

675430-2026 - Gara

Italia – Servizi di operatore telefonico – Servizio di contact center nell'ambito della Distribuzione Energia Elettrica e Gas.

OJ S 190/2026 01/10/2026

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: IREN S.p.A. in nome e per conto di IRETI S.p.A.

E-mail: assistenza_appalti@pec.gruppoiren.it

Attività dell'ente aggiudicatore: Attività connesse all'elettricità

2. Procedura

2.1. Procedura

Titolo: Servizio di contact center nell'ambito della Distribuzione Energia Elettrica e Gas.

Descrizione: T_56851 - Servizio di contact center nell'ambito della Distribuzione Energia Elettrica e Gas.

Identificativo della procedura: fb4a6e27-1649-4b2a-8f7e-19ff67b913c4

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

2.1.2. Luogo di esecuzione

Paese: Italia

Ovunque nel paese in questione

2.1.3. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 5 280 000,00 EUR

2.1.4. Informazioni generali

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: T_56851 - Servizio di contact center nell'ambito della Distribuzione Energia Elettrica e Gas.

Descrizione: Servizio di contact center nell'ambito della Distribuzione Energia Elettrica e Gas.
Identificativo interno: Rfq_15469

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79511000 Servizi di operatore telefonico

Opzioni:

Descrizione delle opzioni: Importo triennale a base di gara € 2.400.000,00 (IVA esclusa)

Opzioni: a) importo relativo all'opzione di rinnovo biennale, € 1.600.000,00 (IVA esclusa); b) importo relativo all'opzione di proroga semestrale del contratto ex art. 120/Modifica dei contratti in corso di esecuzione, comma 10 del D.Lg. n. 36/2023, € 400.000,00 (IVA esclusa); c) importo relativo alla variazione in aumento ex art. 120, comma 9 del D.Lg. n. 36/2023 (c.d. quinto d'obbligo) a valere sia per il periodo c.d. base che per il rinnovo, € 880.000,00 (IVA esclusa)

5.1.2. Luogo di esecuzione

Paese: Italia

Ovunque nel paese in questione

5.1.3. Durata stimata

Durata: 36 Mesi

5.1.4. Rinnovo

Rinnovi massimi: 1

5.1.5. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 5 280 000,00 EUR

5.1.6. Informazioni generali

Si tratta di un appalto rinnovabile

Descrizione: Importo relativo all'opzione di rinnovo biennale, € 1.740.000.000,00 (IVA esclusa)

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

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Avviso

Criterio: Iscrizione in un registro di commercio

Descrizione del criterio di selezione: a) Iscrizione nel Registro delle Imprese tenuto dalla Camera di Commercio Industria, Artigianato e Agricoltura (o in uno dei registri professionali o commerciali dello Stato di residenza se si tratta di uno Stato dell'U.E., in conformità a quanto previsto dall'art. 100/Requisiti di ordine speciale, comma 3 del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i.) per un'attività pertinente anche se non coincidente con l'oggetto dell'appalto; b) iscrizione al Registro degli operatori di comunicazione, ai sensi dell'art. 24-bis, comma 11, del d.l. 22 giugno 2012, n. 83 convertito, con modificazioni, dalla legge 7 agosto 2012, n. 134, così come sostituito dall'art. 1, comma 243, della legge 232/2016. c) impegno a garantire, in caso di aggiudicazione e laddove per l'esecuzione dell'appalto, ovvero per la realizzazione di attività ad esso connesse e strumentali, sia necessario procedere a nuove assunzioni, una quota almeno pari al 30% delle stesse (arrotondato all'unità) sia all'occupazione giovanile (under 36) che all'occupazione femminile

Criterio: Referenze su servizi specifici

Descrizione del criterio di selezione: Aver svolto con buon esito, nel decennio antecedente la data di pubblicazione del bando in GUUE , servizi analoghi (quali 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, per un importo complessivo pari o superiore a: € 3.000.000,00 IVA esclusa

Criterio: Fatturato annuo generale

Descrizione del criterio di selezione: Fatturato globale, maturato nei migliori tre anni degli ultimi cinque anni precedenti la data di pubblicazione del bando in G.U.U.E, per un importo non inferiore a € 5.000.000,00

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo ai sensi dell'art. 108 comma 1 D.Lgs. 36/2023 (offerta tecnica 70/100 e offerta economica 30/100)

5.1.11. Documenti di gara

Indirizzo dei documenti di gara: <https://portaleacquisti.gruppoiren.it>

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <https://portaleacquisti.gruppoiren.it>

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

Catalogo elettronico: Non consentita

Descrizione della garanzia finanziaria: Si rimanda alla documentazione di gara

Termine per il ricevimento delle offerte: 10/11/2026 12:00:00 (UTC+01:00) ora dell'Europa centrale, ora legale dell'Europa occidentale

Durata durante la quale l'offerta deve rimanere valida: 6 Mesi

Informazioni sull'apertura pubblica delle offerte:

Data di apertura: 11/11/2026 10:00:00 (UTC+01:00) ora dell'Europa centrale, ora legale dell'Europa occidentale

Luogo: Trattandosi di procedura svolta attraverso piattaforma telematica, l'apertura delle buste digitali avverrà in seduta riservata

Condizioni contrattuali:

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

Condizioni relative all'esecuzione dell'appalto: Si rimanda alla documentazione di gara

Fatturazione elettronica: Obbligatoria

Accordo finanziario: Si rimanda 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 PIEMONTE

Informazioni sui termini per il riesame: Si rimanda alla documentazione di gara

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : IREN S.p.A. in nome e per conto di IRETI S.p.A.

Organizzazione alla quale rivolgersi per l'accesso offline ai documenti di gara: IREN S.p.A. in nome e per conto di IRETI S.p.A.

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione: IREN S.p.A. in nome e per conto di IRETI S.p.A.

Organizzazione che tratta le offerte: IREN S.p.A. in nome e per conto di IRETI S.p.A.

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: IREN S.p.A. in nome e per conto di IRETI S.p.A.

Numero di registrazione: 01791490343

Località: Reggio nell'Emilia

Codice postale: 42123

Suddivisione del paese (NUTS): Reggio nell'Emilia (ITH53)

Paese: Italia

E-mail: assistenza_appalti@pec.gruppoiren.it

Telefono: 0115549111

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 PIEMONTE

Numero di registrazione: 96574140016

Località: Torino

Codice postale: 10100

Suddivisione del paese (NUTS): Torino (ITC11)

Paese: Italia

E-mail: tartosegrprotocolloamm@gacert.it

Telefono: 0115576411

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione competente per i ricorsi

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: 09ce29be-e221-4562-bef6-edc659c6827e - 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: 30/09/2026 09:27:47 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale,
ora legale dell'Europa centrale

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: italiano

Numero di pubblicazione dell'avviso: 675430-2026

Numero dell'edizione della GU S: 190/2026

Data di pubblicazione: 01/10/2026