



Regione Lombardia

DECRETO N. 9394

Del 02/07/2025

Identificativo Atto n. 263

DIREZIONE GENERALE TRASPORTI E MOBILITA' SOSTENIBILE

Oggetto:

AFFIDAMENTO DIRETTO DEL SERVIZIO DI INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION IN MODALITÀ "MYSTERY CLIENT" SUL TRASPORTO PUBBLICO NON DI LINEA DEL SERVIZIO TAXI NEL BACINO DI TRAFFICO AEROPORTUALE LOMBARDO. ASSUNZIONE IMPEGNO DI SPESA A FAVORE DI CENTRO STATISTICA AZIENDALE S.R.L. – CIG B77087191B.

L'atto si compone di__pagine di cui

_____ pagine di allegati parte integrante



Regione Lombardia

LA DIRIGENTE DELLA UNITA' ORGANIZZATIVA MOBILITA' SOSTENIBILE E INNOVAZIONE

VISTO il Decreto Legislativo n. 36 del 31 marzo 2023, avente a oggetto "Codice dei contratti pubblici in attuazione dell'articolo 1 della Legge 21 giugno 2022, n. 78, recante delega al Governo in materia di contratti pubblici" entrato in vigore il 1° luglio 2023 e, in particolare, l'art. 50, c. 1, lett. b), che consente l'affidamento di servizi e forniture di importo inferiore a € 140.000,00 anche senza consultazione di più operatori economici;

RICHIAMATE:

- la D.G.R. n. XII/3854 del 3 febbraio 2025 avente a oggetto "Disciplina degli acquisti di servizi e forniture di importo inferiore alla soglia comunitaria ai sensi del D.lgs. n. 36/2023", con la quale è stato approvato l'Allegato 1 che, tra l'altro, prevede:
 - all'art. 1, c. 4, che tutti gli acquisti di qualunque importo siano effettuati esclusivamente in forma telematica attraverso la piattaforma di intermediazione telematica SINTEL di cui alla l.r. n. 33/2007 o attraverso il Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA);
 - all'art. 2, c. 1, lettera a), che, per importi inferiori a € 40.000,00, si proceda con l'affidamento diretto "puro" senza consultazione di più operatori economici nel rispetto del principio di rotazione;
 - all'art. 3, c. 1, che è individuato nel dirigente richiedente il bene/servizio il Responsabile Unico del Progetto (RUP) ai sensi dell'art. 15 del Codice, il quale procede all'affidamento diretto "puro" attraverso la richiesta di preventivo a un unico operatore economico nel rispetto dei principi di massima tempestività e semplificazione;
 - all'art. 3, c. 2, che l'operatore economico scelto deve essere in possesso di documentate esperienze pregresse idonee all'esecuzione delle prestazioni contrattuali e può essere individuato anche tra gli iscritti nell'elenco dei fornitori sulla piattaforma SINTEL o sul MEPA;
 - all'art. 3, c. 3, che l'operatore economico attesti, ai sensi dell'art. 52 del Codice, con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, il possesso dei requisiti di partecipazione e di qualificazione richiesti;

VISTA la comunicazione prot. reg. n. K2.2025.0009209 del 15 maggio 2025 e la successiva integrazione Protocollo K2.2025.0011944 del 04 giugno 2025, con le quali è stato segnalato e motivato alla Struttura "Programmazione acquisti e gestione appalti" l'intenzione di procedere, coerentemente con la programmazione gare, con l'affidamento diretto riferito al servizio "Acquisizione del servizio di indagine di customer satisfaction in modalità 'Mystery Client' sul trasporto pubblico non di linea del servizio taxi nel bacino di traffico aeroportuale lombardo", per un importo massimo stimato in € 39.900,00 IVA esclusa, evidenziandone altresì la copertura finanziaria a valere sull'annualità 2025 del capitolo di spesa 10.02.103.837 del bilancio pluriennale 2025-2027;

RICHIAMATI, inoltre:

- la D.G.R. n. XI/3162 del 26 maggio 2020 ("Istituzione albo fornitori telematico sulla piattaforma SINTEL in sostituzione del precedente elenco fornitori") e la successiva D.G.R. n. XI/4391 del 10 marzo 2021 ("Aggiornamento della programmazione delle procedure per l'acquisizione di beni e



Regione Lombardia

servizi per l'anno 2021 in raccordo con le disponibilità di bilancio"), con la quale la Giunta regionale ha ulteriormente disciplinato l'Elenco Fornitori Telematico;

- il Regolamento Regionale n. 2 dell'8 aprile 2014 recante "Regolamento del bacino di traffico del sistema aeroportuale lombardo del servizio taxi", ed in particolare l'art. 35 'Tariffe del servizio taxi', comma 9, che stabilisce che i livelli tariffari sono adeguati annualmente, con provvedimento della Giunta regionale, da adottarsi entro il 31 marzo con efficacia dal 1° luglio, sulla base di un meccanismo automatico di adeguamento, definito dalla medesima Giunta, sentita la Conferenza del servizio taxi, costruito attraverso un indicatore quantificato mediante un algoritmo matematico che tiene conto del parametro Istat per il recupero degli specifici costi di settore e di indicatori di qualità del servizio;
- la D.G.R. n. X/7451 del 28 novembre 2017 "Determinazioni in merito al servizio taxi del bacino di traffico del sistema aeroportuale lombardo: modifica dei tempi di applicazione della tabella univoca dei turni del bacino aeroportuale di cui alla D.G.R. n. X/6025/2016; definizione delle modalità di adeguamento annuale delle tariffe", con la quale, in attuazione dell'art. 35, comma 9, del R.R. 2/2014, sono stati individuati l'algoritmo per l'adeguamento ordinario delle tariffe e gli indicatori di qualità, con relativi valori obiettivo per gli anni a partire dal 2018, prevedendo l'effettuazione di apposite indagini regionali, svolte attraverso la modalità del *mystery client*, sul servizio taxi del bacino aeroportuale per la determinazione degli indicatori di qualità denominati 'Disponibilità e funzionalità di dispositivi per il pagamento elettronico', 'Corretta applicazione del percorso' e 'Corretta applicazione della tariffa';

RITENUTO pertanto necessario procedere con l'affidamento del servizio di indagine di Customer Satisfaction in modalità "Mystery Client" sul trasporto pubblico non di linea del servizio taxi nel bacino di traffico aeroportuale lombardo per garantire la rilevazione dei dati sulla qualità del servizio necessari per la determinazione degli indicatori denominati 'Disponibilità e funzionalità di dispositivi per il pagamento elettronico', 'Corretta applicazione del percorso' e 'Corretta applicazione della tariffa' previsti nell'algoritmo per l'adeguamento ordinario delle tariffe di cui alla D.G.R. n. X/7451/2017;

CONSIDERATO che:

- il principio di rotazione previsto ai sensi dell'art. 49 D.Lgs. n. 36/2023, stabilisce che "è vietato l'affidamento o l'aggiudicazione di un appalto al contraente uscente nei casi in cui due consecutivi affidamenti abbiano a oggetto una commessa rientrante nello stesso settore merceologico";
- il servizio oggetto dell'affidamento diretto rientra nel settore merceologico (CPV) 79300000-7 "Ricerca di mercato ed economica, indagini e statistiche";
- con il supporto della Struttura "Programmazione acquisti e gestione appalti", tramite specifica funzionalità telematica disponibile sulla piattaforma SINTEL, è stato attuato il principio di rotazione in relazione ai precedenti affidamenti effettuati nella soglia e nel settore merceologico considerati;

DATO ATTO che:

- la scrivente Unità Organizzativa, con il supporto della Struttura "Programmazione acquisti e gestione appalti", ha provveduto, attraverso la piattaforma SINTEL, a invitare la Società Centro Statistica Aziendale S.r.l. sulla base della scheda tecnica, documentazione atta all'affidamento



Regione Lombardia

diretto del servizio, con termine per la presentazione dell'offerta entro le ore 12:00 del 23 giugno 2025;

