



*ROMA SERVIZI PER LA MOBILITA' S.r.l.*

---

## *PROVVEDIMENTO DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO*

**N° 7 del 31 gennaio 2022**

OGGETTO: AUTORIZZAZIONE AD INDIRE UNA GARA EUROPEA A PROCEDURA TELEMATICA APERTA, AI SENSI DEL COMBINATO DISPOSTO DI CUI AGLI ARTT. 58 E 60 DEL D.LGS. N. 50/2016 E SS. MM. II. E 2, COMMA 2, DEL D.L. 16 LUGLIO 2020 N. 76 - CONVERTITO CON MODIFICHE NELLA LEGGE 11 SETTEMBRE 2020 N. 120, MODIFICATO CON LEGGE N. 108/2021 -, PER L'APPALTO RELATIVO AI SERVIZI DI PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DEL PIANO DI INDAGINI ANNUALE DI CUSTOMER SATISFACTION PER IL TRIENNIO 2022 - 2024 SUI SERVIZI DI MOBILITÀ PUBBLICA E PRIVATA OFFERTI NEL TERRITORIO DI ROMA CAPITALE. CUI: S10735431008202100042.

Premesso

che la mobilità di persone e merci e i servizi connessi rivestono per Roma Capitale una valenza strategica elettiva, in funzione della vivibilità degli spazi urbani, della qualità e salubrità della vita dei residenti e dello sviluppo socio-economico del territorio;

OGGETTO: AUTORIZZAZIONE AD INDIRE UNA GARA EUROPEA A PROCEDURA TELEMATICA APERTA, AI SENSI DEL COMBINATO DISPOSTO DI CUI AGLI ARTT. 58 E 60 DEL D.LGS. N. 50/2016 E SS. MM. II. E 2, COMMA 2, DEL D.L. 16 LUGLIO 2020 N. 76 - CONVERTITO CON MODIFICHE NELLA LEGGE 11 SETTEMBRE 2020 N. 120, MODIFICATO CON LEGGE N. 108/2021 -, PER L'APPALTO RELATIVO AI SERVIZI DI PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DEL PIANO DI INDAGINI ANNUALE DI CUSTOMER SATISFACTION PER IL TRIENNIO 2022 - 2024 SUI SERVIZI DI MOBILITÀ PUBBLICA E PRIVATA OFFERTI NEL TERRITORIO DI ROMA CAPITALE. CUI: S10735431008202100042.

---

che la misurazione della qualità percepita dai cittadini-utenti (la c.d. "soddisfazione del cliente" o "*customer satisfaction*" - C.S.) in merito ai servizi di mobilità pubblica e privata offerti sul territorio urbano, rappresenta, pertanto, per Roma Capitale uno strumento primario per le verifiche di adeguatezza e rispondenza delle *performance* dei gestori affidatari dei servizi, rispetto ai Contratti di Servizio sottoscritti con gli stessi;

che, invero, le rilevazioni in parola si pongono quale obiettivo finale l'analisi della soddisfazione per i servizi fruiti, nell'interesse pubblico della certezza e del miglioramento della qualità dei servizi di mobilità erogati ai cittadini-utenti, direttamente o attraverso società di gestione;

che, a mente dell'art. 6 dell'Allegato Tecnico II del vigente Contratto di Servizio (CdS) sottoscritto con Roma Capitale, Roma Servizi per la Mobilità S.r.l. (nel seguito anche RSM) è tenuta ad effettuare l'attività di rilevazione della *Customer Satisfaction* nello svolgimento delle proprie attribuzioni di pianificazione, supervisione, coordinamento e controllo dei processi che riguardano la mobilità privata e pubblica su Roma, per i servizi di mobilità che l'Amministrazione capitolina affida ai Gestori del TPL e dei servizi connessi (attualmente A.T.A.C. S.p.A. e Roma TPL S.c.a r.l.);

che, peraltro, RSM esegue indagini di C.S. anche relativamente ai servizi per la mobilità che eroga direttamente ai cittadini su incarico di Roma Capitale (rilascio permessi ZTL e Sosta; *car sharing*; piattaforma informativa per la mobilità urbana; servizio di *contact center* telefonico; numero verde persone con disabilità), in adempimento altresì degli obblighi di monitoraggio e di rendicontazione della qualità erogata e percepita, connessi alla prescrizione contrattuale per l'adozione di una Carta dei Servizi (di cui all'art. 19 delle Disposizioni Generali del CdS), redatta in ottemperanza della normativa vigente.

