

ANUNCIO DE ADJUDICACIÓN

PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TELEFÓNICA (CONTACT CENTER) Y APOYO A LA GESTIÓN DE EXPEDIENTES MOROSOS

1.- Entidad adjudicadora:

- a) Nombre de la Sociedad: **Aguas de Valencia, S.A.**
- b) Número de expediente: **EC-848/2019**

2.- Licitación conjunta por las siguientes entidades adjudicadoras:

- EMPRESA GENERAL VALENCIANA DEL AGUA, S.A.
- AIGÜES DE SAGUNT, S.A.
- EMPRESA MUNICIPAL DE SERVEIS PÚBLICS, S.L.
- EMPRESA MIXTA MUNICIPAL DE ABASTECIMIENTO Y SERVICIOS DE CALPE, S.A.
- EMPRESA MIXTA D'AIGÜES D'ALTAFULLA, S.A.
- AGUAS DE VALENCIA, S.A., y empresas pertenecientes a su Grupo empresarial

3.- Objeto del contrato:

- a) Tipo de contrato: Servicio
- b) Descripción del objeto: Servicio de asistencia telefónica (contact center) y apoyo a la gestión de expedientes morosos
- c) CPV: 79512000- Centro de llamadas
- d) Duración: 2 años, prorrogable por períodos anuales hasta un máximo de 3 años adicionales

4.- Tramitación y procedimiento:

- a) Tramitación: Ordinaria
- b) Procedimiento: Negociado con Publicidad
- c) Criterios de adjudicación: Indicados en Anexos IX y X del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

5.- Adjudicación:

- a) Fecha: 31 de julio de 2020
- b) Adjudicatario: Marktel Global Services, S.A. - A82236944
- c) Importe de adjudicación:
 - Importe de adjudicación (sin IVA): 2.999.659,81 €
 - Servicio Contact center (sin IVA): 2.839.659,81 €
 - Importe máx. gestión morosos (sin IVA): 160.000,00 €
 - Importe de adjudicación (con IVA): 3.629.588,38 €
 - Servicio contact center (con IVA): 3.435.988,38 €

- Importe más. gestión morosos (con IVA): 193.600,00 €
- Porcentaje premio de cobranza: 11%
- Precio unitario €/hora puesto de trabajo: 17,13 €/h (sin iva)
- Duración: 2 años

En Valencia, a 21 de septiembre de 2020

Fdo.: Dionisio García Comín
Consejero Delegado