

678080-2026 - Gara

Italia – Servizi di operatore telefonico – 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

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: NUOVE ACQUE SPA

E-mail: info@nuoveacque.it

Forma giuridica del committente: Organismo di diritto pubblico

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Servizi generali delle amministrazioni pubbliche

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

2. Procedura

2.1. Procedura

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

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

Identificativo della procedura: 1d92af5c-b3e3-43ce-9a90-e2fd8c55a359

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

Località: Arezzo

Codice postale: 52100

Suddivisione del paese (NUTS): Arezzo (IT118)

Paese: Italia

Informazioni supplementari: come da disciplinare di gara

2.1.3. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 951 411,36 EUR

2.1.4. Informazioni generali

Base giuridica:

Altro

procedura aperta

Diritto transfrontaliero applicabile: no

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Documento di gara

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0001

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

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

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79511000 Servizi di operatore telefonico

5.1.2. Luogo di esecuzione

Località: Arezzo

Codice postale: 52100

Suddivisione del paese (NUTS): Arezzo (IT118)

Paese: Italia

5.1.3. Durata stimata

Durata: 29 Mesi

5.1.4. Rinnovo

Rinnovi massimi: 0

5.1.5. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 951 411,36 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): no

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Documento di gara

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: offerta tecnica

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 85

Criterio:

Tipo: Prezzo

Descrizione: offerta economica

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 15

5.1.11. Documenti di gara

Indirizzo dei documenti di gara: https://app.albofornitori.it/alboeproc/albo_nuoveacque

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: https://app.albofornitori.it/alboeproc/albo_nuoveacque

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

Catalogo elettronico: Non consentita

Descrizione della garanzia finanziaria: polizza

Termine per il ricevimento delle offerte: 10/11/2026 16:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

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

Condizioni contrattuali:

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

Condizioni relative all'esecuzione dell'appalto: come da disciplinare di gara

Accordo finanziario: come da disciplinare 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 di mediazione: TAR TOSCANA

Organizzazione competente per i ricorsi: TAR TOSCANA

Informazioni sui termini per il riesame: come da disciplinare di gara

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : NUOVE ACQUE SPA

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso: TAR TOSCANA

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: NUOVE ACQUE SPA

Numero di registrazione: 01616760516

Località: Arezzo

Codice postale: 52100

Suddivisione del paese (NUTS): Arezzo (IT118)

Paese: Italia

E-mail: info@nuoveacque.it

Telefono: 05751940808

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto

8.1. ORG-0002

Nome ufficiale: TAR TOSCANA

Numero di registrazione: 80045610484

Località: via ricasoli, 40

Codice postale: 50122

Suddivisione del paese (NUTS): Firenze (IT114)

Paese: Italia

E-mail: tarfi-segrprotocolloamm@ga-cert.it

Telefono: 055 267301

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione competente per i ricorsi

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso

Organizzazione di mediazione

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: 58dc2a8c-3afe-4ee2-8fca-f7de8a6fa4dd - 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: 01/10/2026 12:47:32 (UTC+00:00) ora dell'Europa occidentale, GMT

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: italiano

Numero di pubblicazione dell'avviso: 678080-2026

Numero dell'edizione della GU S: 191/2026

Data di pubblicazione: 02/10/2026