Rilevato

OGGETTO: AUTORIZZAZIONE AD INDIRE UNA GARA EUROPEA A PROCEDURA TELEMATICA APERTA, AI SENSI DEL COMBINATO DISPOSTO DI CUI AGLI ARTT. 58 E 60 DEL D.LGS. N. 50/2016 E SS. MM. II. E 2, COMMA 2, DEL D.L. 16 LUGLIO 2020 N. 76 - CONVERTITO CON MODIFICHE NELLA LEGGE 11 SETTEMBRE 2020 N. 120, MODIFICATO CON LEGGE N. 108/2021 -, PER L'APPALTO RELATIVO AI SERVIZI DI PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DEL PIANO DI INDAGINI ANNUALE DI CUSTOMER SATISFACTION PER IL TRIENNIO 2022 - 2024 SUI SERVIZI DI MOBILITÀ PUBBLICA E PRIVATA OFFERTI NEL TERRITORIO DI ROMA CAPITALE. CUI: S10735431008202100042.

---

che, per l'esecuzione delle suddette attività di C.S., RSM deve rivolgersi al mercato per assicurare la totale terzietà e la piena obiettività del dato rilevato, secondo quanto previsto dal vigente Contratto di Servizio;

che, per l'effetto, con nota prot. n. 0073427 del 23/11/2021, in atti, la competente Direzione Ingegneria ha trasmesso all'Ufficio Legale, Societario, Gare e Contratti i documenti tecnici – incluso il Capitolato Speciale d'Appalto e i relativi Allegati - propedeutici alla formalizzazione dell'atto di indizione della gara d'appalto, e compresa, altresì, la prevista Scheda Istruttoria tecnica, provvista del visto di validazione dell'Amministratore Delegato del 22/11/2021, in atti;

che, da ultimo, per la definizione dell'istruttoria procedimentale, con nota *e-mail* del 04.01.2022, in atti, la Direzione Ingegneria ha trasmesso all'Ufficio Legale, Societario, Gare e Contratti altri documenti tecnici e l'aggiornamento del Capitolato Speciale d'Appalto;

che l'appalto *de quo* avrà durata triennale (2022-2024) - decorrente dalla data di sottoscrizione del relativo contratto - posto che i dati di soddisfazione devono essere rilevati con metodologia omogenea per un periodo congruo, per conferire significatività ai *trend* (andamenti) delle variabili monitorate, a verifica delle politiche di mobilità adottate e della progettazione e programmazione dei servizi, così come dell'efficacia degli eventuali correttivi introdotti e della rispondenza dei servizi ai bisogni espressi e latenti dei destinatari (cittadini-utenti);

che, infatti, il monitoraggio periodico della *customer satisfaction* consente di valutare i cambiamenti della qualità nel tempo, quindi di interpretare il *trend* delle *performance* aziendali rispetto alla capacità di soddisfare le richieste dei cittadini e di correggere le criticità;

OGGETTO: AUTORIZZAZIONE AD INDIRE UNA GARA EUROPEA A PROCEDURA TELEMATICA APERTA, AI SENSI DEL COMBINATO DISPOSTO DI CUI AGLI ARTT. 58 E 60 DEL D.LGS. N. 50/2016 E SS. MM. II. E 2, COMMA 2, DEL D.L. 16 LUGLIO 2020 N. 76 - CONVERTITO CON MODIFICHE NELLA LEGGE 11 SETTEMBRE 2020 N. 120, MODIFICATO CON LEGGE N. 108/2021 -, PER L'APPALTO RELATIVO AI SERVIZI DI PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DEL PIANO DI INDAGINI ANNUALE DI CUSTOMER SATISFACTION PER IL TRIENNIO 2022 - 2024 SUI SERVIZI DI MOBILITÀ PUBBLICA E PRIVATA OFFERTI NEL TERRITORIO DI ROMA CAPITALE. CUI: S10735431008202100042.

