

OGGETTO: Indagini di mercato 2025 (soddisfazione clienti).

PROPOSER: Comunicazione e Clienti // Social Media & Customer Experience Alessandro Viggiani	RAA n° 1_25 SM&CX DATA: 19/02/24 IL/I RESPONSABILE/I Manolo Cipolla
SERVIZIO LEGALE ED APPROVVIGIONAMENTI U.O. Acquisti Corporate EF/cb	Prot. (E) SA n° 105 del 28.03.2025 Prot. (U) SA n° 105 del 24/04/2025 IL RESPONSABILE Monica Venturi
DIREZIONE AMMINISTRAZIONE FINANZA E CONTROLLO	Prot. DF n° 219/U del 24/04/2025 IL RESPONSABILE F.to Francesco Patrizi
DIRETTORE GENERALE	PROVVEDIMENTO N° _____ DEL _____ IL RESPONSABILE
PRESIDENTE	PROVVEDIMENTO N° _3_ DEL _5.05.2025_ <i>F.to Manolo Cipolla</i>
CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	DELIBERA N° _____ DEL _____
ASSEMBLEA	SEDUTA DEL: _____

1. Descrizione oggetto¹:

L'indagine di soddisfazione dei clienti è un obbligo annuale previsto da entrambi i contratti di servizio in essere con la Regione Lazio, oltre che dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

L'Indagine deve essere condotta da un istituto di ricerca accreditato e qualificato e deve fornire i seguenti output:

- Indagine soddisfazione clienti bus 2025 con metodologia CAPI e CAWI (entro giugno '25).
- Indagine soddisfazione clienti ferrovie 2025 con metodologia CAPI e CAWI (entro giugno '25).
- Indagine volta ad approfondire i principali punti di miglioramento sui quali investire, in ottica costi/benefici, con metodologia CAWI relativa al servizio bus e treni (entro ottobre '25).

2. Quantità:

L'affidamento avrà un importo massimo di € 77.500

3. Durata:

7 mesi

4. Motivazione all'acquisto/richiesta atto integrativo:

Obbligo normativo e contrattuale.

5. Solo in caso di affidamento diretto e/o procedura ad inviti - Indicare i dati dell'Operatore Economico²:

Dati	Obbligatorio	Informazione
Ragione sociale	Si	Ipsos srl
Partita IVA	Si	01702460153
Codice fiscale	Si	01702460153
Indirizzo mail di contatto operatore economico	Si	gare@ipsos.com
Recapito telefonico di contatto operatore economico	Si	02 36 10 51

6. Solo in caso di affidamento diretto e/o procedura ad inviti - Motivazione per la scelta del contraente o degli invitati³:

Negli anni Cotral si è avvalsa dei maggiori istituti di ricerca a livello nazionale per le proprie indagini di Customer Satisfaction, con particolare riferimento a quelli con esperienza nel settore dei trasporti.

Ipsos è senza dubbio tra le più grandi realtà nel settore a livello mondiale, opera in 90 mercati diversi avvalendosi di quasi 20 mila professionisti.

Principali punti di forza:

- Rapporto qualità/prezzo estremamente vantaggioso.
- È tra le top 3 aziende di ricerche di mercato a livello mondiale, insieme a Nielsen e Kantar.
- Tecnologie all'avanguardia: IPSOS utilizza AI, machine learning e analisi predittive per elaborare dati più accurati.
- Panel proprietari e metodi misti: unisce sondaggi online, telefonici e face-to-face per garantire dati più rappresentativi.
- Neuroscienze e behavioral science: integra modelli psicologici e neuroscientifici nelle sue ricerche per comprendere meglio il comportamento dei consumatori.
- IPSOS è spesso utilizzata da governi, istituzioni internazionali, aziende e media per sociali ed economiche.

¹ In caso di atti modificativi integrativi di contratto già stipulato indicare natura della richiesta (opzione di durata/importo, 6/5, revisione prezzi, etc.) il repertorio del contratto (ID) e il CIG;

² È obbligatorio replicare la tabella in caso di procedura ad inviti, una per ciascun invitato;

³ Specificare per come sia stata valutata la congruità dei prezzi offerti;

- È certificata secondo standard di qualità rigorosi (ISO 20252 per le ricerche di mercato).

