

Falconara M.ma, .....  
Prot.llo n .....

**Spett.le Ditta**

**OGGETTO: Lettera di invito a presentare preventivo per affidamento del servizio di "RILEVAZIONI UTILI ALLA REDAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI 2026/2027/2028 PRESSO L'AEROPORTO "R. SANZIO" DI ANCONA-FALCONARA MARITTIMA (AN), IN CONFORMITA' ALLE CIRCOLARI ENAC GEN-06/2014 E GEN-02B/2021, PROFILAZIONE PASSEGGERI E RILEVAZIONE NPS.**

L'Ancona International Airport (AIA), società di gestione dell'Aeroporto "Raffaello Sanzio" di Falconara Marittima AN, ha necessità di affidare il **servizio di RILEVAZIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITA' EROGATA E PERCEPITA E INDICATORI PRM PER LA REDAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI 2026/2027/2028 in conformità alle circolari ENAC GEN-06/2014 e GEN-02B/2021, PROFILAZIONE DEI PASSEGGERI E RILEVAZIONE DEL NPS presso l'AEROPORTO "RAFFAELLO SANZIO" DI ANCONA-FALCONARA M.MA-ANCONA INTERNATIONAL AIRPORT- ANNO 2025/2026/2027.**

Il servizio sarà assegnato in AFFIDAMENTO DIRETTO, ai sensi dell'art. 50 comma 2 lettera B) del D.Lgs 36/2023 (affidamento di servizi per importi inferiori a 140.000,00=), pertanto si **RICHIEDE**

#### **INDIVIDUAZIONE DELL'INTERVENTO - INFORMAZIONI GENERALI SUL SERVIZIO**

1. **Luogo di esecuzione:** Falconara Marittima, Aeroporto "Raffaello Sanzio" Ancona International Airport SpA
2. **Breve descrizione del servizio:** il monitoraggio dovrà essere realizzato per l'acquisizione degli indicatori di qualità percepita, erogata, indicatori PRM conformemente a quanto previsto dalle circolari ENAC GEN-06/2014 e GEN 02B/2021, nonché della profilazione del passeggero e della rilevazione del Net Promoter Score;  
Ai sensi dell'art. 58, c. 2 del D.Lgs. n. 36/2023 si precisa che l'appalto non è diviso in lotti a motivo della tipologia dei servizi da prestare di cui alla presente procedura che necessitano, ai fini della corretta ed efficiente esecuzione in ambito aeroportuale, di essere erogati dal medesimo operatore economico.
3. **Durata del servizio:** Le rilevazioni dovranno essere svolte in base alle tempistiche indicate nella circolare ENAC GEN-06/2014 nel corso del triennio 2025-2027 al fine della redazione della Carta dei Servizi anni 2026/2027/2028. E' escluso il rinnovo tacito.
4. **Fonte di finanziamento:** Autofinanziamento.
5. **Modalità di affidamento del contratto:** affidamento diretto, per contratti di servizi sotto soglia (importo inferiore a 140.000 euro) ai sensi dell'art. 50 comma



2 lettera b) del D.Lgs. 36/2023 e ss.mm.ii..

6. **Criterio di affidamento e di contabilizzazione:** Valutazione delle modalità e dell'esperienza nell'espletamento del servizio e vostra migliore offerta sul costo del servizio.
7. **La disponibilità economica (in euro, IVA esclusa):** € 15.000,00 (euro quindicimila/00) per il triennio. L'importo indicato rappresenta un mero limite di disponibilità economica e non costituiscono vincolo alcuno per la committente nell'affidamento delle attività.
8. **Requisiti di partecipazione:**

Per essere ammessi alla gara i concorrenti devono possedere, alla data fissata quale termine per la presentazione dell'offerta, i seguenti requisiti:

  - iscrizione alla C.C.I.A.A. (Registro delle Imprese) per un settore di attività compatibile a quella dell'appalto ovvero, se imprese non italiane residenti in uno Stato U.E., in analogo registro professionale o commerciale dello Stato U.E. di residenza;
  - non trovarsi in alcuna delle situazioni che precludono la partecipazione alle gare ex articoli 94 e 95 del D.Lgs.n. 36/2023 comprese quelle previste dalla normativa antimafia;
  - possesso di pregresse e documentate esperienze idonee all'esecuzione delle prestazioni contrattuali;
  - possesso della certificazione ISO 9001:2015 rilasciata da un ente certificatore per "progettazione ed erogazione di servizi consulenziali inerente all'acquisizione ed analisi di dati finalizzati all'effettuazione di studi di mercato, analisi quantitative sui livelli di qualità del servizio, rilevazione della customer intelligence".
9. **Modalità di aggiudicazione:** l'offerta dovrà pervenire esclusivamente tramite il portale *Traspare* dell'ente appaltante **entro e non oltre le ore ..... del giorno .....** L'offerta economica andrà compilata su modello fornito dalla stazione appaltante.

Il personale della stazione appaltante rimane a disposizione per eventuale sopralluogo e/o richieste di chiarimento all'indirizzo: giordana.fattori@ancona-airport.com
10. **Offerta economica** - L'offerta economica dovrà essere predisposta su modello allegato.
11. **Subappalto e altro:** I servizi non possono essere affidati in subappalto e non è ammesso l'utilizzo di personale in distacco.
12. **Esecuzione del servizio:** Come da normativa ENAC (Circolare GEN-06/2014) le attività della presente richiesta dovranno essere svolte in due sessioni separate, una in alta stagione (summer season) e l'altra in bassa stagione (winter season),



rispettando la numerosità del campione definita nella suddetta circolare.

13. **Assicurazione:** La ditta aggiudicataria dovrà essere in possesso di adeguata polizza di assicurazione per la R.C..
  
14. **Pagamento:** Il pagamento avverrà secondo la seguente modalità:
  - 50% al termine della prima sessione con pagamento 30 giorni data fattura;
  - 50% al termine della seconda sessione con pagamento 30 giorni data fattura

Ancona International Airport Spa  
Il Responsabile del Procedimento  
Giordana Fattori