---

che, inoltre, un orizzonte triennale permette di valutare gli effetti di breve-medio periodo delle azioni correttive, superando l'ottica di una visione limitata e contingente e facilitando la possibile introduzione di leve gestionali per il miglioramento dei servizi direttamente collegate alla qualità percepita e al suo raffronto con la qualità erogata;

che, come risulta dal documento "Condizioni Subaffidamento e Ammissibilità", allegato alla citata nota e-mail del 04.01.2022, il subappalto/subaffidamento è consentito esclusivamente per le fasi di somministrazione delle interviste (CATI, CAWI, CAPI o FtoF) e di relativa implementazione nel *Data base* (DB) dei dati elementari (fasi di "*field*"), avendo, il Responsabile del Procedimento per la fase di Progettazione, individuato e valutato tale limite necessario e opportuno, nell'ottica di un bilanciamento tra i due aspetti insiti nell'appalto *de quo*: da un lato *l'intuitus personae*, ossia la necessità di far eseguire la componente specialistica caratterizzante gli adempimenti contrattuali al soggetto selezionato a valle della procedura di gara e, dall'altro, la particolarità delle prestazioni da eseguire nella fase di *field*, che richiedono l'impiego per un tempo determinato e definito di un elevato numero di operatori (intervistatori) contemporaneamente operativi, con possibile necessità di ricorrere al supporto di soggetti terzi specializzati;

che, le attività sono da realizzarsi senza soluzione di continuità, non consentendo la suddivisione dell'appalto in lotti funzionali, atteso che non è tecnicamente possibile individuare una parte dello stesso realizzabile in via autonoma, senza pregiudizio per la funzionalità e la razionalità complessiva dei servizi programmati, né in lotti prestazionali, per l'unicità della categoria dei servizi interessati, ai sensi dell'art. 51 del Codice;

che, per l'esecuzione delle attività di che trattasi, l'importo a base di gara soggetto a ribasso è stato stimato in **€ 225.000,00** (IVA esclusa);

OGGETTO: AUTORIZZAZIONE AD INDIRE UNA GARA EUROPEA A PROCEDURA TELEMATICA APERTA, AI SENSI DEL COMBINATO DISPOSTO DI CUI AGLI ARTT. 58 E 60 DEL D.LGS. N. 50/2016 E SS. MM. II. E 2, COMMA 2, DEL D.L. 16 LUGLIO 2020 N. 76 - CONVERTITO CON MODIFICHE NELLA LEGGE 11 SETTEMBRE 2020 N. 120, MODIFICATO CON LEGGE N. 108/2021 -, PER L'APPALTO RELATIVO AI SERVIZI DI PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DEL PIANO DI INDAGINI ANNUALE DI CUSTOMER SATISFACTION PER IL TRIENNIO 2022 - 2024 SUI SERVIZI DI MOBILITÀ PUBBLICA E PRIVATA OFFERTI NEL TERRITORIO DI ROMA CAPITALE. CUI: S10735431008202100042.

