

177559-2026 - Competition

Italy – Telephone operator services – Servizio di contact center commerciale di Padania Acque S.p.A.

OJ S 51/2026 13/03/2026

Contract or concession notice – standard regime

Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Padania Acque S.p.A.

Email: padania_acque@legalmail.it

Activity of the contracting entity: Water-related activities

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Servizio di contact center commerciale di Padania Acque S.p.A.

Description: Servizio di contact center commerciale di Padania Acque S.p.A., come meglio descritto nei documenti di gara

Procedure identifier: c4cde1f0-1d36-4de6-918b-8f5ef6b01c72

Internal identifier: ID544

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79511000 Telephone operator services

2.1.3. Value

Estimated value excluding VAT: 965 448,00 EUR

2.1.4. General information

Additional information: Ai sensi dell'art. 14, c. 4, del D.lgs. 36/2023, il valore globale stimato dell'appalto pari a € 965.448,00 (IVA esclusa) si intende comprensivo dell'importo complessivo originario, dell'importo per l'opzione di proroga, dell'importo massimo per la proroga tecnica e dell'importo massimo del quinto d'obbligo. Il subappalto potrà essere effettuato unicamente a favore di soggetti iscritti al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) tenuto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM). In ragione delle specifiche caratteristiche del presente appalto e dell'esigenza di Padania Acque S.p.A. di tracciare la filiera dei soggetti coinvolti nelle attività di contact center e monitorare ogni successivo adempimento anche ai fini ARERA, ai sensi dell'art. 119, c. 17, del D.lgs. 36/2023, le attività del presente appalto, seppur subappaltabili, non potranno, a loro volta, formare oggetto di ulteriore subappalto. Troverà applicazione il meccanismo di revisione dei prezzi così come esplicitato nella documentazione di gara

Legal basis:

Directive 2014/25/EU

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Notice
Corruption:
Fraud:
Money laundering or terrorist financing:
Participation in a criminal organisation:
Terrorist offences or offences linked to terrorist activities:
Child labour and including other forms of trafficking in human beings:
Breaching of obligations in the fields of environmental law:
Breaching of obligations in the fields of labour law:
Breaching of obligations in the fields of social law:
Agreements with other economic operators aimed at distorting competition:
Grave professional misconduct:
Misrepresentation, withheld information, unable to provide required documents or obtained confidential information of this procedure:
Offence concerning its professional conduct in the domain of defence procurement:
Conflict of interest due to its participation in the procurement procedure:
Direct or indirect involvement in the preparation of this procurement procedure:
Early termination, damages, or other comparable sanctions:
Lack of reliability to exclude risks to the security of the country:
Breaching of obligations set under purely national exclusion grounds:
Breaching obligation relating to payment of social security contributions:
Breaching obligation relating to payment of taxes:
Business activities are suspended:
Bankruptcy:
Arrangement with creditors:
Insolvency:
Assets being administered by liquidator:
Analogous situation like bankruptcy, insolvency or arrangement with creditors under national law:

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Title: Servizio di contact center commerciale di Padania Acque S.p.A.

Description: Servizio di contact center commerciale di Padania Acque S.p.A., come meglio descritto nei documenti di gara

Internal identifier: ID544

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79511000 Telephone operator services

Options:

Description of the options: Ai sensi dell'art. 120, c. 10, del D.lgs. 36/2023, la Stazione Appaltante si riserva di prorogare il contratto per una durata massima pari a 24 (ventiquattro) mesi ai prezzi, patti e condizioni ivi stabiliti. In casi eccezionali, il contratto in corso di esecuzione può essere prorogato ai sensi dell'art. 120, c. 11, del D.lgs. 36/2023 per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura di individuazione del nuovo contraente, in ogni caso non superiore a sei mesi. È facoltà della Stazione Appaltante applicare la previsione di cui all'art. 120, c. 9, del D.lgs. 36/2023

5.1.2. Place of performance

Town: Cremona

Country subdivision (NUTS): Cremona (ITC4A)

Country: Italy

5.1.3. Estimated duration

Start date: 31/07/2026

Duration: 24 Months

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 0

5.1.5. Value

Estimated value excluding VAT: 965 448,00 EUR

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes

This procurement is also suitable for small and medium-sized enterprises (SMEs): yes

Additional information: Si specifica che la data di inizio, come sopra indicata, è da intendersi come meramente presuntiva. Il contratto avrà durata di 24 (ventiquattro) mesi decorrenti dalla data del verbale di consegna del servizio.

