



**CONTRATO DE SERVICIOS**  
**PROCEDIMIENTO NEGOCIADO CON PUBLICIDAD**

- Tramitación ordinaria  
 Tramitación urgente  
 Tramitación anticipada

CONTRATO SUJETO A LEY SECTORES EXCLUIDOS SI  NO

Expte. nº: EC-848/2019

**PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

**CUADRO RESUMEN DE CARACTERISTICAS DEL CONTRATO**

**A.- LICITACIÓN CONJUNTA**

1.-ENTIDAD LICITADORA	Aguas de Valencia, S.A
2.- ÓRGANO DE CONTRATACIÓN	Consejero Delegado
Dirección del órgano de contratación: Gran Vía Marqués del Turia, 19. 46.005 Valencia Correo electrónico: <a href="mailto:unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es">unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es</a> Web perfil del contratante: <a href="http://www.aguasdevalencia.es">www.aguasdevalencia.es</a>	
3.- ENTIDADES CONTRATANTES	Las que se relacionan en <b>Anexo XIII</b>
4.- De las entidades contratantes, pertenecen al Sector Público las siguientes:	
Empresa General Valenciana del Agua, S.A (EGEVASA)	
Empresa Mixta d'Aigües d'Altafulla, S.A	
Empresa Mixta Municipal de Abastecimiento y Servicios de Calpe, S.A (EMPRESA MIXTA CALPE)	
Aigües de Sagunt, S.A	
Empresa Municipal de Serveis Publics, S.L	

**B.- DEFINICIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO**

SERVICIO DE ASISTENCIA TELEFÓNICA (CONTACT CENTER) Y APOYO A LA GESTIÓN DE EXPEDIENTES MOROSOS
Nomenclatura CPV: 79512000- Centro de llamadas.
POSIBILIDAD DE LICITAR POR LOTES: NO <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/>

## **PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS**

### **1. OBJETO**

Es objeto del presente Pliego de Condiciones Técnicas, la descripción y regulación de los trabajos a ejecutar por el contratista que resulte seleccionado para la prestación de los servicios recogidos en el Artículo 1 del Pliego de Condiciones Económico Administrativas.

### **2. DATOS GENERALES**

Líneas de atención:

- Comercial Grupo Global Ómnium 96 386 06 00
- Averías Grupo Global Ómnium 96 386 06 38
- Comercial EGEVASA 96 386 05 55
- Averías EGEVASA 96 362 01 19
- Comercial AIGÜES CATALUNYA 93 22 20 082
- Averías AIGÜES CATALUNYA 900 194 998
- Comercial AGUAS DE TERUEL 97 860 29 00
- Averías AGUAS DE TERUEL 97 860 66 02
- Comercial AIGÜES DE SAGUNT 96 282 53 48
- Averías AGUAS DE SAGUNT 96 282 50 06
- Dispositivo Teleasistencia (hombre muerto) Interno 99341 (683299550)
- Canalización de comunicaciones de distribuidoras de energía eléctrica (a definir)
- Servicio de gestión de morosidad: 96 113 88 70
- Gestión vehículos de sustitución: 96 310 31 61
- Atención al cliente, comercial y averías vía Whatsapp y Telegram
- Atención al cliente, comercial y averías vía Mesenger de Facebook

Horarios:

- Comerciales y apoyo a morosidad: De lunes a viernes, de 8:00 a 20:00 horas excepto festivos nacionales.
- Averías, teleasistencia, canalización de las comunicaciones de distribuidoras eléctricas, y vehículos de sustitución: De 0 a 24 horas, 365 días al año.

Niveles de calidad y de servicio:

- Nivel de Servicio Teléfono de atención comercial: 95% de llamadas atendidas sobre llamadas recibidas.
- Nivel de Servicio Teléfono de atención de averías: 95% de llamadas atendidas sobre llamadas recibidas.
- Calidad del Servicio Teléfono de atención comercial: el 85% de las llamadas recibidas serán atendidas en un tiempo inferior a 30 segundos
- Calidad del Servicio Teléfono de atención averías: el 95% de las llamadas recibidas serán atendidas en un tiempo inferior a 30 segundos
- Nivel de Servicio Solicitudes Oficina Virtual, Portal Web y Correo-e: 100% de solicitudes atendidas sobre solicitudes recibidas.
- Calidad del Servicio de Servicio de Averías recibidas a través del Portal Web y Correo- e: 100% de solicitudes atendidas antes de 15 minutos.
- Calidad del Servicio de atención comercial de la Oficina Virtual, del Portal Web, y del Correo- e: el 100% de solicitudes deben ser atendidas antes de 2 horas dentro del horario de Comercial.
- La eficiencia garantizada del servicio de apoyo a la gestión de morosidad será del 40% sobre el importe entregado.
- Nivel de Servicio de solicitudes recibidas a través de mensajería-e: 100% de solicitudes atendidas sobre solicitudes recibidas.
- Calidad del Servicio de solicitudes recibidas a través de mensajería-e:
  - La primera respuesta en el 95 % de las solicitudes o tickets deben ser antes de 5 minutos de horario comercial.
  - El tiempo medio de todas las respuestas a mensajes de un cliente de un mismo ticket no deben superar los 10 minutos de horario comercial.

### 3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

#### 3.1. Contact Center Pasivo. Servicio de recepción de llamadas

- a. Teléfono de averías: que consiste en recibir, filtrar, registrar y comunicar a la unidad operativa que el contratante indique en cada momento para cada población todas las llamadas de los clientes o las notificaciones de alarmas provenientes del Módulo de gestión de eventos de instalaciones recibidas vía sms en referencia a problemas con el servicio de abastecimiento y depuración de aguas (alarmas, fugas, filtraciones, falta de presión, falta de suministro, ...), problemas con la calidad del agua (sabor, color, olor, ...), solicitud de cierres y aperturas de válvulas, problemas con la red de alcantarillado, ... Estas llamadas o notificaciones se comunican al departamento de operaciones siguiendo los protocolos establecidos (de los cuales el contratista se ocupará de tener una copia actualizada mensualmente para casos de fallo en los sistemas informáticos) para cada una de las poblaciones según el Calendario y Horario, los Teléfonos de guardia y el Sistema de avisos utilizable. El horario de este servicio es 24 horas al día todos los días del año.
- b. Teléfono de atención comercial al cliente: que consiste en recibir, registrar, ejecutar y solucionar todas las llamadas de los clientes en referencia información general, introducción de lecturas aportadas, domiciliaciones (nuevas, cambios, bajas), dudas uso Oficina Virtual o APP móvil, citas para órdenes de contador, y solicitud de inspecciones para contratación de suministros; y de recibir y registrar, para ser ejecutadas y solucionadas en un proceso posterior (Back Office), las solicitudes de contratación de suministros, baja de suministros con domiciliación, cambios de titularidad de suministros, reclamaciones, solicitudes de documentos (duplicado de facturas, duplicado contrato, certificado canal social, informe estado de la vivienda, ...). Para ello se apoyarán en los sistemas informáticos que en cada momento ponga a disposición del Contratista el contratante (Sistema de Atención al Cliente, AVALON, Sistemas de oficina tipo Lotus Notes, Wmtm, etc, ...). Las operaciones de contratación y la gestión de las reclamaciones registradas se realizan sólo en aquellas poblaciones que permitan la gestión telefónica de las mismas. Las anteriores operaciones están clasificadas en tres skills según la complejidad de la gestión y el grado de conocimiento necesarios del teleoperador para resolverlas, Básico, Medio y Avanzado. El horario de este servicio es de 8:00 a 20:00 de lunes a viernes, excepto festivos nacionales. El proveedor deberá dimensionar el servicio para los días festivos autonómicos y locales correspondientes a la ubicación del centro de trabajo, para que los clientes del Grupo Global Ómnium de otras autonomías y municipios dispongan de este servicio.  
  