7. Solo in caso di affidamento diretto - Esperienze pregresse

Allegare documenti/indicare puntuali riferimenti a comprova di esperienze pregresse da parte dell'Operatore Economico che lo rendano idoneo all'esecuzione delle prestazioni in oggetto⁴:

- a. Almeno uno obbligatorio: Legambiente, indagine mobilità sostenibile | Comune di Torino, Novembre 2021 | Marzo 2022; INDAGINE SULLA MOBILITA' COTRAL, Luglio 2020; INDAGINE SULLA PERCEZIONE DELLA POPOLAZIONE TOSCANA RIGUARDO I TEMI DI MOBILITA', Febbraio 2016.

8. Subappalto

Indicare eventuali prestazioni non subappaltabili con relativa motivazione e/o eventuale percentuale massima rispetto al valore complessivo dell'affidamento che può essere subappaltata con relativa motivazione:

Non è previsto subappalto.

Si vuole indicare eventuali prestazioni o lavorazioni oggetto dell'appalto che, pur subappaltabili, non devono formare oggetto di ulteriore subappalto, ai sensi dell'Art. 119 comma 17 del D.lgs. 36/2023?⁵

SI ☐ NO ☒

Se "Sì", indicare quali:

9. Solo il caso di affidamento diretto e/o procedura ad inviti – Iscrizione ad elenchi o albi

Si conferma che l'Operatore Economico indicato è stato prioritariamente individuato tra gli iscritti in elenchi o albi istituiti dalla Regione Lazio?

SI ☒ NO ☐

10. Solo in caso di affidamento diretto e/o procedura ad inviti - Principio di rotazione

L'operatore/i Economico/i indicato/i è il contraente assegnatario di precedente commessa nello stesso settore merceologico, oppure nella stessa categoria di opere, oppure nello stesso settore di servizi della presente RAA⁶?

SI ☐ NO ☐

Si richiede la deroga al principio di rotazione per una delle fattispecie previste ai commi 4 o 5 dell'Art. 49 del D.lgs. 36/2023?

☐ Effettiva assenza di alternative sul mercato (per i seguenti motivi: _____) e accurata esecuzione del precedente contratto

☐ L'affidamento in oggetto è per un importo inferiore a € 5.000,00 al netto di IVA

L'Operatore Economico era stato aggiudicato all'interno di un'altra fascia economica diversa da quella della presente RAA, di cui all'Ordine di servizio Cotral n° 71 del 18/07/2023?

SI ☐ NO ☐

Se "Sì", specificare la fascia di appartenenza dell'ultima commessa aggiudicata:

⁴ È possibile fare riferimento a prestazioni già eseguite in passato per Cotral S.p.A. con attenzione alla coerenza rispetto al criterio di rotazione o allegare documenti a comprova di altre esperienze pregresse.

⁵ Trattasi del c.d. "subappalto a cascata" che, in ragione di specifiche caratteristiche dell'appalto e altre esigenze, può essere limitato per alcune o tutte le prestazioni/lavorazioni oggetto del contratto d'appalto;

⁶ Utilizzare come riferimento di massima il codice ATECO dell'Operatore Economico.

(Per forniture e servizi ivi compresi i servizi di ingegneria e architettura e l'attività di progettazione)

- ☐ affidamento di importo compreso tra € 5.000,00 e € 39.999,00 al netto di IVA
- ☐ affidamento di importo compreso tra € 40.000,00 e € 99.999,00 al netto di IVA
- ☐ affidamento di importo compreso tra € 100.000,00 e € 139.999,00 al netto di IVA
- ☐ affidamento di importo compreso tra € 140.000,00 e valori inferiori alla soglia di rilevanza europea al netto di IVA

(Per lavori)

- ☐ affidamento di importo compreso tra € 5.000,00 e € 39.999,00 al netto di IVA
- ☐ affidamento di importo compreso tra € 40.000,00 e € 99.999,00 al netto di IVA
- ☐ affidamento di importo compreso tra € 100.000,00 e € 149.999,00 al netto di IVA
- ☐ affidamento di importo compreso tra € 150.000,00 e € 999.999,00 al netto di IVA
- ☐ affidamenti di importo compreso tra € 1.000.000,00 e valori inferiori alla soglia di rilevanza europea al netto di IVA.