---

che all'importo dell'appalto occorre, altresì, aggiungere la somma di € 20.225,00, necessaria per l'indizione della procedura di gara, così ripartita:

- € 20.000,00 (euro ventimila/00), importo presunto per le spese di pubblicazione, oggetto di rimborso da parte dell'aggiudicatario nel suo effettivo ammontare;
- € 225,00, (euro duecentoventicinque/00) quale contributo A.N.AC.;

che, l'importo presunto complessivo massimo di spesa risulta pertanto pari ad € 245.225,00 (IVA esclusa);

che, come risulta anche dalla citata Scheda Istruttoria tecnica della Direzione Ingegneria, ai fini dell'allocazione e della ripartizione annuale dei costi nel Bilancio di RSM, il suddetto importo a base d'asta per l'affidamento delle attività, pari ad € 225.000,00, IVA ed altri oneri di legge esclusi, trova copertura finanziaria, come da indicazione della RdA (n. 10007661), alla voce di Budget "40730108\_007 - Indagini Qualità percepita da CDS" del progetto C-1870-1 e, per il relativo intervento, è stata stimata la seguente cadenza temporale di esecuzione: annualità 2022: € 75.000,00; annualità 2023: € 75.000,00; annualità 2024: € 75.000,00;

che l'importo di € 20.225,00, concernente le spese di pubblicazione e il contributo A.N.AC., è di competenza dell'anno 2022;

che, in merito ai criteri di selezione delle offerte, si è previsto di aggiudicare la gara utilizzando il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 95 del Codice, secondo la seguente ripartizione dei punteggi:

- offerta tecnica: 70 punti;
- offerta economica: 30 punti;

OGGETTO: AUTORIZZAZIONE AD INDIRE UNA GARA EUROPEA A PROCEDURA TELEMATICA APERTA, AI SENSI DEL COMBINATO DISPOSTO DI CUI AGLI ARTT. 58 E 60 DEL D.LGS. N. 50/2016 E SS. MM. II. E 2, COMMA 2, DEL D.L. 16 LUGLIO 2020 N. 76 - CONVERTITO CON MODIFICHE NELLA LEGGE 11 SETTEMBRE 2020 N. 120, MODIFICATO CON LEGGE N. 108/2021 -, PER L'APPALTO RELATIVO AI SERVIZI DI PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DEL PIANO DI INDAGINI ANNUALE DI CUSTOMER SATISFACTION PER IL TRIENNIO 2022 - 2024 SUI SERVIZI DI MOBILITÀ PUBBLICA E PRIVATA OFFERTI NEL TERRITORIO DI ROMA CAPITALE. CUI: S10735431008202100042.

---

che gli elementi di valutazione delle offerte tecniche, i relativi punteggi tabellari, discrezionali e quantitativi e le modalità di loro attribuzione, nonché le modalità di attribuzione dei punteggi alle offerte economiche, sono contenuti nel Capitolato Speciale d'Appalto (paragrafi 3 e ss.), in atti;

che, in ordine ai requisiti di partecipazione, gli operatori economici dovranno:

- rispettare le condizioni di cui all'articolo 80 del Codice (motivi di esclusione);
- possedere, a norma dell'articolo 83 del Codice, il requisito di idoneità professionale consistente nell'iscrizione al relativo registro tenuto dalla Camera di Commercio Industria, Artigianato e Agricoltura - ovvero nel registro professionale dello Stato di residenza, se provenienti da altri Paesi dell'Unione Europea senza residenza in Italia - da cui risulti che l'operatore svolge per attività coerenti con quelle oggetto del presente appalto;
- possedere i requisiti di capacità economico-finanziaria e di capacità tecnica e professionale di seguito elencati:
  - aver regolarmente eseguito, nei migliori tre degli ultimi cinque anni antecedenti la data di invio nella GUUE del Bando di Gara, contratti aventi ad oggetto la rilevazione della *customer satisfaction* nel settore delle *public utility* o nel settore della mobilità pubblica locale, per un importo complessivo almeno pari a € 180.000,00 oltre IVA;

che il contratto stipulato con l'aggiudicatario conterrà le penali indicate nel Capitolato Speciale - paragrafo 8 - parte integrante del presente Provvedimento.

Considerato

che, per quanto concerne l'istruttoria amministrativo-procedurale, ai fini dell'affidamento dell'appalto di che trattasi, occorre indire una procedura aperta di cui agli artt. 60 e 58 del Codice, ai sensi dell'art. 2, comma 2, del D.L. n. 76/2020 - convertito con Legge n.