10 agentes de skill básico, designados cada mes por el proveedor, deberán vender la factura-e al finalizar la llamada cuando el interlocutor sea titular del contrato, haya aportado un correo-e, y no la tenga todavía activada.
- c. Servicio de centralita: Que consiste en recibir y distribuir todas las llamadas del exterior con el personal del contratante, para lo que utilizará el directorio telefónico de contratante en los sistemas informáticos que éste pone a disposición del Contratista, que no obstante se ocupará de tener una copia actualizada en soporte distinto al sistema informático del contratante. El horario de este servicio es de 8:00 a 20:00 de lunes a viernes, excepto festivos nacionales.
- d. Dispositivo teleasistencia: Para la seguridad de los operarios que trabajan solos en el mantenimiento y vigilancia de instalaciones. Van provistos de un dispositivo que en caso de emergencia o accidente llama a un teléfono que se atiende desde el Contact Center y que en caso de recibir una llamada sigue el protocolo definido. También se registra cuando un operario hace una salida para hacer un trabajo en una instalación y si transcurrido el tiempo marcado no ha regresado se contactará con él. El horario de este servicio es 24 horas al día todos los días del año
- e. Servicio de canalización de las comunicaciones recibidas de Distribuidoras de energía eléctrica (Iberdrola Distribución, Endesa Distribución): Consiste en recibir

y distribuir todas las llamadas, SMS's o correos electrónicos de las empresas distribuidoras de energía eléctrica, referidas a avisos de corte por incidencias o mantenimiento, al personal responsable del suministro afectado mediante llamada telefónica y correo electrónico; para lo que se utilizará un listado de puntos de suministro y personas de contacto que facilitará la contratante. El horario de este servicio será de 24 horas los 365 días. Para la recepción de estas llamadas se habilitará una línea específica cuya numeración conocerán únicamente las distribuidoras.

- f. Servicio de gestión de vehículos de sustitución: Consiste en recibir solicitudes de usuarios de los vehículos en renting de Global Omnium, registrar la misma con toda la información necesaria, y realizar la gestión con el proveedor de Renting hasta obtener el localizador para que el usuario pueda recoger el vehículo. El horario de este servicio será de 24 horas los 365 días.

### **3.2. Contact Center Pasivo. Recepción de solicitudes electrónicas**

- a. Solicitudes vía Oficina Virtual y Portal Web: Es decir, recibir, ejecutar y solucionar todas las solicitudes de clientes, registradas en la Oficina Virtual y las realizadas a través del Portal Web, que requieren la intervención del personal de Global Omnium, para finalizarlas. Su proceso de resolución será el mismo que una llamada entrante. Las operaciones de contratación y reclamaciones se realizan sólo en aquellas poblaciones que permitan la gestión vía oficina virtual. El horario de este servicio es 24 horas al día todos los días del año para las averías que entren por este medio, y para las solicitudes de comercial el mismo horario que se ha especificado en el apartado 3.1 b).
- b. Solicitudes vía correo-e: Es decir, recibir, registrar, ejecutar y solucionar todas las solicitudes de clientes o notificaciones internas provenientes del Módulo de gestión de eventos de instalaciones, que se reciban vía correo-e o, sean del tipo que sean de las ya descritas tanto para comercial como para averías. Su proceso de resolución será el mismo que una llamada entrante, y además incluye la elaboración y envío de las respuestas por correo-e a los clientes que tras atender su solicitud recibida por este canal requieran una respuesta escrita. No se incluye la respuesta escrita a reclamaciones que se realizará directamente por la contratante. El horario de este servicio es 24 horas al día todos los días del año para las averías que entren por este medio, y para las solicitudes de comercial el mismo horario que se ha especificado en el apartado 3.1 b)
- c. Solicitudes via Whatsapp, Telegram, y Messenger. Es decir, recibir, registrar, ejecutar y solucionar todas las solicitudes de clientes que se reciban vía mensajería-e, sean del tipo que sean de las ya descritas tanto para comercial como para averías. Su proceso de resolución será similar a una llamada entrante, pero con la mensajería como canal activo de comunicación con el cliente. El horario de este servicio es el que se ha especificado en el apartado 3.1 b), para las solicitudes de origen comercial, y 24 horas al día todos los días del año para las averías. Fuera del horario de comercial, se deberá poder identificar de forma automática si la solicitud entrante es de averías y ser atendida, en caso de no ser identificada como tal, se deberá parametrizar respuesta automática informando del horario de atención comercial y de otros canales activos para la gestión de averías en ese momento por si no se hubiera identificado correctamente que se trata de una gestión de averías.

### **3.3. Contact Center Activo. Servicio de emisión de llamadas y notificaciones**

Su función es contactar con aquellos usuarios del servicio que tienen alguna cuestión comercial pendiente con el contratante e intentar solucionarla, como son:

- a. Pérdida Señas Bancarias. Cuando un cliente, por el motivo que sea, ha devuelto el cargo bancario de una factura periódica del suministro, y pese a haberle remitido una carta informativa desde el departamento de facturación y cobro de

Global Ómnium, no ha resuelto la situación, se realiza desde el Contact Center una gestión telefónica para la recuperación de la seña bancaria.

- b. Incidencias facturación: Preparar y enviar carta mediante una plantilla predeterminada a aquellos abonados que presentan deficiencias en su instalación o acceso, que impiden la sustitución del aparato medidor, que han roto o le han sustraído el contador, y el aviso telefónico a clientes que se va a facturar un consumo elevado por una acumulación de consumo o una posible fuga.
- c. Retrasos del usuario o incidencias en el envío de la documentación de contratación. Se realiza un seguimiento del envío de la documentación necesaria para realizar la gestión (alta, baja, y cambio de titularidad), y de la devolución de la documentación firmada y de la documentación adicional de las operaciones de contratación (altas y baja), y en caso de retrasos o incidencias se contacta con el cliente vía telefónica o correo-e para reclamarla.
- d. Llamar al cliente para informar de la evolución y/o del resultado de su expediente de reclamación iniciado desde el canal telefónico o vía electrónica, o excepcionalmente iniciada de oficio desde Global Ómnium como los casos de pago duplicado ventanilla banco-domiciliación bancaria.
- e. Comunicar al cliente vía mensajería de la evolución, y/o del resultado de su expediente de reclamación iniciado desde este canal.
- f. Click to call. Es una funcionalidad activa en determinadas páginas del portal Web de Global Ómnium, en las que el cliente puede solicitar que se le llame en ese mismo momento o un día y hora concretos, dentro del horario de atención comercial (definido en el apartado 3.1 b).
- g. Resolución incidencias devolución bancaria de facturas No Agua, que son las facturas propias de la actividad del abastecimiento devueltas por el banco y que no corresponden a facturaciones periódicas del suministro (altas, reposiciones, ventas de contador/material, analíticas, ...), y la resolución de incidencias de facturas de agua pagadas por domiciliación bancaria, y devueltas en el contrato histórico, tras realizar un cambio de titularidad del mismo. Se resuelven mediante llamadas, seguimiento, y si el pago es fallido, envío de carta y cambio de estado del suministro (baja o paso a gestión presencial), o paso a la delegación correspondiente.
- h. Avisos urgentes (Sociedad EMIVASA):
  - a. Último aviso corte de suministro: Para aquellos clientes cuyo suministro está pendiente para corte (exteriores), en cuyo caso se llama el día de antes como recordatorio. Los días previos a no laborables no se corta.
  - b. Fugas extremas: Cuando a través de auditoría de red de telelectura se detectan alertas de fugas extremas, se llama al cliente, si no ha sido informado por el operario de campo para que solucione la incidencia lo antes posible, y en todos los casos, se registra el aviso dado en el sistema.
- i. Preparar y enviar carta mediante una plantilla predeterminada de los expedientes de fraudes abiertos (Sólo Sociedad EMIVASA)

### **3.4. Back Office**

Que consiste en solucionar y cumplimentar en el Sistema de Atención al Cliente las siguientes operaciones clasificadas según su ámbito funcional:

- Solicitud de altas\* recibidas telefónicamente o electrónicamente
- Solicitud de bajas\* recibidas telefónicamente o electrónicamente
- Solicitud de cambios de titularidad\* recibidas telefónicamente o electrónicamente
- Gestión de otras operaciones de comercial que quedan pendientes tras ser registradas en el Front-Office (Impresión y envío de duplicados de facturas, de copias de contratos, de certificados de consumo, y la revisión de la documentación y activación en el sistema de gestión de la condición de familias numerosa, traslado de urgencias comerciales a otros departamentos, ...)

