

862945-2025 - Risultati

Italia – Servizi di operatore telefonico – Accordo quadro per la gestione del servizio di “Contact Center” per le attività di Inbound telefonico

OJ S 248/2025 24/12/2025

Avviso di aggiudicazione di un appalto o di una concessione – regime ordinario

Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: GORI S.p.A.

E-mail: appalti@goriacqua.com

Forma giuridica del committente: Impresa pubblica

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

2. Procedura

2.1. Procedura

Titolo: Accordo quadro per la gestione del servizio di “Contact Center” per le attività di Inbound telefonico

Descrizione: Accordo quadro per la gestione del servizio di “Contact Center” per le attività di Inbound telefonico

Identificativo della procedura: 15cd1499-0b19-4ab4-b20d-f429a51285b7

Identificativo interno: bando tender 4038

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: 10 082 752,00 EUR

Valore massimo dell'accordo quadro: 10 082 752,00 EUR

2.1.4. Informazioni generali

Base giuridica:

Direttiva 2014/25/UE

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0001

Titolo: Accordo quadro per la gestione del servizio di “Contact Center” per le attività di Inbound telefonico

Descrizione: Accordo quadro per la gestione del servizio di “Contact Center” per le attività di Inbound telefonico

Identificativo interno: rdo 6172

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 64211000 Servizi telefonici pubblici

5.1.3. Durata stimata

Durata: 48 Mesi

5.1.5. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 10 082 752,00 EUR

Valore massimo dell'accordo quadro: 10 082 752,00 EUR

5.1.6. Informazioni generali

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

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

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: offerta economicamente più vantaggiosa

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Accordo quadro, senza riapertura della gara

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

Asta elettronica: no

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione di mediazione: TAR Campania Sezione di Napoli

Organizzazione competente per i ricorsi: TAR Campania Sezione di Napoli

Informazioni sui termini per il riesame: Il presente atto potrà essere impugnato innanzi al Tar Campania - Sezione di Napoli, nel termine di 30 giorni dalla sua pubblicazione in ambito nazionale

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

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

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso: TAR Campania Sezione di Napoli

6. Risultati

Valore massimo dell'accordo quadro in questo avviso o bando: 10 082 752,00 EUR

6.1. Risultati: identificativo del lotto: LOT-0001

Status del processo di selezione: È stato selezionato almeno un vincitore.

Accordo quadro:

Valore massimo dell'accordo quadro: 10 082 752,00 EUR

6.1.2. Informazioni sui vincitori

Vincitore:

Nome ufficiale: Mediacom S.r.l.

Offerta:

Identificativo dell'offerta: rdo 6172

Identificativo del lotto o gruppo di lotti: LOT-0001

Classificazione nell'elenco dei vincitori: 1

L'offerta è una variante: no

Paese di origine del prodotto o del servizio: Italia

Subappalto: Non ancora noto

Informazioni sull'appalto:

Identificativo dell'appalto: rdo 6172

Titolo: Accordo quadro per la gestione del servizio di "Contact Center" per le attività di Inbound telefonico

Data di conclusione dell'appalto: 23/12/2025

6.1.4. Informazioni statistiche

Offerte o domande di partecipazione ricevute:

Offerte e domande ricevute: tipo: Offerte presentate per via elettronica

Numero di offerte o domande di partecipazione ricevute: 16

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: GORI S.p.A.

Numero di registrazione: 07599620635

Indirizzo postale: Via Trentola, 211

Località: Ercolano

Codice postale: 80056

Suddivisione del paese (NUTS): Napoli (ITF33)

Paese: Italia

Referente: Unità Appalti

E-mail: appalti@goriacqua.com

Telefono: 0817884285

Indirizzo internet: <https://www.goriacqua.com>

Indirizzo per lo scambio di informazioni (URL): https://procurement-gruppoacea.app.jaggaer.com/esop/tle-host/public/procurement-gruppoacea/web/login.jst?_ncp=1728301965363.126806-1

Profilo del committente: <https://www.goriacqua.com>

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

8.1. ORG-0002

Nome ufficiale: Mediacom S.r.l.

Numero di registrazione: 03467031211

Indirizzo postale: VIALE EDOARDO JENNER, 51

Località: Milano

Codice postale: 20159

Suddivisione del paese (NUTS): Milano (ITC4C)

Paese: Italia

Ruoli di questa organizzazione:

Offerente

Vincitore di questi lotti: LOT-0001

8.1. ORG-0003

Nome ufficiale: TAR Campania Sezione di Napoli
Numero di registrazione: 94028990631
Indirizzo postale: Piazza Municipio, 64
Località: Napoli
Codice postale: 80100
Suddivisione del paese (NUTS): Napoli (ITF33)
Paese: Italia
Indirizzo internet: <https://www.giustizia-amministrativa.it/tar-campania-napoli1>

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: 125b4bc3-ac7f-45f0-80c3-db814c1d3698 - 01
Tipo di formulario: Risultati
Tipo di avviso: Avviso di aggiudicazione di un appalto o di una concessione – regime ordinario
Sottotipo di avviso: 30
Data di trasmissione dell'avviso: 23/12/2025 13:08:51 (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: 862945-2025
Numero dell'edizione della GU S: 248/2025
Data di pubblicazione: 24/12/2025