

Monza 29/02/2024

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

RISPOSTE AI QUESTITI PERVENUTI:

NUMERO	QUESITO	RISPOSTA
8	<p>In relazione all'Avviso pubblico per l'effettuazione delle indagini in oggetto avrei bisogno di un chiarimento. Dalla lettura del documento si evince che il materiale da inviare per la partecipazione è formato dai seguenti documenti:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Offerta tecnica (Progetto di indagine con metodologia di campionamento, svolgimento dell'analisi e quantificazione del margine di errore).2. Offerta economica.3. Presentazione dell'azienda e della squadra che effettuerà l'indagine. <p>Non sembra ci siano altri documenti da inviare. Chiedo cortesemente di avere conferma e, nel caso non fosse così, vorrei sapere dove scaricare la documentazione aggiuntiva da inviare.</p>	<p>L'elenco della documentazione da presentare in sede di offerta è quello da voi descritto.</p> <p>Si precisa inoltre che, in caso di aggiudicazione sarà necessario predisporre la documentazione richiesta per l'iscrizione all'albo (si invita a registrarsi sulla seguente pagina dedicata per vedere la documentazione richiesta) –https://www.brianzacque.it/it/diventare-fornitori</p> <p>Per partecipare alla gara non è necessario iscriversi. Sarà invece necessario iscriversi in caso di aggiudicazione.</p>
9	<p>Ci chiedevamo come rispondere alla gara, ossia quali modalità di risposta avete previsto: invio per corriere o posta di un plico cartaceo, oppure invio dell'offerta per e-mail al suo indirizzo, o al vostro indirizzo pec?</p>	<p>Nel testo introduttivo alla documentazione (sulla pagina internet) è indicato: "La scadenza, per la presentazione dei preventivi da inviare alla mail brianzacque@legalmail.it è stabilita per il giorno 22/03/2024 alle ore 12:00"</p>
10	<p>Il progetto prevede l'esplicitazione di diversi elementi, tra cui le "Metodologie di Svolgimento delle analisi". In merito a questo punto, potrebbe darmi maggiori dettagli così da predisporre un paragrafo ad hoc?</p>	<p>Per metodologie di svolgimento delle analisi intendiamo un dettaglio di come si vorrà, in caso di aggiudicazione, strutturare l'avvio delle indagini a partire da eventuale riunione di briefing con il committente, esplicitare le tempistiche di svolgimento delle analisi con aggiornamenti con cadenza periodica alla committente circa lo stato di avanzamento dei lavori. In buona sostanza, si chiede di sintetizzare la "modalità operativa" con cui si intenderà procedere e relativi tempi.</p>

<p>11</p>	<p>Si legge dalla Vs risposta ad un precedente chiarimento che "E' da garantire la distribuzione tra le tipologie delle segmentazioni nelle seguenti fasce: -35-40 % Domestico famiglie, -35-40% Domestico condominiale, -15-20% Attività commerciale -1-5 % Aziende con scarico industriale" Si chiede dunque qual è la differenza tra Domestico Famiglie e Domestico Condominiale. Chi sarà il rispondente al questionario in queste due tipologie di target? O è un'informazione che si evince durante l'intervista, in base alla tipologia di fornitura del servizio?</p>	<p>Nell'introduzione del questionario (allegato A) è inserita la domanda: <i>"Tipo di utenza: La sua è un'utenza</i> <input type="checkbox"/> <i>Domestica con fornitura individuale</i> <input type="checkbox"/> <i>Domestica con fornitura condominiale "</i> <i>-Omissis-</i> Per Domestico Famiglie si intende l'utenza domestica con fornitura individuale (contatore che serve 1 solo nucleo familiare) Per Domestico Condominiale si intende l'utenza con fornitura condominiale (il contatore serve più di 1 nucleo familiare)</p> <p>Nell'introduzione del questionario (allegato A) viene indicato <i>"Vorrei parlare con la persona che in casa si occupa del pagamento delle bollette, della richiesta di informazioni, di eventuali reclami, ecc."</i> Pertanto, nel caso di utenza domestica con fornitura individuale, il rispondente sarà il soggetto che risponde alla descrizione sopra riportata, Nel caso di utenza domestica con fornitura condominiale, il rispondente può essere indifferentemente il condomino o l'amministratore di condominio.</p> <p>L'informazione si evince durante l'intervista perché nella parte introduttiva (v sopra) viene espressamente richiesta la tipologia di utenza.</p>
<p>12</p>	<p>chiediamo di indicarci se le liste dei soggetti da intervistare verranno fornite dalla Stazione Appaltante.</p>	<p>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>