- Análisis y ejecución/lanzamiento de acciones para la resolución de reclamaciones. (Solicitud de revisiones de contador, solicitud de cambio de contador, propuesta de refacturación, activar avisos a facturación, ...)
- Registro y mantenimiento de los expedientes de fraudes detectados por la Unidad de Detección de Fraudes en los abonados al servicio de suministro de agua potable con o sin contrato vigente (Sólo Sociedad EMIVASA)

\* Incluye la revisión de la documentación previa, de los requisitos y de los datos, la confirmación de la operación en el sistema de gestión, y la impresión y el envío de los documentos contractuales y de las cartas de bienvenida o despedida asociadas. Así mismo, si no se ha podido instalar/retirar el contador la gestión de la incidencia

### **3.5. Cliente invisible.**

Consistente en que una persona del servicio de atención telefónico, con formación y experiencia en excelencia en la atención al cliente, y con conocimiento de los procesos de atención al cliente del servicio de suministro de agua, realice visitas a las oficinas de atención al cliente de Global Omnium, haciéndose pasar por un usuario o potencial usuario del servicio, con objeto de evaluar los diferentes aspectos de la atención al cliente recibida respecto a los estándares establecidos por Global Omnium, y la posterior elaboración y entrega de los informes. Se estiman 40 jornadas anuales que incluyen tanto la propia visita, 3 visitas/evaluaciones por jornada, como la elaboración posterior de los correspondientes informes.

### **3.6. Apoyo a la gestión de expedientes morosos de suministros con contador interior y antigüedad de la deuda inferior a 12 meses.**

La gestión extrajudicial del cobro de deudas vencidas, líquidas y exigibles, correspondientes a la facturación periódica del servicio de abastecimiento domiciliario de agua potable, contraídas por los abonados activos, que posean contadores interiores, frente a Global Omnium, con una antigüedad inferior a un año, así como en su caso, la prestación de los servicios profesionales necesarios para lograr la resolución de aquellos contratos de suministro que generen y puedan seguir generando las precitadas deudas (BAJA DE SUMINISTRO), y que incluye las siguientes tareas:

- Comprobación de datos del moroso.
- Realización de búsqueda de información de datos del usuario/abonado moroso.
- Reclamación de los recibos adeudados cuantas veces sea necesario.
- Atención de llamadas de morosos.
- La grabación de los datos de morosos.
- Elaboración de informes del proceso en cada una de sus fases.

El tiempo de gestión de los expedientes es de 30 días.

#### 4. DATOS OPERATIVOS DEL SERVICIO CONTACT CENTER PASIVO. RECEPCIÓN DE LLAMADAS

##### 4.1 Dato anual de llamadas entrantes a considerar

	Media llamadas Comercial por día laborable	Media llamadas Averías por día laborable
Enero	1780	157
Febrero	1755	158
Marzo	1642	144
Abril	1840	155
Mayo	1727	169
Junio	1634	203
Julio	1735	227
Agosto	1368	215
Septiembre	1730	172
Octubre	1790	175
Noviembre	1689	169
Diciembre	1458	127

La distribución de las llamadas de comercial entre los diferentes skills: básico, medio, y avanzado es 67,11%, 25,58%, y 7,31% respectivamente sobre las llamadas entrantes. Las llamadas de centralita están incluidas en el skill básico de comercial, y las de teleasistencia y comunicaciones de distribuidoras de energía eléctrica en averías.

No están incluidas las llamadas para la gestión de vehículos de sustitución que son unas 250 llamadas anuales.

##### 4.2. Tiempos de operación por tipo de llamada recibida

- o Comercial Básico: 185 seg.\*
- o Comercial Medio: 260 seg.
- o Comercial Avanzado: 250 seg.
- o Averías: 130 seg.
- o Vehículo sustitución: 260 seg.

Tiempo administrativo todos servicios: 25 segundos

\*El dato ya tiene en cuenta el tiempo invertido por parte de 10 agentes del servicio abiertos en el skill de nivel básico designados, en la venta de la factura-e al finalizar la llamada, a los interlocutores que son titulares del contrato de suministro, han facilitado un correo-e, y que no tienen todavía factura-e. Un 28 % de los llamantes totales que entran por el skill básico, cumplen estos requisitos.

##### 4.3. Distribución diaria de llamadas semanales

La distribución de las llamadas de comercial que se reciben a lo largo de una semana media es la siguiente:

Media	% Dist
LUNES	22,79%
MARTES	21,24%
MIERCOLES	20,32%
JUEVES	19,18%
VIERNES	16,47%

La distribución de las llamadas de averías que se reciben a lo largo de una semana media es la siguiente:

	<b>% Dist</b>
LUNES	17,34%
MARTES	17,66%
MIERCOLES	17,66%
JUEVES	17,61%
VIERNES	15,69%
SABADO	7,79%
DOMINGO	6,25%

#### **4.4. Distribución diaria de llamadas mensuales**

La distribución de las llamadas de comercial que se reciben a lo largo de un mes medio es la siguiente:

	<b>%Distribución</b>
<b>1</b>	3,61%
<b>2</b>	3,59%
<b>3</b>	3,57%
<b>4</b>	3,37%
<b>5</b>	3,34%
<b>6</b>	3,39%
<b>7</b>	3,34%
<b>8</b>	3,14%
<b>9</b>	3,29%
<b>10</b>	3,48%
<b>11</b>	3,24%
<b>12</b>	3,27%
<b>13</b>	3,14%
<b>14</b>	3,16%
<b>15</b>	3,13%
<b>16</b>	3,16%
<b>17</b>	3,13%
<b>18</b>	3,03%
<b>19</b>	3,16%
<b>20</b>	3,23%
<b>21</b>	3,08%
<b>22</b>	3,02%
<b>23</b>	3,17%
<b>24</b>	2,85%
<b>25</b>	3,19%
<b>26</b>	3,22%
<b>27</b>	3,22%
<b>28</b>	3,28%
<b>29</b>	3,14%
<b>30</b>	3,12%
<b>31</b>	2,92%



La distribución de las llamadas de averías que se reciben a lo largo de un mes medio es la siguiente:

	<b>%Distribución</b>
<b>1</b>	3,32%
<b>2</b>	3,19%
<b>3</b>	3,64%
<b>4</b>	3,42%
<b>5</b>	3,29%
<b>6</b>	3,40%
<b>7</b>	3,10%
<b>8</b>	3,13%
<b>9</b>	3,24%
<b>10</b>	3,41%
<b>11</b>	3,18%
<b>12</b>	3,13%
<b>13</b>	3,10%
<b>14</b>	3,02%
<b>15</b>	3,21%
<b>16</b>	3,14%
<b>17</b>	3,36%
<b>18</b>	3,08%
<b>19</b>	3,00%
<b>20</b>	3,54%
<b>21</b>	3,46%
<b>22</b>	2,87%
<b>23</b>	3,22%
<b>24</b>	3,34%
<b>25</b>	2,97%
<b>26</b>	3,22%
<b>27</b>	3,11%
<b>28</b>	3,55%
<b>29</b>	3,13%
<b>30</b>	3,14%
<b>31</b>	3,07%