11. Solo in caso di gara – Criterio di aggiudicazione

- ☐ Offerta economicamente più vantaggiosa
- ☐ Minor prezzo

12. Solo in caso di gara – Procedura di acquisto

Indicare la procedura di acquisto suggerita:

- ☐ Procedura aperta
- ☐ Procedura ristretta
- ☐ Procedura negoziata previa indagine di mercato
- ☐ Procedura negoziata

13. Requisiti speciali

Viene richiesto il possesso di requisiti speciali da parte dell'Operatore Economico in aggiunta a quelli generali richiesti ex lege?

SI ☐ NO ☒

Se "Sì", elencare quali:

- a) _____
- b) _____

14. Solo per affidamenti/procedure sottosoglia - Cauzione definitiva:

Si richiede l'esenzione da cauzione definitiva ai sensi degli Artt. 53 e 117 del D.lgs. 36/2023?

SI ☒ NO ☐

Se "Sì", specificare le adeguate motivazioni all'esonero della prestazione della garanzia:

Il pagamento è previsto alla consegna, pertanto non si ritiene necessaria alcuna garanzia, inoltre non è uso del mercato fruire di cauzioni.

15. È previsto un D.U.V.R.I. / attestato di non interferenza?

SI ☐ NO ☒

16. c.d. 6/5:

SI ☐ NO ☒
17. opzioni (durata/importo) oltre il c.d. 6/5

SI ☐ NO ☒

Se "Sì", elencare quali:

a. _____

b. _____

18. Altri allegati alla RAA⁷

a) Allegato tecnico

19. Figure tecniche:

R.U.P. (Responsabile di Progetto): Alessandro Viggiani

ID Conflitto di interesse: 2532/2025

D.E.C.⁸/ D.L.: Alessandro Viggiani

Coordinatore della Sicurezza⁹: _____

20. Programmazione:

L'acquisto in oggetto si ricollega ad un fabbisogno già inserito nella programmazione degli acquisti approvata?

SI ☒ NO ☐

Se "SI" Riferimento C.U.I.: _____

Se "NO", motivazione mancato inserimento nel piano approvato e indicazione del CUI acquisito:

21. Strumenti di acquisto:

Si vuole aderire ad una Convenzione/AQ di CONSIP oppure della Centrale Acquisti Regione Lazio?

SI ☐ NO ☒

Se "Sì", riportare il codice identificativo della procedura a cui si vuole aderire e allegare relativi documenti pubblicati da CONSIP oppure della Centrale Acquisti Regione Lazio:

⁷ Per affidamenti (al netto di IVA) di forniture e servizi di importo compreso tra € 140.000,00 e valori inferiori alla soglia di rilevanza europea, affidamenti di lavori di importo compreso tra € 150.000,00 e € 999.999,00 e affidamenti di lavori di importo compreso tra € 1.000.000,00 e valori inferiori alla soglia di rilevanza europea è obbligatorio allegare: 1) capitolato speciale, 2) elementi essenziali del contratto, 3) eventualmente motivazione a richiedere la garanzia provvisoria.

⁸ Nell'ambito di beni e servizi è obbligatorio che il D.E.C. differisca dal R.U.P. per i contratti di servizi e forniture di particolare importanza, per qualità o importo delle prestazioni, individuati nell'Art. 32 dell'Allegato II.14 D.lgs. 36/23;

⁹ Ai sensi dell'Art. 114 Comma 4, D.lgs. 36/23, nel caso di contratti di importo non superiore a 1 milione di €, e comunque in assenza di lavori complessi e di rischi di interferenze, il D.L., se in possesso dei requisiti richiesti dalla normativa vigente sulla sicurezza, svolge anche le funzioni di coordinatore per la sicurezza in fase di esecuzione;

Il prodotto è reperibile sul M.E.P.A.?

SI ☐ NO ☒

Se "SI", riportarne il riferimento:

22. Importo della spesa

Importo totale della spesa (comprensivo delle eventuali opzioni), IVA esclusa: € 77.500

Di cui per costi della manodopera (solo per lavori e servizi) distinguendo l'importo dei medesimi relativo alle eventuali opzioni di importo: €

CCNL sulla base del quale sono stati individuati i costi della manodopera:

Di cui per costi derivanti da rischi per interferenza (solo se previsti dal D.U.V.RI.): € 0

23. Riferimenti per la contabilizzazione

Tab. 1

OGGETTO	IMPORTO TOTALE (€)	PREV. BUDGET	NATURA	AREA FUNZ.LE	FONTE FINANZIAMENTO	% FINANZ.TO
Indagini di mercato	77.500	SI	OPEX	A		
IMPEGNO TOTALE	77.500					