- la Società Centro Statistica Aziendale S.r.l. ha provveduto, nei termini stabiliti, a presentare un'offerta dell'importo di € 37.000,00 (IVA esclusa), inferiore alla base d'asta pari a € 39.900,00 (IVA esclusa);

CONSIDERATA valida l'offerta presentata dalla Società Centro Statistica Aziendale S.r.l., parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, per € 37.000,00 (IVA esclusa) corrispondente all'importo complessivo di € 45.140,00 (IVA inclusa) che trova copertura sul cap. 10.02.103.837 "Progettazione, ricerche, indagini, assistenza tecnica e giuridica, analisi e studi di fattibilità tecnica ed economica nel settore dei trasporti" dell'esercizio finanziario 2025;

ACQUISITE, ai sensi dell'art. 52, c. 1, del D.Lgs. n. 36/2023, le dichiarazioni in ordine al possesso dei requisiti di partecipazione e di qualificazione richiesti, agli atti della procedura;

RILEVATO che la Società Centro Statistica Aziendale S.r.l., come riportato nel documento 'CSA Proposta tecnico economica', agli atti della procedura:

- ha dichiarato di avere una consolidata esperienza nella gestione di impianti di ricerca di Customer Satisfaction (CS) e Mystery Client, anche ad elevata complessità in termini di strategie di campionamento, attività di raccolta dati ed analisi statistiche avanzate;
- in materia di indagini specificatamente dedicate alla valutazione del servizio taxi, ha segnalato di aver realizzato, in passato, indagini di CS con tecnica Mystery Client nel bacino di traffico aeroportuale lombardo per conto di POLIS Lombardia e per conto di Regione Lombardia (come Società mandante nell'ambito di un Raggruppamento Temporaneo di Impresa), nonché di aver realizzato un'indagine di approfondimento dell'utilizzo del servizio taxi a Roma per conto di Roma Servizi per la mobilità;

RITENUTO, pertanto, di affidare il Servizio di indagine di Customer Satisfaction in modalità "Mystery Client" sul trasporto pubblico non di linea del servizio taxi nel bacino di traffico aeroportuale lombardo alla Società Centro Statistica Aziendale S.r.l.;

RITENUTO altresì di assumere l'impegno di spesa a favore di Società Centro Statistica Aziendale S.r.l. per l'importo complessivo di € 45.140,00 (IVA inclusa) a valere sul cap. 10.02.103.837 del Bilancio regionale 2025-2027 per l'esercizio 2025;

VISTO il decreto legislativo 118 del 23 giugno 2011 "Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli enti locali e dei loro organismi, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 5 maggio 2009, n. 42" e s.m.i.;

ATTESTATA la perfetta rispondenza alle indicazioni contenute nel principio della competenza finanziaria potenziato di cui al precitato DLgs 118/2011 delle obbligazioni giuridiche assunte con il presente atto, la cui esigibilità è accertata negli esercizi finanziari indicati negli allegati parte integrante;

VERIFICATO che la spesa oggetto del presente atto rientra nell'ambito di applicazione dell'art. 3 della L. 136/2010 (tracciabilità dei flussi finanziari) e che sono stati assolti tutti gli obblighi previsti dalla presente disposizione;

DATO ATTO che il progetto di cui al presente atto non prevede il CUP;



Regione Lombardia

RITENUTO, inoltre, di attestare che il presente atto non è soggetto agli obblighi di pubblicazione di cui agli artt. 26 e 27 del D. Lgs 33/2013;

RICHIAMATO l'art. 37 del D.Lgs. 33/2013 il quale dispone, per le Pubbliche Amministrazioni e le stazioni appaltanti, gli obblighi di pubblicazione concernenti i contratti pubblici di servizi e forniture previsti dall'art. 28 "Trasparenza dei contratti pubblici" del D.Lgs. n. 36/2023;

DATO ATTO che, per il presente affidamento, si è provveduto a richiedere all'ANAC il rilascio del CIG B77087191B, tramite la piattaforma di approvvigionamento digitale certificata, al fine di assolvere anche agli obblighi di pubblicazione di cui all'art. 37 del D.Lgs. 33/2013;