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Notice

Criterion: Enrolment in a trade register

Description of selection criterion: Requisito di idoneità professionale a) Iscrizione nel Registro delle Imprese per attività pertinenti con quelle oggetto della presente procedura di gara

Criterion: Authorisation or membership of a particular organisation needed for service contracts

Description of selection criterion: Requisito di idoneità professionale b) Iscrizione nel Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) tenuto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), ai sensi dell'art. 2, c. 1, lett. k), di cui all'Allegato A della delibera n. 666/08/CONS del 26 novembre 2008 recante "Regolamento per l'organizzazione e la tenuta del Registro degli operatori di comunicazione"

Criterion: General yearly turnover

Description of selection criterion: Requisito di capacità economico e finanziaria c) Fatturato globale maturato nei migliori tre anni degli ultimi cinque anni precedenti a quello di indizione della presente procedura di appalto di importo almeno pari a € 1.500.000,00

Criterion: References on specified services

Description of selection criterion: Requisito di capacità tecnica e professionale d) Esecuzione negli ultimi dieci anni dalla data di pubblicazione del Bando di gara di servizi analoghi a quello da affidarsi, vale a dire servizi di contact center, per un importo pari almeno a € 500.000,00. Al fine di comprovare la capacità dell'operatore, tale importo potrà essere raggiunto tramite la somma di un massimo di n. 3 contratti

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Quality

Description: Criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo. L'aggiudicazione verrà, pertanto, disposta nei confronti del concorrente che avrà ottenuto il punteggio più alto, dato dalla somma dei punti ottenuti dall'offerta tecnica (max 80 punti) e dall'offerta economica (max 20 punti), secondo le modalità indicate nella documentazione di gara

5.1.11. Procurement documents

Address of the procurement documents: <https://padania-acque.acquistitelematici.it/tender/544>

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://padania-acque.acquistitelematici.it/>

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: Italian

Electronic catalogue: Not allowed

Tenderers may submit more than one tender: Not allowed

Description of the financial guarantee: Si fa rimando alla documentazione di gara

Deadline for receipt of tenders: 21/04/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Central European Time, Western European Summer Time

Duration during which the tender must remain valid: 180 Days

Information about public opening:

Opening date: 22/04/2026 08:30:00 (UTC+01:00) Central European Time, Western European Summer Time

Place: La seduta di gara si svolgerà in modalità telematica da remoto, secondo le modalità indicate nel Disciplinare di gara

Additional information: Alla seduta pubblica di gara potranno partecipare i legali rappresentanti /procuratori delle imprese interessate oppure persone munite di specifica delega, inoltrando apposita richiesta alla Stazione Appaltante nei termini e con le modalità indicate nel Disciplinare di gara

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

Conditions relating to the performance of the contract: Si fa rimando a quanto disciplinato nella documentazione di gara

Electronic invoicing: Required

Electronic ordering will be used: no

Electronic payment will be used: yes

Financial arrangement: Si fa rimando alla documentazione di gara

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

No framework agreement

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: Tribunale Amministrativo Regionale per la Lombardia Brescia

Information about review deadlines: Trenta giorni decorrenti dalla pubblicazione del presente bando

Organisation providing additional information about the procurement procedure: Padania Acque S.p.A.

Organisation providing offline access to the procurement documents: Padania Acque S.p.A.

Organisation receiving requests to participate: Padania Acque S.p.A.

Organisation processing tenders: Padania Acque S.p.A.

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Padania Acque S.p.A.

Registration number: 00111860193

Postal address: Via del Macello, 14

Town: Cremona

Postcode: 26100

Country subdivision (NUTS): Cremona (ITC4A)

Country: Italy

Contact point: RUP: Gianmario Fiorini

Email: padania_acque@legalmail.it

Telephone: +39 0372471

Fax: 0372479239

Internet address: <https://www.padania-acque.it/>

Information exchange endpoint (URL): <https://padania-acque.acquistitelematici.it/>

Buyer profile: <https://padania-acque.portaletrasparenza.net/>

Roles of this organisation:

Buyer

Organisation providing additional information about the procurement procedure

Organisation providing offline access to the procurement documents

Organisation receiving requests to participate

Organisation processing tenders

8.1. ORG-0002

Official name: Tribunale Amministrativo Regionale per la Lombardia Brescia

Registration number: 98156760179

Postal address: Via Carlo Zima, 3

Town: Brescia

Postcode: 25121

Country subdivision (NUTS): Brescia (ITC47)

Country: Italy

Email: bs_ricevimento_ricorsi_cpa@pec.gacert.it

Telephone: +39 0302279401

Roles of this organisation:

Review organisation

Notice information

Notice identifier/version: eb65e60f-3ad0-4a70-a6a0-e2eff4e1af96 - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 17

Notice dispatch date: 12/03/2026 13:53:00 (UTC+01:00) Central European Time, Western European Summer Time
Languages in which this notice is officially available: Italian
Notice publication number: 177559-2026
OJ S issue number: 51/2026
Publication date: 13/03/2026