

OGGETTO: Indagine di Customer Satisfaction 2024.

<p>PROPOSER:</p> <p>Comunicazione e Clienti // Social Media & Customer Experience</p> <p>(ind. <i>F.to Alessandro Viggiani</i>)</p>	<p>RAA n° 2_24 SM&CX DATA: 15/02/24</p> <p>IL/I RESPONSABILE/I</p> <p><i>F.to Amalia Colacci</i></p>
<p>SERVIZIO LEGALE ED APPROVVIGIONAMENTI</p> <p>U.O. GARE: ss (indicazione dell'UO + sigla responsabile UO + sigla buyer)</p>	<p>Prot. (E) SA n° 76 del 15.02.2024</p> <p>Prot. (U) SA n° 76 del 19/02/2024</p> <p>IL RESPONSABILE</p> <p><i>F.to Monica Ventura</i></p>
<p>DIREZIONE AMMINISTRAZIONE FINANZA E CONTROLLO</p>	<p>Prot. DF n° 131/U del 21/02/2024</p> <p>IL RESPONSABILE</p> <p><i>F.to Francesco Patrizi</i></p>
<p>DIRETTORE GENERALE</p>	<p>PROVVEDIMENTO N° _____ DEL _____</p> <p>IL RESPONSABILE</p> <p>.....</p>
<p>PRESIDENTE</p>	<p>PROVVEDIMENTO N° <u>2</u> DEL <u>21/02/2024</u></p> <p>IL RESPONSABILE</p> <p><i>F.to Amalia Colacci</i></p>
<p>CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE</p>	<p>DELIBERA N° _____ DEL _____</p>
<p>ASSEMBLEA</p>	<p>SEDUTA DEL: _____</p>

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 due output distinti: un'indagine sulla soddisfazione dei clienti bus e una per i clienti delle linee ferroviarie.

2. Quantità:

L'affidamento avrà un importo massimo di 60.000 euro

3. Durata:

90 giorni

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 nazione per le proprie indagini di Customer Satisfacion, con particolare riferimento a quelli con esperienza nel settore dei trasporti.

Quest'anno, anche in considerazione del principio di rotazione dei fornitori, si è deciso di affidare l'incarico ad Ipsos. Tra le più grandi realtà nel settore a livello mondiale, opera in 90 mercati diversi avvalendosi di quasi 20 mila professionisti.

Nel 2020 Cotral ha già commissionato all'istituto Ipsos un'indagine di ricerca volta a valutare e misurare il cambiamento delle abitudini di viaggio durante la pandemia ed il progetto è stato valutato molto positivamente dall'azienda, mentre non si è mai avvalsa di questo fornitore per l'indagine di soddisfazione clienti, oggetto del presente affidamento.

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: Cotral – 2020, indagine mobilità durante pandemia | 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.

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 percome sia stata valutata la congruità dei prezzi offerti;

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.

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:

Fare clic qui per immettere testo.

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:

(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)

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.

- 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 "SI", 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 "SI", 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 "SI", elencare quali:

- a. _____
- b. _____

18. Altri allegati alla RAA⁷

- a) Obbligatorio - Specifiche tecniche / Allegato tecnico
- b) Obbligatorio per le procedure di gara – Descrizione Criterio di Aggiudicazione
- c) Altri - _____

19. Figure tecniche:

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

ID Conflitto di interesse: 5451/2024

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

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

SI NO

Se "SI", riportarne il riferimento:

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;

22. Importo della spesa

Importo totale della spesa (comprensivo delle eventuali opzioni), IVA esclusa: € 60.000

Di cui per costi della manodopera (solo per lavori e servizi) distinguendo l'importo dei medesimi relativo alle eventuali opzioni di importo: € 60.000

CCNL sulla base del quale sono stati individuati i costi della manodopera: CCNL Commercio, per gli intervistatori vige un accordo ASSIRM (Associazione Industrie Ricerche di Mercato).

