



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*  
*Servizio Affari Generali e Contratti*

**Gara comunitaria a procedura aperta per la selezione di un  
organismo specializzato indipendente per il monitoraggio  
della qualità del servizio postale per il triennio 1° luglio 2013  
- 30 giugno 2016**

**CIG 4981785B06**

**Prima tranche di chiarimenti**

1. **Domanda:** in riferimento all'articolo 6, punto 2, lettera b), del Disciplinare (dove è richiesto un "fatturato specifico realizzato, nel corso degli esercizi finanziari 2010-2011-2012, per servizi analoghi a quello oggetto del presente appalto, non inferiore all'importo posto a base della gara limitatamente ai primi tre anni"), si chiede di definire i "servizi analoghi".

**Risposta:** per "servizi analoghi" si intende la realizzazione di attività di monitoraggio nell'ambito di servizi a rete svolti nei servizi di pubblica utilità.

2. **Domanda:** si chiede se siano da considerarsi analoghi i servizi realizzati nell'ambito del monitoraggio della qualità dei servizi offerti da aziende operanti in settori economici quali le telecomunicazioni, utilities, trasporti, finanza, ecc.

**Risposta:** per "servizi analoghi" si intende la realizzazione di attività di monitoraggio nell'ambito di servizi a rete svolti nei servizi di pubblica utilità, in cui non possono essere ricompresi i servizi svolti da aziende operanti nel settore della "Finanza".

3. **Domanda:** tra le 3 forniture relative all'oggetto della gara (articolo 7, punto 1, del Disciplinare), si chiede se rientrino i servizi di monitoraggio in senso lato o il monitoraggio della qualità dei servizi pubblici.

**Risposta:** l'articolo 7, comma 1, del Disciplinare, indica come requisito di carattere tecnico-organizzativo la realizzazione di n. 3 forniture relative all'oggetto della gara. Quest'ultimo trova la propria definizione all'articolo 1, comma 1, del medesimo Disciplinare di gara.

4. **Domanda:** si chiede se la disponibilità di macchine affrancatrici che notoriamente sono utilizzate per inviare grossi volumi di corrispondenza contribuisce alla definizione del punteggio relativo alla disponibilità di attrezzature tecniche di cui all'articolo 15, punto 4.a, del Disciplinare.



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*  
*Servizio Affari Generali e Contratti*

**Risposta:** la disponibilità di macchine affrancatrici rientra nella più generale disponibilità di attrezzature tecniche, materiali, strumenti a disposizione della società e misure adottate; la valutazione di tutti questi elementi rientra nel margine discrezionale dell'organo tecnico deputato all'esame e alla valutazione delle offerte.

5. **Domanda:** in merito all'attribuzione dei punteggi relativi alle caratteristiche qualitative, metodologiche e tecniche dell'attività di cui all'articolo 15 del Disciplinare di gara, si chiede di conoscere i criteri specifici oggettivi in base ai quali saranno attribuiti i suddetti punteggi. Nello specifico, date due società con dotazioni tecniche differenti e supposto che alla società con la dotazione massima si attribuisca il punteggio massimo, si chiede di conoscere il criterio di assegnazione del punteggio alla società con dotazioni tecniche minori.

**Risposta:** i criteri relativi alla caratteristiche qualitative, metodologiche e tecniche dell'attività oggetto dell'appalto sono puntualmente ed esaustivamente elencati all'articolo 15, comma 4, del Disciplinare. L'attribuzione di uno specifico punteggio rientra nel margine discrezionale dell'organo tecnico deputato all'esame e alla valutazione delle offerte.

6. **Domanda:** si chiede di conoscere i criteri di attribuzione dei punteggi rispetto alle differenti tipologie di contratto di lavoro (contratto di collaborazione occasionale, contratto a progetto, contratto di collaborazione professionale, contratto a tempo indeterminato, ecc...).

**Risposta:** per ciascuna tipologia di soggetti incaricati nell'ambito del servizio di monitoraggio previsti all'articolo 15, comma 4, del Disciplinare di gara (operatori incaricati per la spedizione/ricezione lettere test; prestatori di servizi e/o dirigenti; referenti/coordinatori) è prevista dal Disciplinare l'assegnazione di un punteggio per la consistenza numerica e la distribuzione sul territorio degli stessi. L'attribuzione di uno specifico punteggio nell'ambito della forbice indicata all'articolo sopra citato rientra nel margine discrezionale dell'organo tecnico deputato all'esame e alla valutazione delle offerte.

7. **Domanda:** all'articolo 11, punto 4, terzultimo capoverso, del Disciplinare, si legge: "qualora le imprese concorrenti ritengano di utilizzare solo parzialmente le proprie risorse umane e strumentali ai fini dell'appalto di cui trattasi". Si chiede se per proprie risorse umane si intenda il personale dipendente o anche il personale non dipendente utilizzato saltuariamente dall'impresa.

**Risposta:** si intendono risorse umane e strumentali quelle inserite stabilmente nell'organizzazione dell'impresa.



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*  
*Servizio Affari Generali e Contratti*

8. **Domanda:** all'articolo 11, punto 4, penultimo capoverso, si legge: "i Curricula vitae dovranno essere in formato standard europeo ("Europass") e riportare, tra le altre cose, le esperienze pregresse, evidenziandone contesto, ruolo, dimensione economica e durata, per permettere all'amministrazione la valutazione. Si chiede cosa si intende per dimensione economica e come la stessa possa essere definita in presenza di un rapporto di lavoro dipendente: si chiede inoltre quale siano i criteri di valutazione che la Stazione appaltante intenderà applicare per tale punto.

**Risposta:** per dimensione economica delle esperienze pregresse si intende l'importo globale corrisposto a titolo di retribuzione per lo svolgimento di quella determinata prestazione lavorativa. La valutazione di tali elementi rientra nel margine discrezionale dell'organo tecnico deputato all'esame e alla valutazione delle offerte.

9. **Domanda:** in relazione all'articolo 7, comma 1, del Disciplinare (requisiti di carattere tecnico-organizzativo), si chiede se occorra allegare già in sede di gara anche le attestazioni di buon esito.

**Risposta:** in merito ci si riporta a quanto previsto dall'articolo 42, comma 1, lett. a, del D. Lgs. n. 163/2006.

10. **Domanda:** si chiede se sia possibile conoscere le zone previste sul territorio per il monitoraggio per poter stabilire la dislocazione geografica degli intervistatori.

**Risposta:** le indicazioni sono contenute all'articolo 3, comma 3 e seguenti, del Disciplinare.

11. **Domanda:** viene richiesto se il possesso della certificazione del sistema di qualità possa essere dichiarato in autocertificazione o sia sufficiente la copia conforme del certificato che verrà allegata alla cauzione provvisoria per la riduzione dell'importo.

**Risposta:** si ritiene che i concorrenti ben possano attestare il possesso della certificazione di qualità tramite autocertificazione, nel rispetto delle prescrizioni di legge.

Il Direttore del Servizio Affari  
generali e contratti

Nicola Sansalone