisa inoltre che – per quest'ultima indagine- Brianzacque comunicherà ai Comuni l'avvio dell'indagine per informare e sensibilizzare i destinatari della stessa.</p> <p>e) Nell'indagine dello scorso anno sono state fatte in totale 1.506 interviste: (utenza domestica n.1.201 - aziendale n.305); non siamo in grado di fornire la % di risposta degli utenti ma possiamo evidenziare l'errore campionario pari al <math>\pm 2,58</math> (intervallo di confidenza del 95,5%) comunicato dall'appaltatore che ha effettuato l'indagine. Possiamo indicare il numero di risposte ricevute dai Comuni pari a 35 (su 55 totali) Per tutti i dettagli è possibile consultare gli esiti delle analisi degli scorsi anni al seguente indirizzo: <a href="https://www.brianzacque.it/it/indagini-soddisfazione-utenti">https://www.brianzacque.it/it/indagini-soddisfazione-utenti</a></p>
16	<p>Vorrei avere delle informazioni su come partecipare.</p>	<p>Nel testo introduttivo alla documentazione (sulla pagina internet) è indicato: "La scadenza, per la presentazione dei preventivi da inviare alla mail <a href="mailto:brianzacque@legalmail.it">brianzacque@legalmail.it</a> è stabilita per il giorno 22/03/2024 alle ore 12:00"</p>