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
Indagine Customer Satisfaction	60.000	SI	OPEX	A		
IMPEGNO TOTALE						

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	60.000					
IMPEGNO TOTALE						60.000

Nota Bene:

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

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 X

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

SI NO

24. Modalità di acquisto:

Si rimanda e si accolgono le argomentazioni illustrate nella Sezione Proposer – punti nn. 4 e 6.

Detto affidamento, il primo per l'OE in questione dall'entrata in vigore del Nuovo Codice, risulta rientrare nella fascia di importo compresa tra Euro 40.000 ed Euro 99.999.

Nell'anno in corso non sono stati effettuati ulteriori affidamenti in favore dell'OE.

La società Ipsos s.r.l. è registrata su STELLA.

Il servizio in questione è affidabile ai sensi degli artt. 49 commi 2 e 3, 50 comma 1 lett. b) del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i.

La durata del servizio è di 90 giorni.

In considerazione delle motivazioni riportate nella Sezione Proposer – punto 14, per il presente affidamento non dovrà essere richiesta all'OE la costituzione di una garanzia definitiva.

L'affidamento rientra nell'ambito dei Settori Ordinari.

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

Si riporta di seguito l'elenco degli allegati SAL che fanno parte integrante della presente RAA:

- Mail dell'U.O. Contratti e Gestione Fornitori, ricevuta il 16.02.2024, in riscontro alla richiesta di effettuare le consuete verifiche relative al SAP.

DISPOSITIVO: VISTA LA RAA n. 2 DEL 15/02/2024 PRESENTATA DA COMUNICAZIONE E CLIENTI/ SOCIAL MEDIA E CUSTOMER EXPERIENCE, IL PRESIDENTE DISPONE:

- a) di autorizzare, ai sensi degli artt. 49 commi 2 e 3, 50 comma 1 lett. b) del D.Lgs. n. 36/2023, l'affidamento del servizio di Customer Satisfaction 2024 in favore della società Ipsos s.r.l., a condizioni tecnico ed economiche almeno pari a quelle descritte nella Specifica Tecnica allegata alla presente RAA, nella Sezione Proposer – punti nn. 1, 2, 3 ed entro i limiti di spesa indicati al punto 22, per una durata di 90 giorni, per un importo complessivo non superiore a € 60.000,00, oltre IVA;
- b) di conferire mandato al RUP per richiedere, tramite STELLA, l'offerta alla società Ipsos s.r.l. per le attività ed entro i limiti di spesa indicati nella Specifica Tecnica allegata alla presente RAA e nella Sezione del Proposer - punti nn. 1, 2, 3, 22 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.

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

SI NO X 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
Indagine Customer Satisfaction	60.000,00	A01210	Social Media & Customer Experience	42072029	Indagini di mercato	TPL_A
IMPEGNO TOTALE	60.000,00					

OGGETTO	IMPORTO	CODICE CENTRO DI COSTO	DESCRIZIONE CENTRO DI COSTO	CODICE VOCE DI COSTO	DESCRIZIONE VOCE DI COSTO
<i>Inserzioni pubblicitarie</i>		A13000	SAL	42072035	<i>Inserzioni pubblicitarie</i>

Allegato 18 A RAA 2_24 SM&CX | Specifiche tecniche.

Oggetto: offerta tecnica ed economica relativamente l'indagine Customer Care 2024 per Cotral SpA.

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 affida a società specializzata un'indagine di mercato volta a misurare la soddisfazione della clientela in merito al servizio di trasporto pubblico extraurbano con Autobus.

Oggetto dell'affidamento

È richiesta la realizzazione di due distinte indagini di CS su:

1. Il servizio Ferroviario:

1. 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.

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

La linea conta circa 30K passeggeri giornalieri.

2. **Il 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.

Indicazioni generali

Relativamente al servizio Autobus l'indagine CS deve continuare a garantire l'omogeneità e la confrontabilità dei dati anno su anno così anche per il servizio Ferroviario che è al secondo anno di rilevazione.

Negli anni l'indagine è sempre stata solo per il servizio Bus e con metodo CATI e quindi con tavole che indicavano anno su anno gli scostamenti nei dati rilevati, informazione per noi importante e necessaria oltre all' ICS annuale.

Metodologia

Le due 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, SaxaRubra, Montebello, Civita Castellana e Viterbo.