#### 4.5. Distribución horaria de llamadas

La distribución de las llamadas de comercial que se reciben a lo largo de un día medio es la siguiente:

	% Distribución
08:00-08:30	1,60%
08:30-09:00	2,45%
09:00-09:30	4,43%
09:30-10:00	5,70%
10:00-10:30	6,43%
10:30-11:00	6,88%
11:00-11:30	7,07%
11:30-12:00	7,22%
12:00-12:30	7,19%
12:30-13:00	7,10%
13:00-13:30	6,71%
13:30-14:00	5,67%
14:00-14:30	3,40%
14:30-15:00	2,28%
15:00-15:30	1,97%
15:30-16:00	2,08%
16:00-16:30	2,39%
16:30-17:00	2,65%
17:00-17:30	2,98%
17:30-18:00	3,22%
18:00-18:30	3,08%
18:30-19:00	2,95%
19:00-19:30	2,48%
19:30-20:00	2,05%

La distribución de las llamadas de averías que se reciben a lo largo de un día medio es la siguiente:

	<b>% Distribución</b>
00:00-00:30	0,27%
00:30-01:00	0,20%
01:00-01:30	0,16%
01:30-02:00	0,13%
02:00-02:30	0,10%
02:30-03:00	0,08%
03:00-03:30	0,07%
03:30-04:00	0,08%
04:00-04:30	0,05%
04:30-05:00	0,08%
05:00-05:30	0,06%
05:30-06:00	0,08%
06:00-06:30	0,17%
06:30-07:00	0,33%
07:00-07:30	0,61%
07:30-08:00	1,01%
08:00-08:30	2,71%
08:30-09:00	3,70%
09:00-09:30	4,77%
09:30-10:00	5,26%
10:00-10:30	5,57%
10:30-11:00	5,66%
11:00-11:30	5,70%
11:30-12:00	5,62%
12:00-12:30	5,45%
12:30-13:00	5,10%
13:00-13:30	4,92%
13:30-14:00	4,30%
14:00-14:30	3,00%
14:30-15:00	2,29%
15:00-15:30	2,16%
15:30-16:00	2,25%
16:00-16:30	2,48%
16:30-17:00	2,52%
17:00-17:30	2,61%
17:30-18:00	2,63%
18:00-18:30	2,59%
18:30-19:00	2,49%
19:00-19:30	2,32%
19:30-20:00	2,08%
20:00-20:30	1,91%
20:30-21:00	1,66%
21:00-21:30	1,41%
21:30-22:00	1,28%
22:00-22:30	0,73%
22:30-23:00	0,58%
23:00-23:30	0,45%
23:30-24:00	0,33%

## 5. DATOS OPERATIVOS DEL SERVICIO CONTACT CENTER PASIVO. RECEPCIÓN DE SOLICITUDES ELECTRÓNICAS

### 5.1 Dato anual de solicitudes electrónicas que provienen de la Oficina Virtual

Gestiones realizadas a través de la OV, que requieren intervención de algún agente del Contact Center.

- Actualización datos del cliente a través de la web: 3.000 al año.
- Lectura del contador: 2.640 al año.
- Alta de suministro: 1.200 al año.
- Baja de suministro: 120 al año.
- Cambio de titularidad de suministro: 3.850 al año.
- Reclamación: 500 al año.
- Averías: 500 al año.
- Sugerencias: 300 al año.
- Otras gestiones: 25 al año.

La distribución mensual de las mismas, es similar a la del servicio telefónico de comercial, excepto para la gestión de averías que es la misma que la del servicio telefónico de averías, ambas descritas en el apartado 4.1.

### 5.2 Dato anual de solicitudes electrónicas recibidas por correo-e

Mes	Medio (contratación)	Avanzado (Reclamaciones)	Información (básicos)	Otros (básicos)	Total
Enero	103	53	80	227	463
Febrero	104	59	34	178	375
Marzo	101	64	100	160	425
Abril	135	42	56	160	393
Mayo	123	60	146	326	655
Junio	116	58	184	266	624
Julio	123	37	198	329	687
Agosto	90	68	144	250	552
Septiembre	111	54	77	397	639
Octubre	149	54	218	391	812
Noviembre	163	45	308	292	808
Diciembre	122	34	181	253	590
<b>Totales</b>	<b>1.440</b>	<b>628</b>	<b>1.726</b>	<b>3.229</b>	<b>7.023</b>

### 5.3 Dato anual de solicitudes electrónicas recibidas a través de servicios de mensajería-e

Al tratarse de un servicio que se deberá poner en marcha en el plazo indicado en el apartado 10 de este documento, no se dispone de la previsión de solicitudes recibidas por este canal, pero se asume que éstas irán de detrimento de las recibidas por otros canales, y para la resolución de las mismas, no se debieran incrementar los tiempos de operación **efectivos** respecto a otros canales.

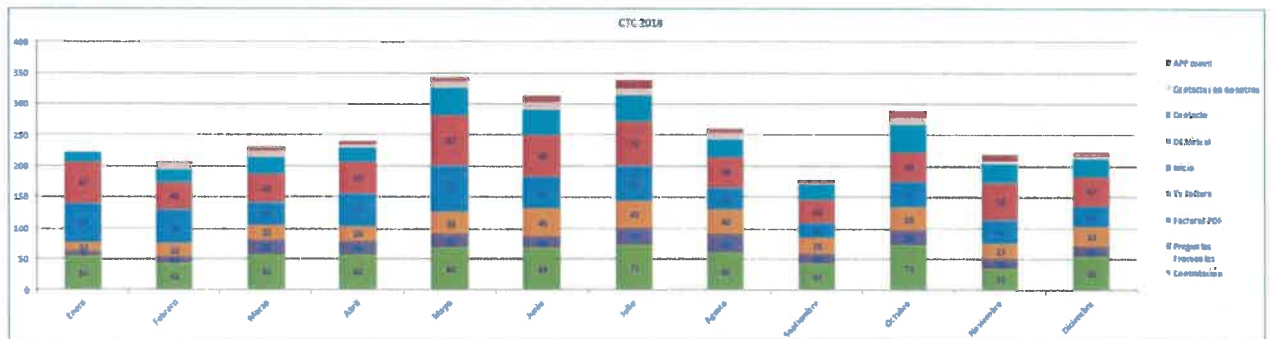
## 6. DATOS OPERATIVOS DEL SERVICIO CONTACT CENTER ACTIVO

- Recuperación señas bancarias: 27.000 expedientes año (distribución regular). Media de 2 llamadas por caso.
- Incidencias facturación: Casos de emplazamiento no correcto o sin acceso, casos de robo o rotura de contador, y casos de consumo elevado por posible fuga. 1.400 casos año (distribución regular).
- Retrasos del usuario o incidencias en el envío de la documentación de contratación. Contacto necesario en un 10% del total de gestiones indicadas en el apartado 7.
- Llamada a cliente para informar del desarrollo o del resultado de su reclamación: 6.000 casos al año, con la siguiente distribución:



- Click to call:

	Contratación	Preguntas Frecuentes	Facturas PDF	Tofactura	Inicio	Of.Virtual	Contacto	Contacto nosotros	APP movil	Compromiso sev.	Potables	InfoLegal	Not. Avería	Consumo Respons.	Servicios	Cientes	Noticias	Política cookies	Potables	Totales
Enero	55	7		14	64	67	16													223
Febrero	43	11		20	55	45	20	11	2											207
Marzo	58	23		23	37	45	29	9	7	1										232
Abril	58	21		24	53	50	24	5	5	1	1									242
Mayo	65	22		35	76	81	45	9	6			1				1				344
Junio	69	18		45	52	65	42	12	10				3	1						317
Julio	73	27		43	58	70	43	10	15							1				340
Agosto	62	30		40	36	49	29	9	6					2						260
Septiembre	43	16		25	24	38	26	2	4											178
Octubre	73	23		38	41	48	45	12	9											289
Noviembre	35	16		23	41	58	32	4	10									1	1	222
Diciembre	55	16		31	34	47	30	3	6					1						223
Totales	690	230	0	361	571	663	381	86	80	2	1	1				1				3077



- Resolución de incidencias por devolución bancaria de facturas de no agua 1.200 casos al año y 650 casos de devoluciones en traspasos (ambas, distribución regular). Una media de 2 llamadas por caso, El 25% requiere el envío de carta adicional
- Carta fraude: envío de 2.000 cartas por expedientes de fraude al año.
- Avisos Urgentes: Llamar a los cortes del día siguiente, una media de 7.000 casos al año (distribución regular), y a las fugas extremas, una media de 2.500 casos al año (distribución regular). Una media para cortes de 2 llamadas por caso, y 1 para fugas.

## 7. DATOS OPERATIVOS TAREAS DE BACK OFFICE

- Altas realizadas que ha sido solicitadas telefónicamente o a través de la oficina virtual: 3.150 altas anuales de las cuales se ha de contactar (teléfono o email) con un 10% por retraso o incidencia en la documentación relacionada. (distribución mensual según nº de llamadas recibidas de comercial), y un 5% generan incidencia en la instalación del contador.
- Bajas realizadas que han sido solicitadas telefónicamente o a través de la oficina virtual: 2.550 bajas anuales de las cuales se ha de contactar (teléfono o email) con un 10% por retraso o incidencia en documentación relacionada. (distribución mensual según nº de llamadas recibidas de comercial), y un 4 % generan incidencia en la instalación/retirada del contador.
- Cambios de titularidad que han sido solicitados telefónicamente o a través de la oficina virtual: 12.500 cambio de titularidad anuales de los cuales se ha de contactar (teléfono o email) con un 15% por retraso o incidencia en documentación relacionada. (distribución mensual según nº de llamadas recibidas de comercial).
- Gestión de otras operaciones de comercial que quedan pendientes tras se registrado en el Front-Office (distribución mensual según nº de llamadas recibidas de comercial)
  - Impresión y envío de duplicados o certificados: 1.650 casos anuales
  - Revisión documentación y activación condición de familia numerosa: 650 casos anuales
  - Otras gestiones: 300 casos anuales
- Análisis y ejecución/lanzamiento de acciones que en cada caso se requieran para la resolución de reclamaciones. (Solicitud de revisiones de contador, solicitud de cambio de contador, propuesta de refacturación, activar avisos a facturación, o simplemente analizar o buscar datos e informar al abonado, ...): Se gestionan un total de 6.000 expedientes de reclamación anuales con distribución mensual según se ha definido en el apartado 6.
- 2.000 acciones anuales de registro y/o mantenimiento de expedientes de fraude detectados por la Unidad de Detección de Fraudes

## 8. DATOS OPERATIVOS DEL SERVICIO APOYO GESTIÓN MOROSIDAD

Un volumen anual para gestión de 8.400 expedientes, por importe total para gestión de 1.300.000 €

La distribución mensual de expedientes entregados a lo largo del año para gestión es:

	%
<b>Enero</b>	8,12%
<b>Febrero</b>	7,01%
<b>Marzo</b>	10,72%
<b>Abril</b>	6,96%
<b>Mayo</b>	5,80%
<b>Junio</b>	10,59%
<b>Julio</b>	8,75%
<b>Agosto</b>	7,49%
<b>Septiembre</b>	9,32%
<b>Octubre</b>	7,25%
<b>Noviembre</b>	7,65%
<b>Diciembre</b>	10,34%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

## 9. MAPAS ENRUTAMIENTO DE LLAMADAS

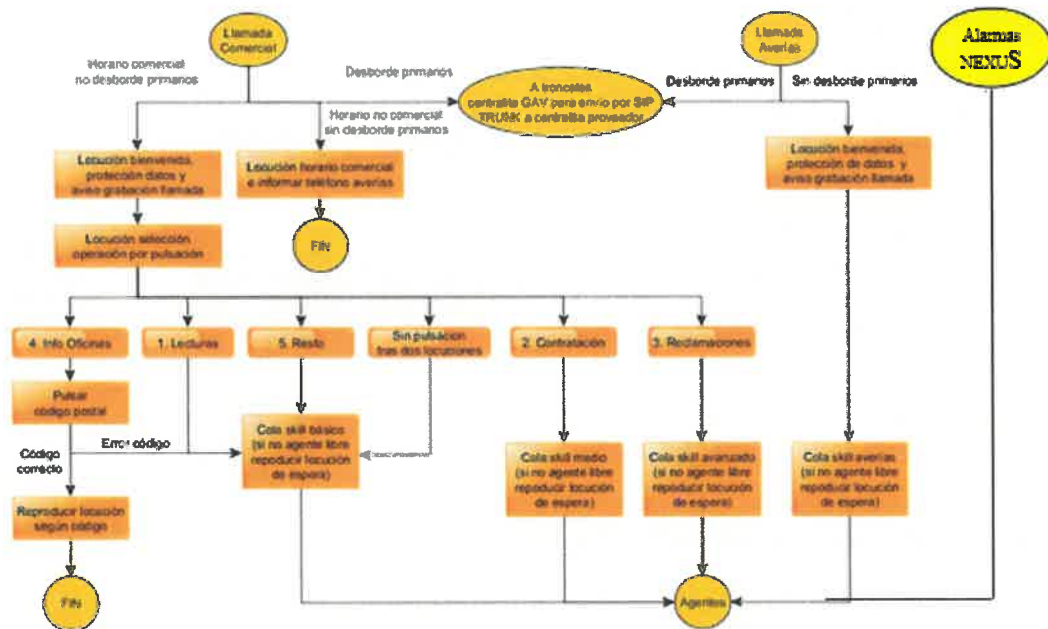
Cada línea dispone de sus propios Skills

