



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Servizio Affari generali contratti e sistemi informativi

Oggetto: Gara comunitaria a procedura aperta per la selezione di un organismo specializzato indipendente per il monitoraggio della qualità del servizio postale universale per il triennio 1° dicembre 2016/30 novembre 2019 - CIG 6663827BFE.

Risposte ai quesiti.

D1 - Il punto 3, lettera b, del disciplinare richiede un fatturato minimo specifico realizzato per attività di monitoraggio campionario (servizi analoghi) relativamente agli esercizi finanziari 2013-2014-2015, non inferiore, per ciascun anno, ad un terzo dell'importo posto a base d'asta. Cosa intendete esattamente per monitoraggio campionario e per "servizi analoghi"? Si intendono indagini demoscopiche campionarie, rilevazioni/osservazioni o indagini di monitoraggio della qualità, incluse le customer satisfaction e mystery shopping? Oppure tutte le metodologie si possono considerare tra le referenze?

R1 - L'espressione "servizi analoghi" non deve intendersi come "servizi identici" a quelli oggetto dell'appalto. La locuzione, in particolare, non implica una totale coincidenza con i servizi oggetto dell'appalto, bensì la necessaria sussistenza di elementi di similitudine tra i medesimi servizi presi in considerazione, tali da consentire un confronto tra le prestazioni oggetto dell'affidamento e quelle indicate dal concorrente per dimostrare il possesso della capacità tecnica ed economica e, dunque, la propria affidabilità ai fini della partecipazione alla gara.

La prescrizione, conseguentemente, può ritenersi soddisfatta se il concorrente dimostri lo svolgimento di servizi rientranti nel medesimo settore imprenditoriale o professionale cui afferisce l'appalto. In concreto, le attività di monitoraggio menzionate, purché svolte in ambiti geografici analoghi a quelli richiesti, appaiono in linea teorica assimilabili, per metodologie e competenze di base, ai servizi oggetto della corrente procedura.

.....

D2 - Orario di rilevazione monitoraggio: in riferimento al punto 50 del Allegato Tecnico al Capitolato Speciale d'Oneri si chiede se il Monitoraggio sia relativo al solo orario di apertura.

R2 - Per "orari di apertura" si intende anche l'orario di chiusura che si aggiunge ai vari fattori citati al punto 50 del Allegato Tecnico al Capitolato Speciale d'Oneri e previsti dalla normativa di riferimento (c.d. "decreto Gentiloni").

.....

D3 - In riferimento al punto 3 del Allegato Tecnico al Capitolato Speciale d'Oneri: cosa si intende per "Valori da attribuire a ogni tratta"? A cosa servono e a quale scopo?



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Servizio Affari generali contratti e sistemi informativi

R3 - In riscontro a tale quesito si rinvia alla norma tecnica europea citata nella documentazione di gara (EN 14508). In breve, i suddetti valori consentono di ponderare il peso di ciascuna tratta al fine del calcolo dei risultati di qualità.

.....

D4 - In riferimento al punto 1 lettera b del Allegato Tecnico al Capitolato Speciale d'Oneri si chiede se la rilevazione delle tratte specifiche effettuate a giorni alterni sia di competenza esclusiva dell'Aggiudicatario o se ci siano dei vincoli.

R4 - Per il monitoraggio di tali aree l'aggiudicatario, nell'ambito della propria offerta tecnica, deve elaborare un apposito piano di campionamento in conformità alle norme tecniche europee (EN 14508), tenendo conto delle indicazioni fornite dall'Autorità nell'ambito della documentazione di gara e nella normativa di riferimento (cfr. ad es. delibera n. 395/15/CONS).

.....

D5 - Cosa si intende per “non individuabilità” delle lettere test? Nome e Cognome o tracciamento della busta?

R5 - In riscontro a tale quesito si rinvia alla norma tecnica europea citata nella documentazione di gara (EN 14508). In breve, le buste devono essere anonime (in termini di etichettatura, formato, caratteri utilizzati, etc., ivi incluso l'utilizzo di operatori alternativi per l'invio di comunicazioni e dati tra la sede centrale della società aggiudicataria e gli addetti alle rilevazioni della stessa) al fine di assicurare l'integrità dell'attività di monitoraggio.

.....

D6 - Si chiede di conoscere la possibilità di valutazione come servizio analogo la prestazione del servizio di verifiche indipendenti sul rispetto dei livelli di servizio garantito da parte di fornitori per forniture di beni e servizi. Si chiede in particolare di chiarire in maniera più ampia il concetto di "servizi analoghi".

R6 - L'espressione “servizi analoghi” non deve intendersi come “servizi identici” a quelli oggetto dell'appalto. La locuzione, in particolare, non implica una totale coincidenza con i servizi oggetto dell'appalto, bensì la necessaria sussistenza di elementi di similitudine tra i medesimi servizi presi in considerazione, tali da consentire un confronto tra le prestazioni oggetto dell'affidamento e quelle indicate dal concorrente per dimostrare il possesso della capacità tecnica ed economica e, dunque, la propria affidabilità ai fini della partecipazione alla gara. La prescrizione, conseguentemente, può ritenersi soddisfatta se il concorrente dimostra lo svolgimento di servizi rientranti nel medesimo settore imprenditoriale o professionale cui afferisce l'appalto.

.....



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Servizio Affari generali contratti e sistemi informativi

D7 - Punto 29-30 del Allegato Tecnico al Capitolato Speciale d'Oneri: non si ritiene corretto che gli obiettivi di qualità siano fissati dopo l'aggiudicazione.

R7 - Gli obiettivi di qualità vigenti, in capo al fornitore del servizio universale postale, sono attualmente definiti nella delibera n. 396/15/CONS, fatta salva la facoltà dell'Autorità di modificarli in futuro.

.....

D8 - Punto 33 del Allegato Tecnico al Capitolato Speciale d'Oneri: cosa si intende per dati disaggregati per la singola lettera inviata?

R8 - Il sistema telematico deve fornire la possibilità di consultare, per ciascuna lettera test, il dato (j+x) relativo al giorno di consegna (con l'indicazione del giorno di invio e di quello di ricezione). Il dato per ciascuna lettera test deve anche riportare il mese, la validità o meno della lettera inviata e la tratta di riferimento.

.....

D9 - Punto 33 del Allegato Tecnico al Capitolato Speciale d'Oneri: l'accesso ai singoli rapporti prodotti è relativo alle relazioni mensili o alla singola busta inviata e scansata?

R9 - Le relazioni sono mensili (*cf.*, punto 19 dell'Allegato Tecnico al Capitolato Speciale d'Oneri). Il sistema deve altresì provvedere l'accesso ai dati relativi alla singola busta inviata e censita, come da domanda (e risposta) precedente.