

177559-2026 - Gara

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

OJ S 51/2026 13/03/2026

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: Padania Acque S.p.A.

E-mail: padania_acque@legalmail.it

Attività dell'ente aggiudicatore: Attività connesse alla fornitura di acqua

2. Procedura

2.1. Procedura

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

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

Identificativo della procedura: c4cde1f0-1d36-4de6-918b-8f5ef6b01c72

Identificativo interno: ID544

Tipo di procedura: Aperta

La procedura è accelerata: no

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79511000 Servizi di operatore telefonico

2.1.3. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 965 448,00 EUR

2.1.4. Informazioni generali

Informazioni supplementari: 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 giuridica:

Direttiva 2014/25/UE

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Avviso
Corruzione:
Frode:
Riciclaggio di proventi di attività criminose o finanziamento del terrorismo:
Partecipazione a un'organizzazione criminale:
Reati terroristici o reati connessi alle attività terroristiche:
Lavoro minorile e altre forme di tratta di esseri umani:
Violazione di obblighi in materia di diritto ambientale:
Violazione degli obblighi in materia di diritto del lavoro:
Violazione degli obblighi in materia di diritto sociale:
Accordi con altri operatori economici intesi a falsare la concorrenza:
Grave illecito professionale:
False dichiarazioni, omessa informazione, incapacità di fornire i documenti richiesti o acquisizione di informazioni confidenziali in merito alla procedura in questione:
Infrazione legata alla condotta professionale nell'ambito degli appalti della difesa:
Conflitto di interessi legato alla partecipazione alla procedura di appalto:
Partecipazione diretta o indiretta alla preparazione della procedura di appalto:
Cessazione anticipata, risarcimento danni o altre sanzioni comparabili:
Mancanza dell'affidabilità necessaria a escludere i rischi per la sicurezza del paese:
Violazione degli obblighi connessi a motivi di esclusione previsti esclusivamente dalla legislazione nazionale:
Violazione dell'obbligo di pagamento dei contributi previdenziali:
Violazione dell'obbligo di pagamento delle imposte:
Cessazione di attività:
Fallimento:
Concordato preventivo con i creditori:
Insolvenza:
Amministrazione controllata:
Situazione analoga al fallimento ai sensi della normativa nazionale:

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0001

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

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

Identificativo interno: ID544

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79511000 Servizi di operatore telefonico

Opzioni:

Descrizione delle opzioni: 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. Luogo di esecuzione

Località: Cremona

Suddivisione del paese (NUTS): Cremona (ITC4A)

Paese: Italia

5.1.3. Durata stimata

Data di inizio: 31/07/2026

Durata: 24 Mesi

5.1.4. Rinnovo

Rinnovi massimi: 0

5.1.5. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 965 448,00 EUR

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

L'appalto si addice anche alle piccole e medie imprese (PMI): sì

Informazioni supplementari: 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. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Avviso

Criterio: Iscrizione in un registro di commercio

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

Criterio: Autorizzazione o appartenenza a una particolare organizzazione necessaria per contratti di servizio

Descrizione del criterio di selezione: 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: Fatturato annuo generale

Descrizione del criterio di selezione: 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: Referenze su servizi specifici

Descrizione del criterio di selezione: 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. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: 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. Documenti di gara

Indirizzo dei documenti di gara: <https://padania-acque.acquistitelematici.it/tender/544>

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <https://padania-acque.acquistitelematici.it/>

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: italiano

Catalogo elettronico: Non consentita

Gli offerenti possono presentare più di un'offerta: Non consentita

Descrizione della garanzia finanziaria: Si fa rimando alla documentazione di gara

Termine per il ricevimento delle offerte: 21/04/2026 12:00:00 (UTC+01:00) ora dell'Europa centrale, ora legale dell'Europa occidentale

Durata durante la quale l'offerta deve rimanere valida: 180 Giorni

Informazioni sull'apertura pubblica delle offerte:

Data di apertura: 22/04/2026 08:30:00 (UTC+01:00) ora dell'Europa centrale, ora legale dell'Europa occidentale

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

Informazioni supplementari: 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

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Condizioni relative all'esecuzione dell'appalto: Si fa rimando a quanto disciplinato nella documentazione di gara

Fatturazione elettronica: Obbligatoria

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: no

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: sì

Accordo finanziario: Si fa rimando alla documentazione di gara

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Nessun accordo quadro

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: Tribunale Amministrativo Regionale per la Lombardia Brescia

Informazioni sui termini per il riesame: Trenta giorni decorrenti dalla pubblicazione del presente bando

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : Padania Acque S.p.A.

Organizzazione alla quale rivolgersi per l'accesso offline ai documenti di gara: Padania Acque S.p.A.

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione: Padania Acque S.p.A.

Organizzazione che tratta le offerte: Padania Acque S.p.A.

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: Padania Acque S.p.A.

Numero di registrazione: 00111860193

Indirizzo postale: Via del Macello, 14

Località: Cremona

Codice postale: 26100

Suddivisione del paese (NUTS): Cremona (ITC4A)

Paese: Italia

Referente: RUP: Gianmario Fiorini

E-mail: padania_acque@legalmail.it

Telefono: +39 0372471

Fax: 0372479239

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

Indirizzo per lo scambio di informazioni (URL): <https://padania-acque.acquistitelematici.it/>

Profilo del committente: <https://padania-acque.portaletrasparenza.net/>

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto

Organizzazione alla quale rivolgersi per l'accesso offline ai documenti di gara

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione

Organizzazione che tratta le offerte

8.1. ORG-0002

Nome ufficiale: Tribunale Amministrativo Regionale per la Lombardia Brescia

Numero di registrazione: 98156760179

Indirizzo postale: Via Carlo Zima, 3

Località: Brescia

Codice postale: 25121

Suddivisione del paese (NUTS): Brescia (ITC47)

Paese: Italia

E-mail: bs_ricevimento_ricorsi_cpa@pec.gacert.it

Telefono: +39 0302279401

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione competente per i ricorsi

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: eb65e60f-3ad0-4a70-a6a0-e2eff4e1af96 - 01

Tipo di formulario: Gara

Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Sottotipo di avviso: 17

Data di trasmissione dell'avviso: 12/03/2026 13:53:00 (UTC+01:00) ora dell'Europa centrale,
ora legale dell'Europa occidentale

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: italiano

Numero di pubblicazione dell'avviso: 177559-2026

Numero dell'edizione della GU S: 51/2026

Data di pubblicazione: 13/03/2026