OGGETTO: AUTORIZZAZIONE AD INDIRE UNA GARA EUROPEA A PROCEDURA TELEMATICA APERTA, AI SENSI DEL COMBINATO DISPOSTO DI CUI AGLI ARTT. 58 E 60 DEL D.LGS. N. 50/2016 E SS. MM. II. E 2, COMMA 2, DEL D.L. 16 LUGLIO 2020 N. 76 - CONVERTITO CON MODIFICHE NELLA LEGGE 11 SETTEMBRE 2020 N. 120, MODIFICATO CON LEGGE N. 108/2021 -, PER L'APPALTO RELATIVO AI SERVIZI DI PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DEL PIANO DI INDAGINI ANNUALE DI CUSTOMER SATISFACTION PER IL TRIENNIO 2022 - 2024 SUI SERVIZI DI MOBILITÀ PUBBLICA E PRIVATA OFFERTI NEL TERRITORIO DI ROMA CAPITALE. CUI: S10735431008202100042.

---

120/2020, modificato con legge 108/2021 –, tra gli operatori in possesso dei requisiti prescritti, che presenteranno offerta, a seguito della pubblicazione del Bando di Gara sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea e su quella della Repubblica Italiana, nonché sulla piattaforma informatica del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, sul sito informatico societario e per estratto su due quotidiani a diffusione nazionale e su due quotidiani a diffusione locale, alle condizioni e prescrizioni contenute nel Bando di Gara, nel Disciplinare di Gara e nel Capitolato Speciale;

che, ai sensi dell'art. 58 del Codice, la procedura di gara sarà interamente gestita attraverso la piattaforma di *e-procurement* di R.S.M., accessibile all'indirizzo [www.eproc.romamobilita.it](http://www.eproc.romamobilita.it) (nel seguito, Sistema);

che le condizioni di gara, compresa la modalità di aggiudicazione e quelle contrattuali, rispettano tutti i principi di imparzialità, parità di trattamento e trasparenza;

che i pagamenti saranno effettuati, a norma di legge, con le modalità specificate nel Capitolato Speciale – paragrafo 7 - parte integrante del presente Provvedimento.

Preso atto

di tutto quanto riportato nella Scheda Istruttoria Tecnica allegata alla proposta e validata dall'Amministratore Delegato il 22/11/2021, inclusa tutta la documentazione facente parte integrante della suddetta Scheda, nonché nella nota *e-mail* della Direzione Ingegneria del 04.01.2022;

delle premesse e delle considerazioni, così come sopra esposte, nell'istruttoria tecnica dall'Ing. Alessandro Fuschiotto - responsabile della Direzione Ingegneria e Responsabile del Procedimento per le fasi di Progettazione e di Esecuzione;

OGGETTO: AUTORIZZAZIONE AD INDIRE UNA GARA EUROPEA A PROCEDURA TELEMATICA APERTA, AI SENSI DEL COMBINATO DISPOSTO DI CUI AGLI ARTT. 58 E 60 DEL D.LGS. N. 50/2016 E SS. MM. II. E 2, COMMA 2, DEL D.L. 16 LUGLIO 2020 N. 76 - CONVERTITO CON MODIFICHE NELLA LEGGE 11 SETTEMBRE 2020 N. 120, MODIFICATO CON LEGGE N. 108/2021 -, PER L'APPALTO RELATIVO AI SERVIZI DI PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DEL PIANO DI INDAGINI ANNUALE DI CUSTOMER SATISFACTION PER IL TRIENNIO 2022 - 2024 SUI SERVIZI DI MOBILITÀ PUBBLICA E PRIVATA OFFERTI NEL TERRITORIO DI ROMA CAPITALE. CUI: S10735431008202100042.

