

177559-2026 - Mise en concurrence

Italie – Services de standard téléphonique – Servizio di contact center commerciale di Padania Acque S.p.A.

OJ S 51/2026 13/03/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Padania Acque S.p.A.

Adresse électronique: padania_acque@legalmail.it

Activité de l'entité adjudicatrice: Activités liées à l'eau

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: 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

Identifiant de la procédure: c4cde1f0-1d36-4de6-918b-8f5ef6b01c72

Identifiant interne: ID544

Type de procédure: Ouverte

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79511000 Services de standard téléphonique

2.1.3. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 965 448,00 EUR

2.1.4. Informations générales

Informations complémentaires: 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 juridique:

Directive 2014/25/UE

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Avis
Corruption:
Fraude:
Blanchiment de capitaux ou financement du terrorisme:
Participation à une organisation criminelle:
Infractions terroristes ou infractions liées aux activités terroristes:
Travail des enfants et autres formes de traite des êtres humains:
Manquement aux obligations dans le domaine du droit environnemental:
Manquement aux obligations dans le domaine du droit du travail:
Manquement aux obligations dans le domaine du droit social:
Accords avec d'autres opérateurs économiques en vue de fausser la concurrence:
Faute professionnelle grave:
Fausses déclarations, dissimulation d'informations, incapacité de présenter les documents requis ou obtention d'informations confidentielles sur cette procédure:
Délit affectant la moralité professionnelle dans le domaine de la passation des marchés de défense:
Conflit d'intérêt créé par sa participation à la procédure de passation de marché:
Association directe ou indirecte à la préparation de cette procédure de passation de marché:
Résiliation, dommages et intérêts ou autres sanctions comparables:
Défaut de la fiabilité nécessaire pour éviter des atteintes à la sécurité du pays:
Manquement à des obligations liées à des motifs d'exclusion purement nationaux:
Manquement à l'obligation relative au paiement de cotisations de sécurité sociale:
Manquement à l'obligation relative au paiement d'impôts et taxes:
État de cessation d'activités:
Faillite:
Concordat:
Insolvabilité:
Biens administrés par un liquidateur:
Situation analogue à la faillite prévue dans la législation nationale:

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Titre: 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

Identifiant interne: ID544

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79511000 Services de standard téléphonique

Options:

Description des 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. Lieu d'exécution

Ville: Cremona

Subdivision pays (NUTS): Cremona (ITC4A)

Pays: Italie

5.1.3. Durée estimée

Date de début: 31/07/2026

Durée: 24 Mois

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 0

5.1.5. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 965 448,00 EUR

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): oui

Le marché en question convient aussi aux petites et moyennes entreprises (PME): oui

Informations complémentaires: 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. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Avis

Critère: Inscription à un registre du commerce

Description du critère de sélection: Requisito di idoneità professionale a) Iscrizione nel Registro delle Imprese per attività pertinenti con quelle oggetto della presente procedura di gara

Critère: Autorisation ou adhésion à une organisation particulière nécessaire pour les contrats de services

Description du critère de sélection: 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"

Critère: Chiffre d'affaires annuel général

Description du critère de sélection: 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

Critère: Références sur des services spécifiques

Description du critère de sélection: 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. Critères d'attribution

Critère:

Type: Qualité

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. Documents de marché

Adresse des documents de marché: <https://padania-acque.acquistitelematici.it/tender/544>

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requisite

Adresse de soumission: <https://padania-acque.acquistitelematici.it/>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: italien

Catalogue électronique: Non autorisée

Les soumissionnaires peuvent présenter plusieurs offres: Non autorisée

Description de la garantie financière: Si fa rimando alla documentazione di gara

Date limite de réception des offres: 21/04/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Heure de l'Europe centrale, heure d'été de l'Europe occidentale

Durée de validité des offres: 180 Jours

Informations relatives à l'ouverture publique:

Date d'ouverture: 22/04/2026 08:30:00 (UTC+01:00) Heure de l'Europe centrale, heure d'été de l'Europe occidentale

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

Informations complémentaires: 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

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Conditions relatives à l'exécution du contrat: Si fa rimando a quanto disciplinato nella documentazione di gara

Facturation électronique: Requisite

La commande en ligne sera utilisée: non

Le paiement électronique sera utilisé: oui

Arrangement financier: Si fa rimando alla documentazione di gara

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Pas d'accord-cadre

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: Tribunale Amministrativo Regionale per la Lombardia Brescia

Description des délais d'introduction des procédures de recours: Trenta giorni decorrenti dalla pubblicazione del presente bando
Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: Padania Acque S.p.A.
Organisation qui fournit un accès hors ligne aux documents de marché: Padania Acque S.p.A.
Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures: Padania Acque S.p.A.
Organisation qui traite les offres: Padania Acque S.p.A.

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Padania Acque S.p.A.
Numéro d'enregistrement: 00111860193
Adresse postale: Via del Macello, 14
Ville: Cremona
Code postal: 26100
Subdivision pays (NUTS): Cremona (ITC4A)
Pays: Italie
Point de contact: RUP: Gianmario Fiorini
Adresse électronique: padania_acque@legalmail.it
Téléphone: +39 0372471
Télécopieur: 0372479239
Adresse internet: <https://www.padania-acque.it/>
Adresse URL pour l'échange d'informations: <https://padania-acque.acquistitelematici.it/>
Profil de l'acheteur: <https://padania-acque.portaletrasparenza.net/>

Rôles de cette organisation:

Acheteur
Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché
Organisation qui fournit un accès hors ligne aux documents de marché
Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures
Organisation qui traite les offres

8.1. ORG-0002

Nom officiel: Tribunale Amministrativo Regionale per la Lombardia Brescia
Numéro d'enregistrement: 98156760179
Adresse postale: Via Carlo Zima, 3
Ville: Brescia
Code postal: 25121
Subdivision pays (NUTS): Brescia (ITC47)
Pays: Italie
Adresse électronique: bs_ricevimento_ricorsi_cpa@pec.gacert.it
Téléphone: +39 0302279401

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: eb65e60f-3ad0-4a70-a6a0-e2eff4e1af96 - 01
Type de formulaire: Mise en concurrence

Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Sous-type d'avis: 17

Date d'envoi de l'avis: 12/03/2026 13:53:00 (UTC+01:00) Heure de l'Europe centrale, heure d'été de l'Europe occidentale

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: italien

Numéro de publication de l'avis: 177559-2026

Numéro de publication au JO S: 51/2026

Date de publication: 13/03/2026