### 9.1 Comercial y AVERIAS (Global Omnium)

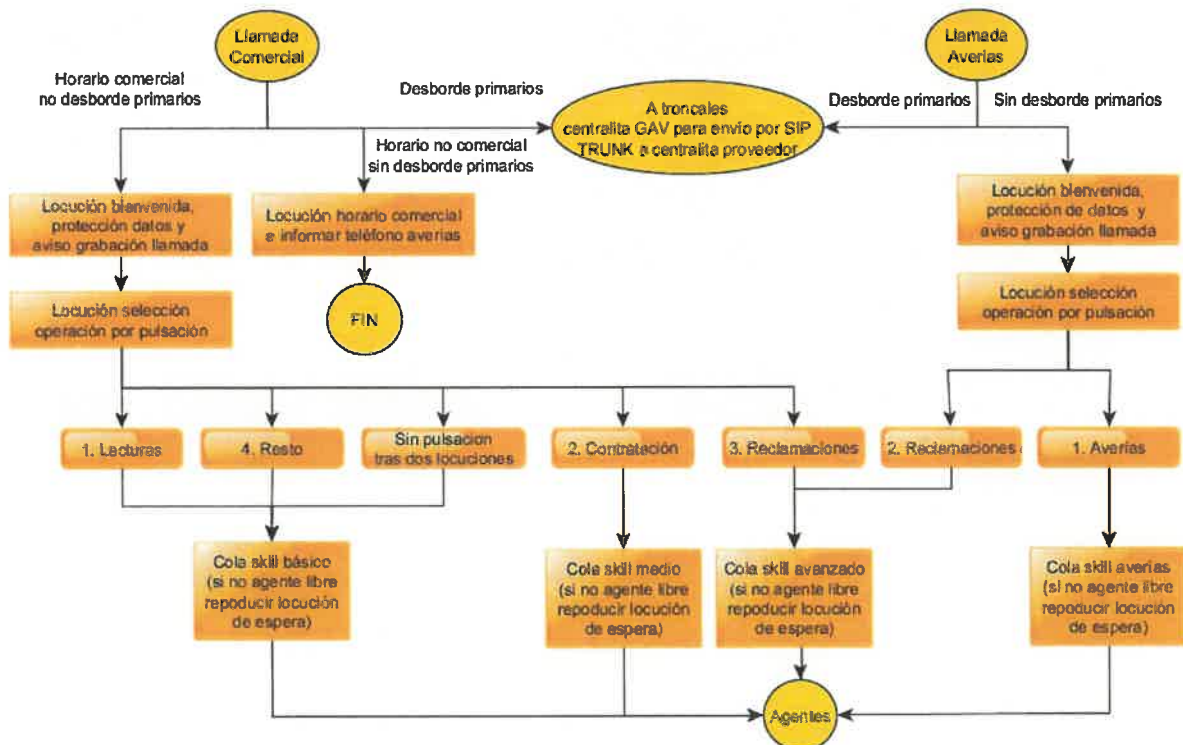
#### 9. MAPAS ENRUTAMIENTO DE LLAMADAS

Cada línea dispone de sus propios Skills

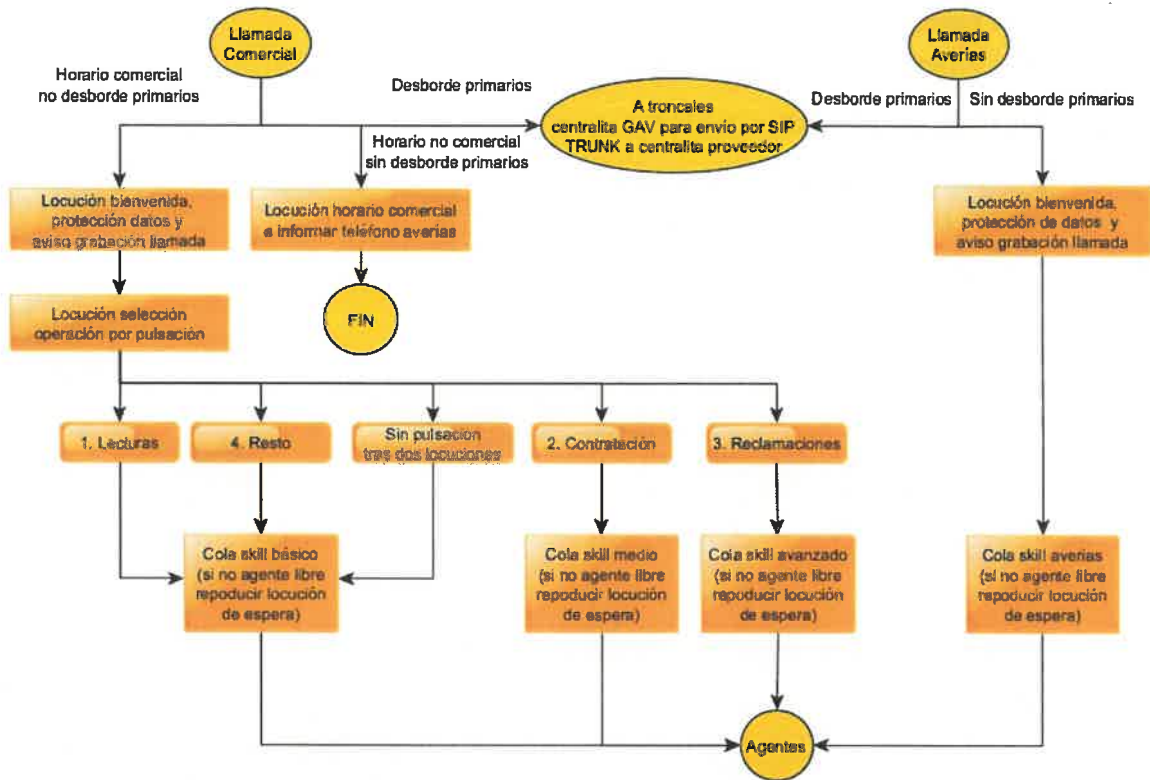
### 9.1 Comercial y AVERIAS (Global Omnium)



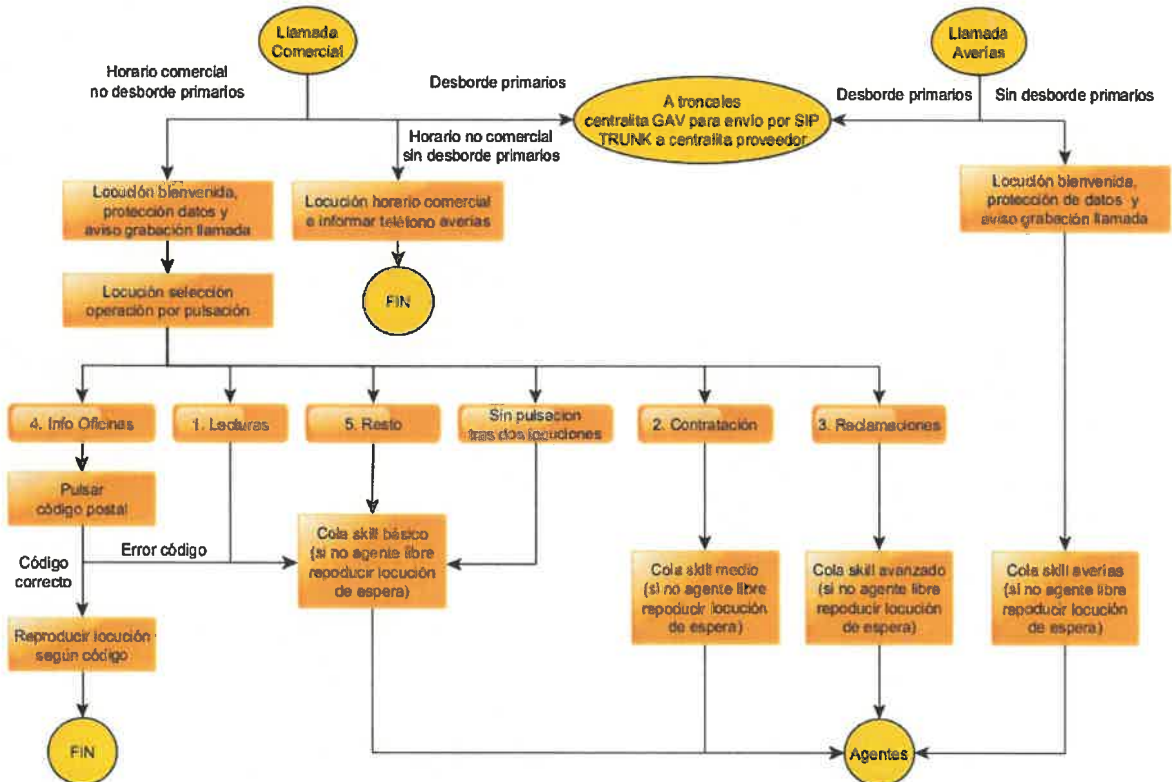
### 9.2 Comercial y AVERIAS (Aigües de Catalunya)



