

ALLEGATO ALLA DETERMINAZIONE N° 884 DEL 18/12/2017

Capitolato Tecnico

Affidamento dell'indagine conoscitiva: "Il mercato della telefonia nel Lazio: operatori, servizi e autorità di controllo visti dal consumatore".

Oggetto della ricerca

E' intenzione del Co.Re.Com. Lazio affidare lo svolgimento di una indagine conoscitiva, da effettuarsi sul territorio della Regione Lazio, concernente il grado di soddisfazione della tipologia di servizi offerti dal Co.Re.Com. nel settore della telefonia, ed il relativo livello di percezione dell'utenza, sia pubblica che privata.

La telefonia rappresenta uno dei settori maggiormente investito, negli ultimi due decenni, da forti processi di trasformazione, con effetti sulla struttura del mercato, sulla composizione merceologica e le tecnologie di supporto.

È evidente come tale evoluzione abbia generato, in particolare tra i consumatori meno giovani e meno alfabetizzati sotto il profilo tecnologico, una situazione di oggettiva debolezza, tanto più di fronte a politiche e iniziative commerciali sempre più aggressive, dettate dall'esigenza di sottrarre clienti agli altri operatori all'interno di un mercato che si va progressivamente saturando.

Sulla base di quanto premesso, e considerando la complessità di un settore e di un mercato che vale complessivamente il 2% del PIL italiano, si propone di avviare un'attività di monitoraggio dell'andamento del mercato dei servizi telefonici dalla prospettiva del consumatore, analizzandone la situazione e l'evoluzione dei molteplici aspetti nel corso del tempo.

Obiettivi della ricerca

I principali obiettivi della ricerca sono:

A) Il consumatore, la domanda di comunicazione e l'offerta degli operatori

- Il consumatore e la scelta dell'operatore: fonti, caratteristiche, profili
- Esperienza e competenza del consumatore (numero "contratti" attivi e operatore/i)
- Esigenze del consumatore e adeguatezza dell'offerta

B) Il panorama dell'offerta e le politiche commerciali degli operatori

- Valutazione generale dell'offerta (adeguatezza, capacità distintiva, convenienza)
- Profilo del consumatore (numero "contratti" attivi e con quanti operatori)
- Competenza del consumatore (autovalutazione sui diversi aspetti dell'offerta)

C) Il contratto (l'ultimo o il più rilevante in essere)

- Provenienza (ex novo, da altro/stesso operatore)
- La sottoscrizione: scelta del luogo/interlocutore (negoziato, sito internet operatore, call center operatore, agenzia privata, ecc.)

- Provenienza contatto (da utente/da operatore)
- Soddisfazione generale per il contratto in essere (in dettaglio relativa a: costi, funzionamento fonia e internet, contatto con l'operatore, chiarezza/esaustività delle informazioni sulle caratteristiche del contratto, ecc.).

D) Eventuali controversie con l'operatore

- Motivo della controversia (e operatore)
- Canale/soggetto al quale si è rivolto per la tutela
- Esito della controversia e soddisfazione per la risoluzione

E) La conoscenza del Co.Re.Com., del suo ruolo e delle sue funzioni

- Soggetti conosciuti a tutela del Consumatore e fiducia
- Esigenza della presenza di soggetti terzi/Istituzionali a tutela del Consumatore
- Conoscenza del Co.re.com. e dell'AGCOM
- Valutazione del Consumatore e livello di soddisfazione dell'utenza

Metodologia e strumenti

Sotto il profilo metodologico si richiede:

1. Una indagine campionaria tra i cittadini residenti nel Lazio di 18+ anni, all'interno di un campione di circa 2.000 unità, rappresentativo dell'universo di riferimento, stratificato per genere, fascia di età, provincia e dimensione demografica del comune di residenza (comuni grandi e comuni medio-piccoli). L'indagine sarà realizzata attraverso la somministrazione telefonica di un questionario semi-strutturato (articolato in 20-25 domande), realizzato sulla base degli obiettivi conoscitivi definiti dal Co.re.com. e sottoposto ad approvazione prima dell'avvio dell'attività di rilevazione.
2. Una indagine qualitativa all'interno di un panel di stakeholders dei servizi di telefonia (indicativamente 12-15 rappresentanti di Istituzioni, Compagnie telefoniche, Associazioni consumeristiche, ecc.), attraverso l'ausilio di interviste guidate, finalizzate ad avviare una più approfondita e articolata riflessione sugli obiettivi di ricerca sopra citati e, al tempo stesso, cogliere le differenti prospettive ed esperienze che muovono le diverse organizzazioni coinvolte in materia di attenzione/tutela dei diritti del consumatore.
I principali temi oggetto delle interviste dovranno essere i seguenti:
 - a. Ruolo attuale dei Corecom (utilità, efficacia, ambiti, ecc.)
 - b. Definizione del ruolo del Corecom (chiarezza, specificità degli spazi di intervento, sovrapposizioni con altri soggetti istituzionali)
 - c. Adeguatezza degli strumenti normativi e di intervento e limiti dell'azione del Corecom Lazio in relazione alle funzioni assegnate
 - d. Ambiti di maggiore e minore efficacia per l'azione del Corecom Lazio
 - e. Potenzialità e aree in cui sarebbe utile rafforzare/estendere gli spazi d'azione e di intervento del Corecom Lazio
 - f. Il Corecom del futuro: cosa dovrà diventare nei prossimi dieci anni in relazione ai continui mutamenti del settore delle comunicazioni

I componenti del panel degli stakeholders del settore delle comunicazioni, invitati a partecipare all'indagine, saranno selezionati all'interno dei seguenti ambiti:

- a. Sistema radiotelevisivo (2-3 interviste)
- b. Editoria (2-3 interviste)
- c. Associazioni dei consumatori (2-3 interviste)
- d. Altri Corecom regionali (2-3 interviste)
- e. Istruzione e formazione scolastica e universitaria (1-2 interviste)
- f. Istituzioni centrali e locali (1-2 interviste)
- g. Altri esperti e figure di riferimento (1-2 interviste)

Consegna del Report finale

I risultati delle interviste confluiranno in un Report di ricerca qualitativo che costituirà uno strumento di lettura organica delle riflessioni e delle indicazioni fornite dai singoli intervistati. Tutte le interviste saranno trascritte e restituite agli intervistati per una loro approvazione, mentre l'elenco degli intervistati, con il loro recapito telefonico, dovrà essere fornito al Co.Re.Com. Lazio al termine del lavoro.

La rilevazione dovrà essere effettuata da ricercatori esperti nella conduzione di interviste (qualitative, dirette e telefoniche),

I dati raccolti saranno elaborati attraverso le principali tecniche di analisi statistica e confluiranno in uno specifico rapporto di ricerca, articolato per capitoli in base agli obiettivi sopra delineati.

La ricerca finale dovrà essere consegnata al Co.Re.Com. Lazio entro e non oltre il 31 gennaio 2018.

Norme Generali

Al soggetto aggiudicatario del servizio, sarà richiesto, in sede di affidamento del servizio, di sottoscrivere le dichiarazioni sostitutive di certificazioni, ai sensi dell'art. art. 15, comma 1, lett. C) del d.lgs 33/ 2013, dell'art. 20, co. 1 e 2 del d.lgs. 39/2013 e del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione, riguardanti l'assenza di cause di inconferibilità ed incompatibilità, nonché di osservanza del Codice di comportamento di cui al D.P.R. 62/2013. Prima dell'aggiudicazione definitiva del servizio, saranno effettuati i controlli previsti dal d.lgs. 50/2016, subordinando l'efficacia dell'aggiudicazione all'esito positivo di tali controlli.

Il pagamento avverrà a seguito di presentazione di regolare fattura in formato elettronico alla consegna della ricerca finale.

Nel caso di semplice ritardo nell'adempimento della prestazione contrattuale, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1382 c.c., la parte in mora sarà obbligata, oltre all'adempimento della prestazione, a versare all'altra, la somma di euro 30,00 (trenta) per ogni giorno di ritardo.

In ordine alla consegna del Report finale, la società aggiudicatrice dovrà rilasciare all'Amministrazione precedente committente ampia ed incondizionata garanzia liberatoria relativamente alla lettura e all'analisi dei dati raccolti.

Nell'eventualità di un danno alla propria immagine, l'Amministrazione precedente si riserva la facoltà di agire nelle sedi opportune.



La presente richiesta non è in alcun modo vincolante per il Co.re.com. che, a proprio insindacabile giudizio, si riserva il diritto di non procedere all'affidamento del servizio di cui trattasi.