

Monza 02/03/2022

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

RISPOSTE AI QUESTITI PERVENUTI:

NUMERO	QUESITO	RISPOSTA
1	Le chiedo a che indirizzo va inviato il progetto?	La mail cui inviare l'offerta con il progetto è quella indicata sul sito: brianzacque@legalmail.it
2	Ci sono delle quote minime campionarie anche per le segmentazioni richieste (famiglie, amministratori di condominio, industrie, attività commerciali)?	Il totale da garantire tra tutte le segmentazioni è pari a 1500 interviste. 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 e 1-5 % aziende con scarico industriale. 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
3	BrianzaAcque fornirà gli indirizzi e i civici del territorio per individuare i condomini e quindi gli amministratori condominiali?	Brianzacque non fornirà elenchi di indirizzi e tipologie, l'affidatario dovrà utilizzare gli elenchi pubblici (Tutti gli abitanti dei 56 Comuni hanno Brianzacque come fornitore del servizio in quanto opera in monopolio) si precisa comunque che per utente condominiale non si intende necessariamente l'amministratore ma anche l'utente che abita in condominio.
4	Per quanto riguarda la Customer Satisfaction ai Comuni: Brianza Acque fornirà i contatti (numero di telefono e nominativo) dei responsabili tecnici dei comuni da intervistare?	No Brianzacque non fornirà alcun elenco, bisognerà chiamare direttamente gli uffici tecnici dei Comuni (passando eventualmente dagli URP).
5	Per quanto riguarda la Customer Satisfaction ai Comuni: Il campione minimo richiesto per l'indagine ai responsabili comunali è 56, ovvero si richiede una indagine censuaria?	Dovranno essere contattati tutti i Comuni ed avere quante più indagini possibili ma non è richiesta un'indagine censuaria.

6	Per quanto riguarda la Customer Satisfaction ai Comuni: Brianza Acque prevede di preallertare i responsabili comunali dell'avvio dell'indagine, in modo da sensibilizzarli alla partecipazione della survey?	Si Brianzacque comunicherà ai Comuni l'avvio dell'indagine per sensibilizzare i destinatari della stessa -
7	Per quanto riguarda la Customer Satisfaction ai Comuni: Oltre all'opzione delle videocall, è possibile prevedere nella proposta anche l'opzione di intervista CATI?	Le indagini ai Comuni prevede l'intervista di persona o in alternativa (per motivazioni legate all'emergenza COVID 19) la videointervista (anche sulla base di quanto espresso come preferenza dal Comune stesso); qualora il Comune richieda l'intervista CATI potrà essere utilizzata ma solo su richiesta del Comune; dovrà essere preferita come prima opzione l'intervista di persona e in alternativa la videointervista.
8	La Stazione Appaltante dispone di un database delle famiglie per comune; degli amministratori condominiali; delle aziende con scarichi industriali e di altri operatori economici?	La stazione Appaltante dispone del database ma per scelta non fornisce elenchi di indirizzi.
9	La Stazione Appaltante in caso di aggiudicazione, pur nel rispetto della normativa sulla Privacy ed in riferimento al disposto GDPR, intende rilasciare il dataset all'azienda aggiudicatrice?	Brianzacque non fornirà elenchi di indirizzi e tipologie, l'affidatario dovrà utilizzare gli elenchi pubblici (Tutti gli abitanti dei 56 Comuni hanno Brianzacque come fornitore del servizio in quanto opera in monopolio)
10	Cosa si intende per "altri operatori economici" ovvero quale deve essere considerato l'universo di appartenenza secondo il Codice Ateco?	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
11	Qual è il peso che deve possedere ciascuna delle categorie di intervistati (amministratori condominiali, aziende con scarichi industriali e di "altri operatori economici") rispetto al campione, soprattutto laddove non sia reso disponibile dalla Stazione Appaltante il rilascio del dataset?	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 e 1-5 % aziende con scarico industriale.
12	Se la Stazione Appaltante dispone dei dataset delle indagini passate (per le realizzazioni degli studi longitudinali) ed in quale formato e relativo rilascio rispetto al costruito dei questionari allegati (A +B) .	La stazione appaltante dispone del data set delle indagini passate in formato pdf consultabili ai seguenti indirizzi 2020>> <a href="https://www.brianzacque.it/it/customer-survey-2020-0">https://www.brianzacque.it/it/customer-survey-2020-0</a> 2021 >> <a href="https://www.brianzacque.it/it/customer-survey-2021">https://www.brianzacque.it/it/customer-survey-2021</a>

13	Verranno forniti degli elenchi per effettuare l'intervista presso l'utenza, contenente numero di telefono e tipologia di Utenza (domestici, amministratori per i condomini, operatori economici)?	Brianzacque non fornirà elenchi di indirizzi e tipologie, l'affidatario dovrà utilizzare gli elenchi pubblici (Tutti gli abitanti dei 56 Comuni hanno Brianzacque come fornitore del servizio in quanto opera in monopolio)
14	Quale è il peso di ciascuna tipologia di utenza nel campione complessivo di 1500 interviste ovvero quante interviste per ciascuna tipologia di utenze sono programmate (o stimate sulla base delle precedenti edizioni)?	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 e 1-5 % aziende con scarico industriale.
15	Vi devono essere due documenti distinti per l'offerta economica e tecnica?	No, il documento può essere unico
16	L'offerta tecnica dovrà essere predisposta su uno specifico Format (word, ppt)? vi è un numero massimo di pagine o vi sono altre indicazioni da seguire nella redazione della documentazione?	L'offerta può essere fatta in qualunque formato, non vi è un numero minimo o massimo di pagine cui sottostare; è necessario fare riferimento alle specifiche del capitolato in termini di servizi offerti
17	È prevista l'iscrizione presso il vostro albo fornitori per poter partecipare alla gara?	Per partecipare alla gara non è necessario iscriversi. Sarà invece necessario iscriversi in caso di aggiudicazione.
18	Sono previsti dei documenti da predisporre per la parte amministrativa? Se si quali?	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) – <a href="https://www.brianzacque.it/it/diventare-fornitori">https://www.brianzacque.it/it/diventare-fornitori</a>
19	I nominativi dei clienti saranno forniti dal committente? In caso affermativo, oltre al numero di telefono si potrà disporre anche di un indirizzo mail?	Brianzacque non fornirà elenchi di indirizzi e tipologie, l'affidatario dovrà utilizzare gli elenchi pubblici (Tutti gli abitanti dei 56 Comuni hanno Brianzacque come fornitore del servizio in quanto opera in monopolio) non verrà quindi fornito né telefono né mail.