---

delle ulteriori considerazioni relative all'Istruttoria Amministrativo-Procedurale, della responsabile dell'Ufficio Legale, Societario, Gare e Contratti, Avv. Sabrina Cornacchia, responsabile del procedimento per la fase dell'affidamento;

della sottoestesa annotazione contabile del responsabile *ad interim* della Direzione Amministrativa, Angelo Marinetti, in ordine alla regolarità contabile e alla copertura della spesa;

della verifica di legittimità da parte della responsabile dell'Ufficio Legale, Societario, Gare e Contratti, Sabrina Cornacchia;

della verifica di conformità del responsabile ad interim della Direzione Compliance e Risk Management, Angelo Marinetti;

visto l'art. 20 dello Statuto;

vista la deliberazione di Roma Servizi per la Mobilità S.r.l. n. 30 del 25 ottobre 2021

l'Amministratore Delegato

dispone

- di autorizzare l'indizione di una Gara Europea a Procedura Telematica Aperta, ai sensi del combinato disposto di cui agli artt. 58 e 60 del d.lgs. n. 50/2016 e ss. mm. ii. e 2, comma 2, del d.l. 16 luglio 2020 n. 76 - convertito con modifiche nella legge 11 settembre 2020 n. 120, modificato con legge n. 108/2021 -, per l'appalto relativo ai servizi di progettazione e realizzazione del piano di indagini annuale di Customer Satisfaction per il triennio 2022 - 2024 sui servizi di mobilità pubblica e privata offerti nel territorio di Roma Capitale, per le ragioni, gli importi e alle

OGGETTO: AUTORIZZAZIONE AD INDIRE UNA GARA EUROPEA A PROCEDURA TELEMATICA APERTA, AI SENSI DEL COMBINATO DISPOSTO DI CUI AGLI ARTT. 58 E 60 DEL D.LGS. N. 50/2016 E SS. MM. II. E 2, COMMA 2, DEL D.L. 16 LUGLIO 2020 N. 76 - CONVERTITO CON MODIFICHE NELLA LEGGE 11 SETTEMBRE 2020 N. 120, MODIFICATO CON LEGGE N. 108/2021 -, PER L'APPALTO RELATIVO AI SERVIZI DI PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DEL PIANO DI INDAGINI ANNUALE DI CUSTOMER SATISFACTION PER IL TRIENNIO 2022 - 2024 SUI SERVIZI DI MOBILITÀ PUBBLICA E PRIVATA OFFERTI NEL TERRITORIO DI ROMA CAPITALE. CUI: S10735431008202100042.

---

condizioni riportati in narrativa;

- di approvare espressamente, ai sensi dell'art. 32, comma 2, del D. Lgs. n. 50/2016, gli elementi essenziali del contratto e i criteri di selezione degli operatori economici e delle offerte, nei termini esposti in narrativa.

L'importo presunto complessivo massimo di spesa risulta pari ad € 225.000,00 (IVA esclusa) al quale occorre aggiungere la somma di € 20.000,00, per spese di pubblicazione e € 225,00 per il contributo A.N.AC. Ai fini dell'imputazione dei costi e della loro relativa ripartizione annuale, il costo di che trattasi sarà così attribuito:

- Anno 2022: € 75.000
- Anno 2023: € 75.000
- Anno 2024: € 75.000.

Il costo sarà imputato sul Centro di Costo 1820, conto contabilità generale 40730108 PREST. INDAGINI, SONDAGGI, RILIEVI, e trova copertura nel Bilancio Previsionale 2022. Sono di competenza del 2022 i costi per il contributo ANAC e le spese di pubblicazione che trovano copertura nel Bilancio previsionale 2022 alla voce di contabilità generale 40730504 "PUBBLICAZIONE ATTI DI GARA", tenendo conto che le spese di pubblicazione saranno rimborsate dall'aggiudicatario nel caso di aggiudicazione della procedura di gara.

Per le annualità 2023 e 2024 i costi dovranno esser previsti nei relativi Bilanci Previsionali.

L'Amministratore Delegato  
(Stefano Brinchi)