Contestualmente alle indagini CAPI, dovrà essere condotta un'indagine CAWI basata sul campionamento del nostro data base di 276K clienti, tale indagine verrà diffusa ai clienti da Cotral tramite email inviata dal nostro CRM, mentre il questionario sarà da voi realizzato. 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 della quale è possibile trovare l'elaborato dello scorso anno qui.
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.

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 state pari a 240 euro.

Importo

L'importo complessivo massimo del servizio è € 60.000 (euro quarantonovemila/00) più IVA. L'IVA resta a carico dell'acquirente.

Durata

L'indagine di Customer Satisfaction dovrà essere effettuata tra la fine di marzo e la prima settimana di maggio 2024 – il periodo definitivo sarà deciso una volta assegnato il servizio in funzione delle date delle festività che incidono soprattutto con le vacanze scolastiche; la fase di analisi delle rilevazioni dovranno essere svolte in tempi compatibili per la consegna e la presentazione entro la fine di maggio 2024.

Alleghiamo il questionario dello scorso anno e la sintesi dell'ultima CS come parte integrante del brief.

Segreteria

Da: Falchi, Angela
Inviato: venerdì 16 febbraio 2024 14:23
A: Scornavacchi, Sabrina
Cc: Filetti, Emanuela
Oggetto: I: RAA SMCX N. 2 DEL 15.02.2024 | Indagine di Customer Satisfaction
Allegati: allegato 18A RAA2_24 SM&CX.pdf; SMCX RAA2 24 - Customer Satisfaction rev01.docx

Negli anni solari 2023/2024 alla società non è stato fatto nessun ordine sul SAP.

Saluti

Angela Falchi

Contratti e Gestione Fornitori
Servizio Legale e Approvvigionamenti



Cotral Spa

Via Bernardino Alimena, 105 - 00173 Roma
T +39 06 72 05 29 06
F +39 06 72 05 28 36
M +39 335.5229093
www.cotralspa.it

Da: Scornavacchi, Sabrina
Inviato: giovedì 15 febbraio 2024 15:18
A: Falchi, Angela <angela.falchi@cotralspa.it>
Cc: Filetti, Emanuela <emanuela.filetti@cotralspa.it>
Oggetto: I: RAA SMCX N. 2 DEL 15.02.2024 | Indagine di Customer Satisfaction

Prego procedere alle verifiche su SAP per il 2023/2024 per la società Ipsos srl

Grazie

Sabrina Scornavacchi

Responsabile Gare
Servizio Legale e Approvvigionamenti



Cotral Spa

Via Bernardino Alimena, 105 - 00173 Roma
T +39 06 72052910 M +39 335 1364176 F +39 06 72052809
www.cotralspa.it

Da: Segreteria SA
Inviato: giovedì 15 febbraio 2024 15:01
A: Scornavacchi, Sabrina <sabrina.scornavacchi@cotralspa.it>

Cc: Venturi, Monica <monica.venturi@cotralspa.it>; Viggiani, Alessandro <alessandro.viggiani@cotralspa.it>
Oggetto: RAA SMCX N. 2 DEL 15.02.2024 | Indagine di Customer Satisfacion

Si inoltra la RAA per essere lavorata

Simona Conti
Segreteria

Servizio Legale e Approvvigionamenti



Cotral Spa

Via Bernardino Alimena, 105 - 00173 Roma

T +39 06 72 05 7979

F +39 06 72 05 28 09

www.cotralspa.it

Da: Viggiani, Alessandro

Inviato: giovedì 15 febbraio 2024 13:13

A: Segreteria SA <segreteria.sa@cotralspa.it>

Cc: Segreteria <segreteria@cotralspa.it>

Oggetto: RAA n. 2_24 SMCX | Indagine di Customer Satisfacion

Ciao, vi allego questa RAA e le specifiche tecniche richieste dal punto 18A.
Grazie mille.

PS: essendo uscita poco la la rev della PG04, è redatta sul nuovo format.

Alessandro Viggiani

Head of Social Media & Customer Experience | Cotral

+39 3926880442