LEGENDA:

Previsto a budget inserire: SI, NO

Natura inserire: OPEX (costo operativo), CAPEX (investimento), MAGAZZINO

Area Funzionale inserire: A (Corporate), G (Gomma), F (Ferro), N.O. (Non Osp)

Fonte finanziamento inserire: denominazione e/o riferimenti di ente o altra fonte

% Finanziamento solo se compilato il precedente, inserire: la percentuale finanziata

Tab. 2: Ripartizione della spesa per esercizio di competenza:

OGGETTO	2024 (€)	2025 (€)	2026 (€)	2027 (€)	2028 (€)	IMPORTO TOTALE (€)
Indagine Customer Satisfaction		77.500				
IMPEGNO TOTALE						77.500

Nota Bene:

I valori di "Importo totale" e "Impegno totale" delle tabelle 1 e 2 devono coincidere.

24. Superamento soglia:

Il gruppo merci e/o l'eventuale fornitore proposto hanno superato l'importo di €139.999,00 (forniture e servizi) o €149.999,00 (lavori) nell'anno solare?

SI ☐ NO ☒

Se "Sì", è stata acquisita una relazione motivata da parte del Proposer?

SI ☐ NO ☐

24. Modalità di acquisto:

Si rimanda alle argomentazioni illustrate nella Sezione Proposer – punti nn. 1, 2,3, 4 e 6.

Vista la necessità rappresentata dal RUP di conclusione dell'indagine soddisfazione clienti bus e le ferrovie entro giugno 2025 al fine del rispetto degli obblighi del Contratto di Servizio, non essendo esigibile altro comportamento da parte della stazione appaltante, si propone di procedere all'affidamento in oggetto, ai sensi dell'art 76 comma 2 lettera c) del Dlgs n. 36/2023 e s.m.i., per la durata indicativa di 7 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto in favore dell'operatore in grado di eseguire nei suddetti tempi il servizio richiesto.

L'Operatore economico è registrato sulla Piattaforma Stella e non iscritto al ME.

L'affidamento rientra nel settore dei Servizi Ordinari.

Si rileva la completezza formale della dichiarazione resa dal RUP ai sensi dell'Ordine di Servizio n. 3 del 11/01/2024.

Si riporta di seguito l'elenco degli allegati SAL che fanno parte integrante della presente RAA: - Mail dello STAFF, ricevuta il 04.03.2025, in riscontro alla richiesta di effettuare le consuete verifiche relative al SAP.

DISPOSITIVO: VISTA LA RAA N. 1 DEL 19/02/2025 PRESENTATA DA U.O. Comunicazione e Clienti / Social Media & Customer Experience, IL PRESIDENTE DISPONE:

a) di autorizzare, ai sensi dell'art 76 comma 2 lettera c) del D.lgs. n. 36/2023 e s.m.i., l'affidamento, in favore della società **Ipsos Srl**, il servizio di Customer Satisfaction 2025, alle condizioni tecnico ed economiche almeno pari a quelle descritte nei punti nn. 1- 2 -3- 4-22 e nella Specifica Tecnica, allegata alla presente RAA, per un importo complessivo non superiore ad € 77.500,00 oltre IVA, comprensivo dell'opzione del quinto d'obbligo;

b) di conferire mandato al RUP per richiedere, tramite STELLA, l'offerta definitiva alla società Ipsos Srl per le attività ed entro i limiti di spesa indicati nei punti nn. 1-2-3-4-22 e nella Specifica Tecnica, allegata alla presente RAA, e per l'espletamento delle conseguenti attività a norma di legge;

c) di conferire mandato alla Dirigente del Servizio Legale e Approvvigionamenti per l'espletamento delle relative verifiche di legge non acquisite tramite FVOE, anche tramite terzi.

25. Previsione eventuale costo di pubblicazione degli avvisi di gara:

SI ☐ NO ☒ Importo _____

26. Imputazione contabile:

OGGETTO	IMPORTO TOTALE (€)	CODICE CENTRO DI COSTO	DESCRIZIONE CENTRO DI COSTO	CODICE VOCE DI COSTO	DESCRIZIONE VOCE DI COSTO	CODICE AREA FUNZ.LE
Indagini di mercato	77.500,00	A01210	SOCIAL MED CUST EXP	42072029	Indagini di mercato	TPL_A
IMPEGNO TOTALE	77.500,00					

OGGETTO	IMPORTO	CODICE CENTRO DI COSTO	DESCRIZIONE CENTRO DI COSTO	CODICE VOCE DI COSTO	DESCRIZIONE VOCE DI COSTO
Inserzioni pubblicitarie		A13000	SAL	42072035	Inserzioni pubblicitarie

Specifiche tecniche

Oggetto: Indagine Customer Satisfacion e Indagine Qualitativa per individuazione opportunità miglioramento in ottica costi benefici.

