

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
1	Si chiede di indicare la modalità mediante la quale inviare l'offerta tecnica-economica richiesta per la partecipazione alla procedura in oggetto	Nel testo introduttivo alla documentazione (sulla pagina internet) è indicato: <i>"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"</i>
2	Dalla documentazione pubblicata, in merito all'oggetto, non si evince la modalità di presentazione della documentazione richiesta entro il termine indicato.	Nel testo introduttivo alla documentazione (sulla pagina internet) è indicato: <i>"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"</i>
3	Al fine di effettuare un robusto piano di campionamento, volevamo sapere come si suddividono le 163.510 utenze attive tra domestici e non domestici.	E' da garantire la distribuzione tra le tipologie delle segmentazioni nelle seguenti fasce: <ul style="list-style-type: none"><li>- 35-40 % Domestico famiglie,</li><li>- 35-40% Domestico condominiale,</li><li>- 15-20% Attività commerciale</li><li>- 1-5 % Aziende con scarico industriale.</li></ul> Per maggiore chiarezza si riporta il seguente schema esemplificativo: <u>Aziende/attività commerciale/altri operatori economici:</u> Lavanderie non industriali (lavasecco), Ristoranti, Negozi, Distributori di benzina, Imprese di rottamazione, Banche <u>Aziende con scarico industriale:</u> Tintorie, Lavanderie industriali, Aziende farmaceutiche, Aziende alimentari, Autolavaggi, Aziende chimiche, Aziende galvaniche
4	In considerazione che il numero di interviste è dato (1500+55), volevamo sapere come veniva valutato il "minore margine di errore del campionamento": possono essere offerte più interviste?	Come specificato al punto "specifiche relative all'incarico- campione e campionamento" dell'avviso: Per l'indagine relativa agli utenti: <ul style="list-style-type: none"><li>- <i>"La totalità delle unità del campione dovrà essere intervistata tramite <b>almeno: 1.500</b> interviste CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing)"</i></li></ul>

		<p><b>Pertanto, il numero minimo da garantire è di 1500 interviste, che possono essere incrementate, sulla base delle vostre analisi, al fine di minimizzare il margine di errore di campionamento.</b></p> <p>Per l'indagine relativa ai Comuni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“Dovranno pertanto essere svolte 55 interviste ai responsabili dell'ufficio tecnico del Comune.”</i></li> </ul> <p><b>In questo caso il campione è definito; dovranno essere contattati tutti i Comuni ed avere quante più indagini possibili ma non è richiesta un'indagine censuaria.</b></p>
5	<b>I risultati devono essere presentati separatamente per utenti domestici e non domestici?</b>	<p>Come specificato al punto “specifiche relative all'incarico- campione e campionamento” dell'avviso:</p> <p><i>“La segmentazione dovrà essere suddivisa per tipo di uso del servizio (domestico/industriale/commerciale)</i></p> <p><i>La segmentazione dovrà essere suddivisa per tipologia di utenza (famiglie/amministratori condominiali, aziende con scarico industriale, altri operatori economici)”</i></p> <p>I risultati dovranno quindi essere presentati complessivamente e segmentati con i criteri sopra riportati.</p> <p>Si precisa inoltre che le relazioni relative agli esiti delle precedenti indagini di CS possono essere consultate sul sito internet di Brianzacque all'indirizzo:</p> <p><a href="https://www.brianzacque.it/it/indagini-soddisfazione-utenti">https://www.brianzacque.it/it/indagini-soddisfazione-utenti</a></p>
6	<b>Si prega di specificare se le anagrafiche di contatto (utenza consumer, business e referenti uffici comunali) saranno rilasciati nel rispetto della Privacy e GDPR dalla Stazione Appaltante alla società fornitrice aggiudicataria ovvero quest'ultima deve provvedere autonomamente.</b>	<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).</p> <p>Per quanto riguarda l'indagine sui Comuni, Brianzacque non fornirà alcun elenco, bisognerà chiamare direttamente gli uffici tecnici dei Comuni (passando eventualmente dagli URP).</p> <p>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>
7	<b>Le chiedo la cortesia di indicarmi la procedura per partecipare, nell'avviso viene indicato che L'offerta dovrà essere presentata entro le ore 12.00 del giorno 22/03/2024.</b>	<p>Nel testo introduttivo alla documentazione (sulla pagina internet) è indicato:</p> <p><i>“Avviso raccolta preventivi finalizzata ad affidamento diretto per il servizio di effettuazione delle Indagini di customer satisfaction per l'anno 2024 e l'anno 2025.</i></p> <p><i>-Omissis-</i></p> <p><i>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.”</i></p>