

177559-2026 - Licitación

Italia – Servizi di operatore telefonico – Servizio di contact center commerciale di Padania Acque S.p.A.

OJ S 51/2026 13/03/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Padania Acque S.p.A.

Correo electrónico: padania_acque@legalmail.it

Actividad de la entidad adjudicadora: Actividades relacionadas con el agua

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

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

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

Identificador del procedimiento: c4cde1f0-1d36-4de6-918b-8f5ef6b01c72

Identificador interno: ID544

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79511000 Servicios de operador telefónico

2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 965 448,00 EUR

2.1.4. Información general

Información complementaria: 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

Base jurídica:

Directiva 2014/25/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Anuncio
Corrupción:
Fraude:
Blanqueo de capitales o financiación del terrorismo:
Participación en una organización delictiva:
Delitos de terrorismo o delitos ligados a las actividades terroristas:
Trabajo infantil y otras formas de trata de seres humanos:
Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho medioambiental:
Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho laboral:
Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho social:
Acuerdos con otros operadores económicos destinados a falsear la competencia:
Falta profesional grave:
Declaración falsa, ocultación de información, incapacidad de presentar los documentos exigidos u obtención de información confidencial del presente procedimiento:
Delito relacionado con su conducta profesional en el ámbito de los contratos públicos de defensa:
Conflicto de intereses debido a su participación en el procedimiento de contratación:
Participación, directa o indirecta, en la preparación del presente procedimiento de contratación
:
Rescisión anticipada, imposición de daños y perjuicios u otras sanciones comparables:
Falta de fiabilidad que permita excluir riesgos para la seguridad del país:
Incumplimiento de obligaciones basadas en motivos de exclusión puramente nacionales:
Incumplimiento de la obligación de pago de cotizaciones a la seguridad social:
Incumplimiento de la obligación de pago de impuestos:
Las actividades empresariales han sido suspendidas:
Quiebra:
Convenio con los acreedores:
Insolvencia:
Activos que están siendo administrados por un liquidador:
Situación análoga a la quiebra con arreglo al Derecho nacional:

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

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

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

Identificador interno: ID544

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79511000 Servicios de operador telefónico

Opciones:

Descripción de las opciones: 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. Lugar de ejecución

Localidad: Cremona

Subdivisión del país (NUTS): Cremona (ITC4A)

País: Italia

5.1.3. Duración estimada

Fecha de inicio: 31/07/2026

Duración: 24 Meses

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 0

5.1.5. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 965 448,00 EUR

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí

Esta contratación también es adecuada para las pequeñas y medianas empresas (pymes): sí

Información complementaria: 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. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Anuncio

Criterio: Inscripción en un registro mercantil

Descripción del criterio de selección: Requisito di idoneità professionale a) Iscrizione nel Registro delle Imprese per attività pertinenti con quelle oggetto della presente procedura di gara

Criterio: Autorización o pertenencia a una organización particular necesaria para contratos de servicios

Descripción del criterio de selección: 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"

Criterio: Volumen de negocios anual general

Descripción del criterio de selección: 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

Criterio: Referencias sobre servicios específicos

Descripción del criterio de selección: 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. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: 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. Pliegos de contratación

Dirección de los pliegos de contratación: <https://padania-acque.acquistitelematici.it/tender/544>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://padania-acque.acquistitelematici.it/>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: italiano

Catálogo electrónico: No autorizada

Los licitadores pueden presentar más de una oferta: No autorizada

Descripción de la garantía financiera: Si fa rimando alla documentazione di gara

Plazo de recepción de ofertas: 21/04/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 180 Días

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 22/04/2026 08:30:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

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

Información complementaria: 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

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Condiciones relativas a la ejecución del contrato: Si fa rimando a quanto disciplinato nella documentazione di gara

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: no

Se utilizará el pago electrónico: sí

Estructura financiera: Si fa rimando alla documentazione di gara

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Ningún acuerdo marco

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Tribunale Amministrativo Regionale per la Lombardia Brescia

Información sobre los plazos de revisión: Trenta giorni decorrenti dalla pubblicazione del presente bando

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: Padania Acque S.p.A.

Organización que proporciona acceso fuera de línea a los documentos de la contratación: Padania Acque S.p.A.

Organización que recibe solicitudes de participación: Padania Acque S.p.A.

Organización que tramita ofertas: Padania Acque S.p.A.

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Padania Acque S.p.A.

Número de registro: 00111860193

Dirección postal: Via del Macello, 14

Localidad: Cremona

Código postal: 26100

Subdivisión del país (NUTS): Cremona (ITC4A)

País: Italia

Punto de contacto: RUP: Gianmario Fiorini

Correo electrónico: padania_acque@legalmail.it

Teléfono: +39 0372471

Fax: 0372479239

Dirección de internet: <https://www.padania-acque.it/>

Terminal de intercambio de información (URL): <https://padania-acque.acquistitelematici.it/>

Perfil de comprador: <https://padania-acque.portaletrasparenza.net/>

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

Organización que proporciona acceso fuera de línea a los documentos de la contratación

Organización que recibe solicitudes de participación

Organización que tramita ofertas

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: Tribunale Amministrativo Regionale per la Lombardia Brescia

Número de registro: 98156760179

Dirección postal: Via Carlo Zima, 3

Localidad: Brescia

Código postal: 25121

Subdivisión del país (NUTS): Brescia (ITC47)

País: Italia

Correo electrónico: bs_ricevimento_ricorsi_cpa@pec.gacert.it

Teléfono: +39 0302279401

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: eb65e60f-3ad0-4a70-a6a0-e2eff4e1af96 - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 17

Fecha de envío del anuncio: 12/03/2026 13:53:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: italiano

Número de publicación del anuncio: 177559-2026

Número de la edición del DO S: 51/2026

Fecha de publicación: 13/03/2026