

Italy-Reggio Emilia: Telephone-answering services**OJ S 229/2020 24/11/2020****Contract notice – utilities****Services****Legal Basis:**

Directive 2014/25/EU

Section I: Contracting entity

I.1. Name and addresses

Official name: IREN SpA (in nome e per conto di IRETI SpA)

Postal address: via Nubi di Magellano 30

Town: Reggio Emilia

NUTS code: ITH53 Reggio nell'Emilia

Postal code: 42123

Country: Italy

Contact person: Direzione approvvigionamenti, logistica e servizi — Ufficio assistenza appalti

E-mail: appalti_aa@gruppoiren.it**Internet address(es):**Main address: <https://portaleacquisti.gruppoiren.it>Address of the buyer profile: <https://portaleacquisti.gruppoiren.it>**I.3. Communication**The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://portaleacquisti.gruppoiren.it>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted to the abovementioned address

I.6. Main activity

Other activity: multiservizi

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement**II.1.1. Title**

T_8041 — Servizio di contact center – segnalazioni di pronto intervento

Reference number: Tender 8041

II.1.2. Main CPV code

79510000 Telephone-answering services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Servizio di contact center – segnalazioni di pronto intervento.

— lotto 1: servizio idrico integrato — CIG: 84998466CF,

— lotto 2: distribuzione energia elettrica — CIG: 850089694B.

II.1.5. Estimated total value

Value excluding VAT: 4 633 333,33 EUR

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: yes

Tenders may be submitted for all lots

Maximum number of lots that may be awarded to one tenderer: 2

II.2. Description**II.2.1. Title**

Servizio idrico integrato — CIG: 84998466CF

Lot No: 1

II.2.2. Additional CPV code(s)

79511000 Telephone operator services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: ITC3 Liguria

II.2.4. Description of the procurement

Servizio di contact center – Segnalazioni di pronto intervento. Servizio idrico integrato

II.2.5. Award criteria

Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

II.2.6. Estimated value

Value excluding VAT: 2 300 000,00 EUR

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Duration in months: 36

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

Rinnovo di 24 mesi.

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: no

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information**II.2. Description****II.2.1. Title**

Distribuzione energia elettrica — CIG: 850089694B

Lot No: 2

II.2.2. Additional CPV code(s)

79511000 Telephone operator services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: ITC1 Piemonte

II.2.4. Description of the procurement

Servizio di contact center – Segnalazioni di pronto intervento. Distribuzione energia elettrica

II.2.5. Award criteria

Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

II.2.6. Estimated value

Value excluding VAT: 2 333 333,33 EUR

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Duration in months: 36

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

Rinnovo di 24 mesi.

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: no

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information

Section III: Legal, economic, financial and technical information

III.1. Conditions for participation

III.1.1. Suitability to pursue the professional activity, including requirements relating to enrolment on professional or trade registers

List and brief description of conditions:

a) iscrizione alla Camera di commercio (o in uno dei registri professionali o commerciali dello Stato di residenza se si tratta di uno stato dell'UE, in conformità a quanto previsto dall'art. 83 del D.Lgs. n. 50/2016) per attività inerenti l'oggetto di gara;

b) iscrizione al registro degli operatori di comunicazione, ai sensi dell'art. 24-bis, comma 11, del D.Lgs. 22.6.2012, n. 83 convertito, con modificazioni, dalla legge 7.8.2012, n. 134, così come sostituito dall'art. 1, comma 243, della legge 232/2016.

Il concorrente non stabilito in ITALIA ma in altro Stato membro o in uno dei Paesi di cui all'art. 83, comma 3 del codice, presenta dichiarazione giurata o secondo le modalità vigenti nello Stato nel quale è stabilito;

c) inesistenza delle condizioni di esclusione dagli appalti di cui all'art. 80 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.

III.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

A valere per tutti i lotti:

a) dichiarazione di almeno un istituto bancario o intermediario autorizzato ai sensi del D.Lgs. 385/1993, resa successivamente alla data di invio per pubblicazione del bando sulla G.U.U.E., attestante la correttezza e puntualità nell'adempimento degli impegni assunti dall'operatore concorrente.