Introduzione

Cotral gestisce il trasporto extraurbano su autobus nella Regione Lazio e le linee ferroviarie Metromare (ex Roma-Lido) e Roma-Viterbo.

Ogni anno Cotral effettua un'indagine di mercato volta a misurare la soddisfazione della clientela in merito al servizio di trasporto pubblico svolto.

Oggetto dell'affidamento

È richiesta la realizzazione di due distinte indagini su:

Servizio Ferroviario:

Ferrovia Metromare (Roma-Lido), 13 fermate da Roma Porta San Paolo fino alla fermata Cristoforo Colombo ad Ostia.

La linea conta circa 70K passeggeri giornalieri.

Ferrovia Roma-Viterbo con 39 fermate da piazzale Flaminio, fino a Viterbo.

La linea conta circa 30K passeggeri giornalieri.

È prevista altresì la realizzazione di un'indagine qualitativa volta ad individuare opportunità miglioramento in ottica costi/benefici relativa ai risultati 2025.

Servizio Bus: è gestito con i nostri bus che con oltre 8K corse giornaliere raggiungono 376 Comuni del Lazio; i punti con maggior afflusso di clienti sono i nodi di scambio nella città di Roma e i capolinea dei quattro capoluoghi di provincia. Il servizio Bus conta circa 200K passeggeri giornalieri.

Metodologia

Le indagini devono essere condotte con metodologia CAPI con interviste presso questi siti:

Autobus: Anagnina, Laurentina, Cornelia, Ponte Mammolo, Saxa Rubra, Tiburtina, Frosinone, Viterbo, Latina e Rieti.

Ferrovia Metromare: tutte e 13 le stazioni.

Ferrovia Roma-Viterbo: stazione di Flaminio, Saxa Rubra, Montebello, Civita Castellana e Viterbo.

Contestualmente alle indagini CAPI, dovrà essere condotta un'indagine CAWI basata sul campionamento del nostro data base di 435K+ clienti, tale indagine verrà diffusa ai clienti da Cotral tramite email inviata dal nostro CRM.

Lo scopo dell'indagine CAWI, condotta per la prima volta nel 23, è quello di contribuire ad affinare un DB clienti volto alla progressiva sostituzione nel tempo della metodologia CAPI.

Output richiesti

1. Indagine CS Autobus.

a. Una sintesi dell'indagine riparametrata con valori da 1 a 9, così come richiesto dalla delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti 16/2018 misura 5, punto 4C.

2. Indagine CS Ferrovie contenente un capitolo di dettaglio per Metromare ed uno per Roma-Viterbo.

a. Una sintesi dell'indagine riparametrata con valori da 1 a 9, così come richiesto dalla delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti 16/2018 misura 5, punto 4C.

3. Indagine CAWI per Bus e Ferrovie. Questo documento non sarà parte integrante dei punti 1 e 2.

4. Indagine CAWI qualitativa che, sulla scorta dei risultati di CS 2025, individui i maggiori settori di miglioramento sui quali investire in ottica costi/benefici.

Importo, durata e modalità di pagamento

L'affidamento avrà un importo massimo complessivo di € 77.500 così ripartiti:

per i punti 1, 2 e 3 importo massimo di euro 62.500,00, da consegnarsi entro giugno 2025.

per il punto 4 importo massimo di euro 15.000, da consegnarsi entro ottobre 2025.

Il pagamento è previsto alla consegna dei singoli progetti: giugno 2025, ottobre

2025.

Spese

L'accesso da parte degli intervistatori presso i capolinea autobus è libero, mentre quello alle 18 stazioni ferroviarie è subordinato al possesso di un titolo di viaggio valido. Tali spese si intendono a carico del fornitore. A titolo esemplificativo, le spese per acquisto di titoli di viaggio sostenute dall'istituto di ricerca che ha condotto l'indagine nel 23 sono stati pari a 240 euro.