# 678080-2026 - Licitación

**Italia – Servicios de operador telefónico – PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CUSTOMER CARE – CONTACT CENTER E BACK OFFICE NUOVE ACQUE SPA**
**OJ S 191/2026 02/10/2026**
**Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal**
**Servicios**

## 1. Comprador

### 1.1. Comprador

Denominación oficial: NUOVE ACQUE SPA
Correo electrónico: info@nuoveacque.it
Naturaleza jurídica del comprador: Organismo de Derecho público
Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales
Actividad de la entidad adjudicadora: Actividades relacionadas con el agua

## 2. Procedimiento

### 2.1. Procedimiento

Título: PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CUSTOMER CARE – CONTACT CENTER E BACK OFFICE NUOVE ACQUE SPA
Descripción: PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CUSTOMER CARE – CONTACT CENTER E BACK OFFICE NUOVE ACQUE SPA
Identificador del procedimiento: 1d92af5c-b3e3-43ce-9a90-e2fd8c55a359
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

### 2.1.2. Lugar de ejecución

Localidad: Arezzo
Código postal: 52100
Subdivisión del país (NUTS): Arezzo (ITI18)
País: Italia
Información complementaria: come da disciplinare di gara

### 2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 951 411,36 EUR

### 2.1.4. Información general

**Base jurídica:**
Otro
procedura aperta
Legislación transfronteriza aplicable: no

### 2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento de contratación

## 5. Lote

### 5.1. Lote: LOT-0001

Título: PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CUSTOMER CARE – CONTACT CENTER E BACK OFFICE NUOVE ACQUE SPA
Descripción: PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CUSTOMER CARE – CONTACT CENTER E BACK OFFICE NUOVE ACQUE SPA

#### 5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios
Clasificación principal (cpv): 79511000 Servicios de operador telefónico

#### 5.1.2. Lugar de ejecución

Localidad: Arezzo
Código postal: 52100
Subdivisión del país (NUTS): Arezzo (ITI18)
País: Italia

#### 5.1.3. Duración estimada

Duración: 29 Meses

#### 5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 0

#### 5.1.5. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 951 411,36 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): no

#### 5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento de contratación

#### 5.1.10. Criterios de adjudicación

**Criterio:**
Tipo: Calidad
Descripción: offerta tecnica
Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)
Criterio de adjudicación: número: 85
**Criterio:**
Tipo: Precio
Descripción: offerta economca
Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)
Criterio de adjudicación: número: 15

#### 5.1.11. Pliegos de contratación

Dirección de los pliegos de contratación: https://app.albofornitori.it/alboeproc/albo_nuoveacque

#### 5.1.12. Condiciones de la contratación pública

**Condiciones de presentación:**

Presentación electrónica: Obligatoria
Dirección para la presentación: https://app.albofornitori.it/alboeproc/albo_nuoveacque
Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: italiano
Catálogo electrónico: No autorizada
Descripción de la garantía financiera: polizza
Plazo de recepción de ofertas: 10/11/2026 16:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central
Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 180 Días
**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: come da disciplinare di gara
Estructura financiera: come da disciplinare 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 de mediación: TAR TOSCANA
Organización encargada de los procedimientos de recurso: TAR TOSCANA
Información sobre los plazos de revisión: come da disciplinare di gara
Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: NUOVE ACQUE SPA
Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: TAR TOSCANA

## 8. Organizaciones

**8.1. ORG-0001**
Denominación oficial: NUOVE ACQUE SPA
Número de registro: 01616760516
Localidad: Arezzo
Código postal: 52100
Subdivisión del país (NUTS): Arezzo (ITI18)
País: Italia
Correo electrónico: info@nuoveacque.it
Teléfono: 05751940808
**Funciones de esta organización:**
Comprador
Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

**8.1. ORG-0002**
Denominación oficial: TAR TOSCANA
Número de registro: 80045610484
Localidad: via ricasoli, 40
Código postal: 50122
Subdivisión del país (NUTS): Firenze (ITI14)
País: Italia
Correo electrónico: tarfi-segrprotocolloamm@ga-cert.it

Teléfono: 055 267301
**Funciones de esta organización:**
Organización encargada de los procedimientos de recurso
Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso
Organización de mediación

## Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 58dc2a8c-3afe-4ee2-8fca-f7de8a6fa4dd - 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: 01/10/2026 12:47:32 (UTC+00:00) Hora de Europa Occidental, GMT
Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: italiano
Número de publicación del anuncio: 678080-2026
Número de la edición del DO S: 191/2026
Fecha de publicación: 02/10/2026