A valere per il lotto 1:

b.1) disporre di un fatturato generale, realizzato negli ultimi tre esercizi finanziari, il cui bilancio o altro documento fiscale o tributario equivalente sia stato già approvato alla data di invio per la pubblicazione del bando in G.U.U.E, non inferiore a complessivi 6 000 000,00 EUR.

A valere per il lotto 2:

b.2) disporre di un fatturato generale, realizzato negli ultimi tre esercizi finanziari, il cui bilancio o altro documento fiscale o tributario equivalente sia stato già approvato alla data di invio per la pubblicazione del bando in G.U.U.E, non inferiore a complessivi 6 000 000,00.

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

A valere per il lotto 1:

a.1) aver svolto nel triennio antecedente la data di inoltro del bando alla G.U.U.E attività di customer care (contact center inbound) nel settore della segnalazione pronto intervento regolamentato dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico (A.E.E.G.S.I.) per un importo almeno pari a 1 000 000,00 EUR.

A valere per il lotto 2:

a.2) aver svolto nel triennio antecedente la data di inoltro del bando alla G.U.U.E attività di customer care (contact center inbound) nel settore della segnalazione pronto intervento regolamentato dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico (A.E.E.G.S.I.) per un importo almeno pari a 1 000 000,00 EUR.

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Open procedure

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

IV.2. Administrative information

IV.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

Date: 12/01/2021 Local time: 12:00

IV.2.3. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates

IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted

Italian

IV.2.6. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender

Duration in months: 6 (from the date stated for receipt of tender)

IV.2.7.

Conditions for opening of tenders

Date: 13/01/2021 Local time: 09:30

Place:

Si procederà in seduta riservata all'apertura delle buste digitali, salvo modifiche organizzative.

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.3. Additional information

1) La presente procedura viene gestita interamente per via telematica ex art. 58 D.Lgs. 50/2016, attraverso il portale acquisti di IREN SpA conforme all'allegato XI al D.Lgs. 50/16, raggiungibile all'URL: <https://portaleacquisti.gruppoiren.it>, sezione bandi e avvisi, secondo le modalità previste nel disciplinare di gara.

La documentazione ufficiale di gara è integralmente disponibile, per via elettronica, sul suddetto portale acquisti. Sul medesimo sito si provvederà anche a pubblicare le eventuali revisioni e/o errata corrige ai documenti di gara che si dovessero rendere necessarie nel corso della procedura. Si invitano, pertanto, i concorrenti a verificare le eventuali comunicazioni che venissero pubblicate. Essendo le stesse rese disponibili a tutti i concorrenti, si considereranno, comunque, lette;

2) relativamente all'indicazione di cui al punto IV.2.2) «Termine per il ricevimento delle offerte e delle domande di partecipazione», si precisa che la data indicata va intesa come scadenza, a pena di esclusione dalla gara, per la presentazione delle offerte;

3) le imprese che non hanno sede in Italia potranno produrre documentazione assimilabile a quella richiesta nel presente bando, secondo la legislazione del paese di appartenenza;

4) per ulteriori informazioni si rinvia al disciplinare di gara.

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Tribunale amministrativo regionale — Genova

Town: Genova

Country: Italy

VI.4.2. Body responsible for mediation procedures

Official name: Tribunale amministrativo regionale — Genova

Town: Genova

Country: Italy

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Ai sensi dell'art. 204 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., 30 giorni dalla data di comunicazione del provvedimento di esclusione ex art. 76, comma 5 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. o per i bandi autonomamente lesivi, dalla pubblicazione di cui agli artt. 72 e 73 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.

VI.4.4. Service from which information about the review procedure may be obtained

Official name: Tribunale amministrativo regionale di Genova

Town: Genova

Country: Italy

VI.5.

Date of dispatch of this notice

19/11/2020