

614689-2026 - Mededinging

Italië – Telefoonbedieningsdiensten – PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TELEFONICA E AFFIANCAMENTO AL CALL CENTER AZIENDALE
OJ S 172/2026 07/09/2026

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: SOCIETÀ CANAVESANA SERVIZI

E-mail: p.albano@scsivrea.it

Rechtsvorm van de koper: Publiekrechtelijke instelling onder zeggenschap van een lokale overheid

Activiteit van de aanbestedende dienst: Milieubescherming

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TELEFONICA E AFFIANCAMENTO AL CALL CENTER AZIENDALE

Beschrijving: Servizio affiancamento al servizio interno di “call center” su numeri aziendali per fornire assistenza telefonica agli utenti del servizio pubblico di raccolta e smaltimento rifiuti urbani attivo sui 57 comuni soci sia per quanto riguarda, ad esempio, richieste di informazioni, segnalazioni disservizi, gestioni contenitori e le prenotazioni relative al servizio di ritiro domiciliare degli ingombranti.

Identificatiecode van de procedure: e4dccb75-638d-4128-8154-ce9655b20f78

Interne identificatiecode: 480

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79511000 Telefoonbedieningsdiensten

2.1.3. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 288 000,00 EUR

2.1.4. Algemene informatie

Aanvullende informatie: L'importo di cui al punto precedente è comprensivo dell'opzione di proroga e di aumento nei limiti del quinto. L'importo relativo ai soli 36 mesi di servizio è pari a € 120.000,00.

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Aanbestedingsstuk

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0001

Titel: PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TELEFONICA E AFFIANCAMENTO AL CALL CENTER AZIENDALE

Beschrijving: Servizio affiancamento al servizio interno di "call center" su numeri aziendali per fornire assistenza telefonica agli utenti del servizio pubblico di raccolta e smaltimento rifiuti urbani attivo sui 57 comuni soci sia per quanto riguarda, ad esempio, richieste di informazioni, segnalazioni disservizi, gestioni contenitori e le prenotazioni relative al servizio di ritiro domiciliare degli ingombranti.

Interne identificatiecode: lotto unico

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79511000 Telefoonbedieningsdiensten

Opties:

Beschrijving van de opties: La stazione appaltante si riserva di: a) prorogare il contratto per una durata massima pari a 36 mesi ai prezzi, patti e condizioni stabiliti nel contratto o alle condizioni di mercato ove più favorevoli per la stazione appaltante. L'importo stimato di tale opzione è pari a € 120.000,00 al netto di Iva. L'esercizio di tale facoltà è comunicato all'appaltatore almeno due mesi prima della scadenza del contratto. b) nel caso si configurino necessità di rinegoziazione di uno o più aspetti contrattuali, che non permettano l'attivazione dell'opzione di proroga di cui al punto precedente, entro il triennio successivo alla stipula del contratto originale, di affidare all'aggiudicatario nuovi servizi consistenti nella ripetizione dei servizi in oggetto. L'importo stimato di tale opzione è pari a € 120.000,00 al netto di Iva. c) qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino alla concorrenza del quinto dell'importo del contratto, di imporre all'appaltatore l'esecuzione alle condizioni originariamente previste. In tal caso l'appaltatore non può fare valere il diritto alla risoluzione del contratto.

5.1.2. Plaats van uitvoering

Stad: Locali dell'aggiudicatario

Onderverdeling land (NUTS): Torino (ITC11)

Land: Italië

Aanvullende informatie: L'importo di cui al punto successivo 5.1.5 è comprensivo dell'opzione di proroga e di aumento nei limiti del quinto. L'importo relativo ai soli 36 mesi di servizio è pari a € 120.000,00.

5.1.3. Geraamde duur

Begindatum: 01/01/2027

Looptijd: 36 Maanden

5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 1

5.1.5. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 288 000,00 EUR

5.1.6. Algemene informatie

Dit is een periodiek terugkerende aanbesteding

Voorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): neen

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aanbestedingsstuk

5.1.10. Gunningscriteria

Criterium:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: Offerta tecnica - 70 punti

Criterium:

Type: Kosten

Beschrijving: Offerta economica - 30 punti

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie: 26/09/2026 23:59:00 (UTC+01:00) Midden-Europese tijd, West-Europese zomertijd

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://scsivrea.acquistitelematici.it/>

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://scsivrea.acquistitelematici.it/>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Italiaans

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Beschrijving van de financiële garantie: L'offerta è corredata, a pena di esclusione, da una garanzia provvisoria pari al 2% del valore complessivo dell'appalto e precisamente di importo pari ad € 2.400,00.

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 05/10/2026 12:00:00 (UTC+01:00)

Midden-Europese tijd, West-Europese zomertijd

Duur waarin de aanbieding geldig moet blijven: 180 Dagen

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 06/10/2026 09:00:00 (UTC+01:00) Midden-Europese tijd, West-Europese zomertijd

Aanvullende informatie: Seduta esclusivamente telematica

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Elektronische facturering: Vereist

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: ja

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: ja

5.1.15. Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: TRIBUNALE AMMINISTRATIVO REGIONALE PER IL PIEMONTE

Informatie over de termijnen voor beroep: 30 giorni dalla pubblicazione del bando sul portale PLV ANAC per le clausole immediatamente escludenti. 30 giorni dalla piena intervenuta conoscenza del provvedimento lesivo del proprio interesse legittimo.

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: SOCIETÀ CANAVESANA SERVIZI

Organisatie die offlinetoegang verleent tot de aanbestedingsstukken: SOCIETÀ CANAVESANA SERVIZI

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt: SOCIETÀ CANAVESANA SERVIZI

Organisatie die inschrijvingen verwerkt: SOCIETÀ CANAVESANA SERVIZI

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Officiële naam: SOCIETÀ CANAVESANA SERVIZI

Registratienummer: 06830230014

Postadres: VIA NOVARA 31/A

Stad: IVREA (TO)

Postcode: 10015

Onderverdeling land (NUTS): Torino (ITC11)

Land: Italië

E-mail: p.albano@scsivrea.it

Telefoon: +39 0125 632500

Internetadres: <https://scsivrea.it/>

Eindpunt voor informatie-uitwisseling (URL): <https://scsivrea.acquistitelematici.it/>

Kopersprofiel: <https://scsivrea.acquistitelematici.it/>

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie die offlinetoegang verleent tot de aanbestedingsstukken

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt

Organisatie die inschrijvingen verwerkt

8.1. ORG-0002

Officiële naam: TRIBUNALE AMMINISTRATIVO REGIONALE PER IL PIEMONTE

Registratienummer: 96574140016

Postadres: VIA CONFENZA, 10

Stad: TORINO (TO)

Postcode: 10121

Onderverdeling land (NUTS): Torino (ITC11)

Land: Italië

E-mail: urp.to@giustizia-amministrativa.it

Telefoon: +39 011 5576411

Internetadres: <https://www.giustizia-amministrativa.it/tribunale-amministrativo-regionale-per-il-piemonte>

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 5a79640d-eced-4ceb-a1ba-aec708156b11 - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Subtype aankondiging: 16

Verzenddatum van de aankondiging: 03/09/2026 14:57:00 (UTC+01:00) Midden-Europese tijd,
West-Europese zomertijd

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Italiaans

Publicatienummer aankondiging: 614689-2026

Nummer uitgave PB S: 172/2026

Datum van bekendmaking: 07/09/2026