### 9.3 Comercial y AVERIAS (Aguas de Teruel)

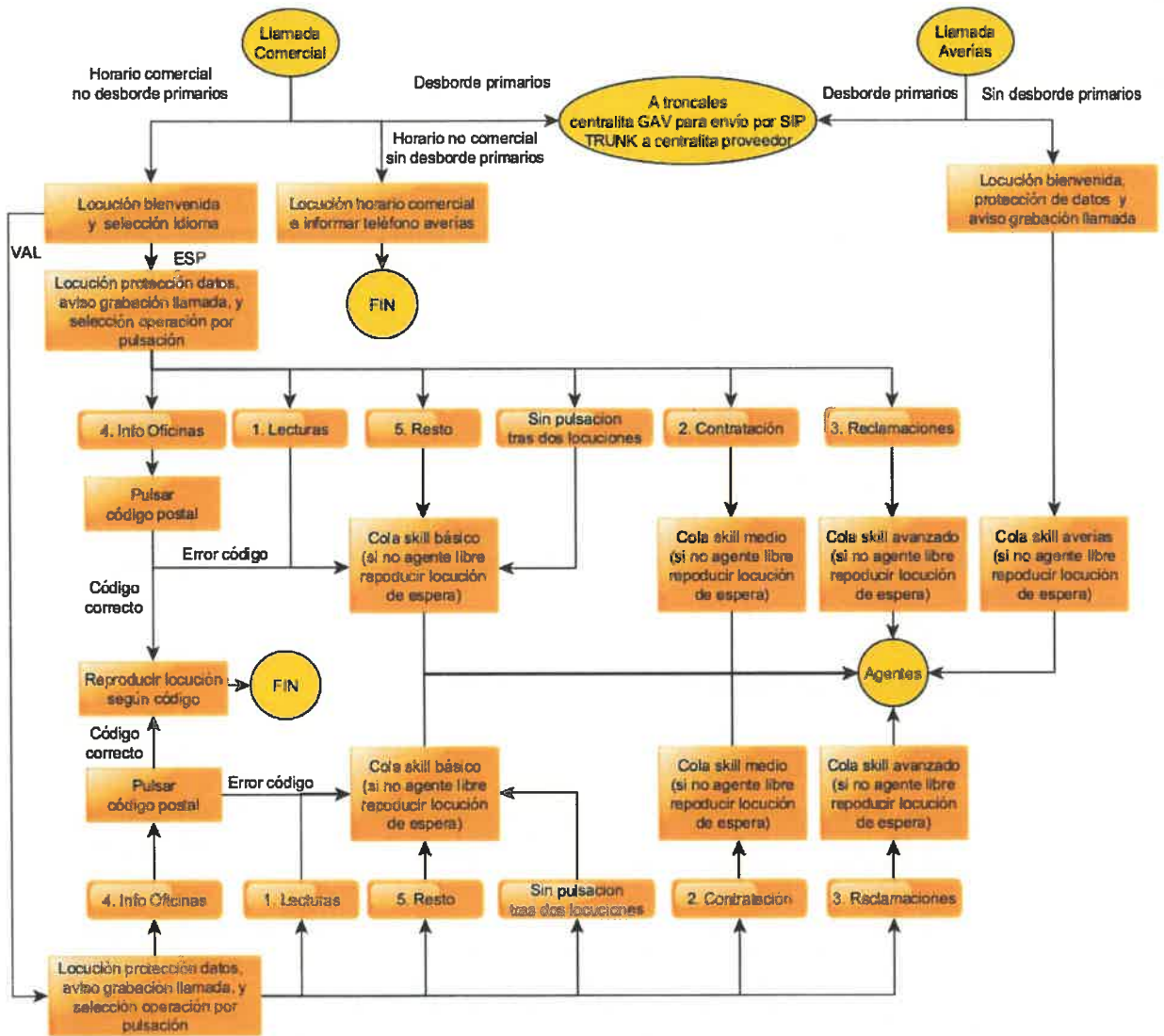


### 9.4 Comercial y AVERIAS (EGEVASA)





## 9.5 Comercial y AVERIAS (Aigües de Sagunt)



## **10. PUESTA A PUNTO Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y HUMANOS**

La realización de los trabajos necesarios para el cumplimiento del objeto del contrato se ha de realizar con los propios medios del Contratista, tanto instrumentos de trabajo, consumibles, como personal de organización y dirección de los mismos. La Empresa Contratante dará licencias de uso de sus aplicaciones internas necesarias para la prestación de este servicio a las personas del Contratista que este indique. Los procedimientos y requisitos de seguridad para la concesión de dichas licencias serán los que en cada momento tenga establecido el contratante.

El contratista facilitará sin cargo los trabajos y visitas a Valencia necesarios para que su personal técnico desarrolle el proyecto de implantación, que entre otros contemplará el traslado de las configuraciones, alta/traslado de primarios, migraciones de líneas, integración de centralitas, definir planes de contingencia, traslado de configuraciones, y el arranque, en el plazo máximo de 6 meses, del nuevo servicio de atención al cliente a través de mediante mensajería-e.

Asimismo, para garantizar la continuidad del servicio y las condiciones requeridas por el convenio colectivo sectorial, se exige al contratista la subrogación de todo el personal actualmente adscrito al servicio (situado en la ciudad de Valencia), respetando las condiciones económicas actuales.

El contratante desarrollara en conjunto con el licitador un sistema que permita informar en los sistemas Global Ómnium de la copia de todas las comunicaciones realizadas por los canales de mensajería-e.

## **11. SISTEMÁTICA DE TRABAJO**

### **a) Dimensionamiento y configuración del servicio**

El contratista deberá detallar y justificar en su oferta los recursos necesarios y su asignación a cada uno de los servicios descritos en el apartado 3, incluyendo también al personal de supervisión y coordinación necesarios.

El dimensionamiento y la configuración del servicio serán los necesarios para alcanzar los niveles de servicio aceptables, y que se establecen en la cláusula 2 del presente pliego.

Para la medición de parámetros necesarios, el contratista se compromete a poner los medios necesarios adecuados a tal fin y a suministrar dicha información según lo establecido en el punto 12.4 del presente pliego.

### **b) Seguimiento del servicio**

#### **b.1) Reuniones de seguimiento y mejora**

Con el objetivo de analizar y mejorar el desempeño del servicio se realizarán reuniones de seguimiento y mejora con carácter mensual (para el servicio de morosidad será cuatrimestral), pudiendo variarse esta frecuencia en un futuro previo acuerdo de ambas partes. Se elaborará un acta con la información tratada y los acuerdos alcanzados en cada reunión

Participantes: Por parte de la Contratista asistirá el Responsable del Servicio, y si los temas a tratar así lo requieren la Dirección de Operaciones. Por parte de la Empresa Contratante acudirán el Responsable de Atención al Cliente, el Coordinador del Servicio de Atención Telefónica, y si los temas a tratar así lo requieren el Director del Área de Facturación y Clientes. En función de los temas a tratar en cada reunión asistirán los responsables de otras áreas funcionales tanto del Contratista como de la Empresa Contratante.

## b.2) Informes

El Contratista entregará la información diariamente y mensualmente que se indica en el punto 12.4 del presente pliego, y tanta información relativa al servicio como la Empresa Contratante solicite en las reuniones de seguimiento y mejora detalladas en el apartado anterior.

## b.3) Auditoría

El Contratista acepta someterse a las auditorías del servicio que se deriven del seguimiento y renovación de los diferentes certificados de gestión de la empresa contratante. La empresa contratante deberá comunicar la fecha y el horario de realización con 15 días de antelación.

El Contratista acepta someterse a las auditorías, visitas a instalaciones, y comprobaciones del servicio a petición de la empresa contratante. La empresa contratante deberá comunicar la fecha y el horario de realización con 24 horas de antelación.