DATO ATTO, inoltre, che il presente provvedimento concorre al raggiungimento dell'obiettivo strategico 1.1.3. "Programmare un sistema di trasporto pubblico integrato" del vigente Programma Regionale di Sviluppo Sostenibile della XII Legislatura, di cui alla D.C.R. n. XII/42 del 20 giugno 2023;

VISTE:

- la L.R. n. 34 del 31 marzo 1978 "Norme sulle procedure della programmazione, sul bilancio e sulla contabilità della Regione" e successive modifiche ed integrazioni, nonché il regolamento di contabilità regionale;
- la L.R. n. 23 del 30 dicembre 2024 "Bilancio di previsione 2025-2027";

VISTA la L.R. n. 20 del 7 luglio 2008 "Testo unico delle leggi regionali in materia di organizzazione e personale" nonché i provvedimenti organizzativi della XII Legislatura, con particolare riferimento alla D.G.R. n. XII/2431 del 3 giugno 2024 con la quale è stata attribuita a Erminia Falcomatà l'incarico di Dirigente dell'Unità Organizzativa Mobilità Sostenibile e Innovazione a decorrere dal 10 giugno 2024;

DECRETA

Per le motivazioni indicate in premessa e che qui si intendono integralmente richiamate:

1. di affidare alla Società Centro Statistica Aziendale S.r.l., con sede legale in Via Atto Vannucci, 7 – Firenze – C.F. e P.IVA 05196740483, il Servizio di indagine di Customer Satisfaction in modalità "Mystery Client" sul trasporto pubblico non di linea del servizio taxi nel bacino di traffico aeroportuale lombardo di cui all'offerta allegata, parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, che trova copertura sul cap. n. 10.02.103.837 "Progettazione, ricerche, indagini, assistenza tecnica e giuridica, analisi e studi di fattibilità tecnica ed economica nel settore dei trasporti" dell'esercizio finanziario 2025, sulla scorta del "Foglio Patti e Condizioni" che sarà sottoscritto successivamente all'adozione del presente provvedimento;
2. di assumere l'impegno di spesa a favore di Società Centro Statistica Aziendale S.r.l. per l'importo complessivo di € 45.140,00 (IVA inclusa) a valere sul cap. 10.02.103.837 del Bilancio regionale 2025-2027 per l'esercizio 2025;
3. di approvare le scritture contabili indicate nell'allegato contabile parte integrante al seguente atto;
4. di stabilire che la liquidazione delle somme impegnate avverrà secondo quanto stabilito nel "Foglio Patti e Condizioni" e nella "Scheda tecnica" e di seguito riportato:
 - il 30%, all'approvazione da parte di Regione Lombardia del prodotto A - Piano di campionamento comprensivo della scheda di rilevazione;
 - il 70%, alla validazione da parte di Regione Lombardia;



Regione Lombardia

- ✓ del prodotto B - Rapporto finale tecnico con gli esiti dell'indagine di Customer Satisfaction, comprendente l'analisi e l'elaborazione dei dati raccolti;
- ✓ del prodotto C - Sintesi non tecnica con gli esiti dell'indagine di customer satisfaction, anche al fine di informare i Comuni del Bacino aeroportuale,

a seguito della presentazione, da parte della Società Centro Statistica Aziendale S.r.l., delle fatture in formato elettronico secondo i dettami già in essere, da trasmettere dopo aver ricevuto, il Certificato di Regolare Esecuzione, a firma del RUP, riferito a ciascuna delle due fasi sopra indicate e attestante l'approvazione/validazione dei servizi eseguiti;

5. di attestare che il presente atto non è soggetto agli obblighi di pubblicazione di cui agli artt. 26 e 27 del D. Lgs 33/2013;
6. di dare atto che per il presente affidamento si è provveduto a richiedere all'ANAC il rilascio del CIG, tramite la piattaforma di approvvigionamento digitale certificata, al fine di assolvere anche agli obblighi di pubblicazione di cui all'art. 37 del D.Lgs. n. 33/2013.

La Dirigente
ERMINIA FALCOMATA'

Atto firmato digitalmente ai sensi delle vigenti disposizioni di legge.