El contratista deberá grabar todas las llamadas recibidas tanto en el servicio de comercial, como en el de averías, y se compromete a tenerlas a disposición del contratante durante al menos 45 días.

## c) Procedimientos operativos

La prestación de servicios se realizará según lo especificado en los procedimientos operativos descritos en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa Contratante, para lo que la Empresa Contratante dará el oportuno acceso a los sistemas en que residen dichos procedimientos al menos a los responsables del servicio

La comunicación de las modificaciones de los procedimientos operativos se canalizará a través de los responsables del servicio de la Empresa Contratante y del Contratista, por los canales y en los términos que se establezcan contractualmente.

## **12. REQUISITOS MÍNIMOS QUE DEBE CUMPLIR EL PROVEEDOR**

### **12.1 Configuración del Servicio**

Mantener los actuales números de teléfono.

Los horarios de atención y servicio serán como mínimo los actuales, que se describen en el punto 2 del presente Pliego de Condiciones.

Los niveles de servicio y calidad garantizados semanal y mensualmente serán como mínimo los actualmente establecidos para cada servicio, que se describen en el punto 2 del presente Pliego de Condiciones.

Cualquier modificación del dimensionamiento y/o asignación actual deberá ser informada al contratante.

### **12.2 Infraestructura**

El local estará ubicado en Valencia Capital o en el radio de 30 km, sea cual sea la titularidad del mismo

Los consumibles serán a cargo, y por cuenta del proveedor.

El uso de los sistemas informáticos de Global Omnium.

VOZ:

2 Primarios voz preferiblemente de fibra. (Titularidad de Global Ómnium)

1 Línea SIP TRUNK de voz con la centralita Asterisk (Titularidad de Global Ómnium)

## DATOS:

Cobertura Fibra de la red Metrolan de Telefónica o MPLS de Vodafone

## EQUIPOS:

- Switch Ethernet dedicado (aislado del resto de equipos) para conectar los PCs
- PCs e Impresoras soportado por el contratista, salvo el Software que instalemos para el servicio.
- Control remoto a los equipos (NetOp).
- Requisitos mínimos PC: Intel Core i5, 8GB RAM, 500GB Disco Duro, monitor 19"

CENTRALITA debe permitir:

- El actual mapa de enrutamiento de llamadas.
- Gestión de grupos y colas de llamadas.
- Gestión de llamadas en espera.
- Vectorización de llamadas.
- Locuciones multilingüaje.
- Call Routing de llamadas.
- IVR.
- Sistema estadístico (diferenciación por grupos, agentes, franjas horarias, ...)
- Integración CTI.
- Sistemas de grabaciones digitalizadas.
- Sistemas de intrusión/escuchas telefónicas.
- Sistemas de escuchas remotas.
- Sistema de mensajería vocal.
- Sistema de atención omnicanal

### 12.3 Personal

El proveedor deberá subrogar el 100% del personal adscrito al servicio actualmente, respetando las mismas condiciones laborales (salario, jornada, etc...).

El personal de futura incorporación deberá dominar al menos dos idiomas, el español, y el valenciano o el catalán, y deberá ser certificado por el responsable de formación de Global Ómnium tras el periodo de prueba, y antes de incorporarse definitivamente al servicio.

La dedicación del personal operativo (agente, supervisor, coordinador) será con carácter de exclusividad al servicio, excepto autorización expresa de Global Ómnium.

El servicio contará siempre con al menos tres agentes que dominen el idioma inglés para poder prestar los servicios descritos en el apartado 3.

La plantilla y retribución actual (incluyendo costes variables) del personal adscrito al servicio de Contact Center de Global Ómnium se hace constar en ANEXO I al presente Pliego.

### 12.4 Modelo para el arranque y seguimiento del servicio

El proveedor deberá facilitar a Global Ómnium la información diaria del servicio el día laborable siguiente:

- Por intervalos de media hora y diferenciados por línea y skill, el número de llamadas y solicitudes entrantes y el número de llamadas y solicitudes atendidas.
- Por intervalos de media hora el nº medio de agentes en la plataforma con dedicación activa al servicio. Las horas totales dedicadas del resto del equipo (back office, supervisión y coordinación).
- Por cada línea y skill, el tiempo medio de operación, considerando para las líneas de mensajería el tiempo medio de operación, como el tiempo de resolución de cada ticket.

- Por cada línea y skill, el número de llamadas atendidas con tiempo de espera no superior a: 10, 20, 30, 60 y 120 segundos. Para las líneas de mensajería, el % de primeras respuestas realizadas antes de 5 minutos, y el tiempo medio de respuestas totales.

Mantener reuniones mensuales para el seguimiento del servicio y evolución de la implementación de los nuevos servicios (proveedor- Global Ómnium), a la que asistirá como mínimo por parte del proveedor el responsable del servicio, y una anual de evaluación a la que asistirá como mínimo la dirección de operaciones del proveedor o cargo similar.

Realización de encuestas automáticas y aleatorias sobre la percepción del cliente sobre el servicio de atención recibido al finalizar la llamada, en al menos el 3% de las llamadas atendidas.

Permitir la realización de auditorías del desempeño de los procesos asociados al servicio por parte de la entidad certificadora de los sistemas de gestión de Global Ómnium en los ámbitos de calidad, medio ambiente, prevención de riesgos laborales, eficiencia energética y gestión del riesgo.

Habilitar infraestructura para que Global Ómnium pueda realizar escuchas en tiempo real de llamadas tanto desde el local del proveedor como desde el local del contratante designado por Global Ómnium.

Grabación de todas las llamadas entrantes y conservación de las mismas durante al menos 45 días para consulta por parte de Global Ómnium.

En caso de producirse una incidencia en la prestación del servicio,

- En caso de ser detectada por el proveedor, éste deberá dar traslado de la misma a Global Ómnium en el plazo de 1 hora
- Mientras la incidencia no esté solucionada, el proveedor deberá reportar a Global Ómnium cada 2 horas sobre el estado de la misma.
- Una vez resuelta, en el plazo de 24 horas de su cierre, el proveedor deberá facilitar a Global Ómnium el informe detallado correspondiente a la misma (descripción, causas, afección, solución y medidas preventivas).

Ante una solicitud en cambio de locuciones o respuestas automáticas de los servicios de mensajería, y modificaciones en los diferentes skills, el proveedor deberá ejecutarla en las 24 horas laborables siguientes a la solicitud.

La dedicación de los servicios centrales del proveedor para la mejora, adaptación y mantenimiento de los servicios no supondrá cargos adicionales a Global Ómnium.

### **12.5 Gestión de la continuidad del negocio.**

En casos de huelga general o del sector, el proveedor deberá garantizar como mínimo los puestos y personal necesarios para la prestación del servicio de averías, por ser un servicio público esencial, con los niveles de servicio y calidad ofertados (o acordados por ambas partes posteriormente) para una situación normal, no exigiendo para estos casos servicio mínimo de comercial.

Tras dos días de no alcanzar los niveles mínimos de servicio ofertados, el nº de agentes trabajando frente al nº teórico necesario definido por el proveedor en su oferta (o acuerdos posteriores por ambas partes) para el periodo en que nos encontremos, será de al menos el 95%. No se bajará de este porcentaje hasta que se normalice la situación durante al menos tres días consecutivos. Quedan exceptuados los casos de huelga general o del sector en que se aplica el apartado anterior.

Se realizarán pruebas reales de continuidad del servicio de voz y datos ante cortes programados de las comunicaciones. Una vez al mes, en horario de mínimo tráfico 01:00 am - 03:00 am. Se seguirá un protocolo de pruebas.

Si el Call Center ofertado no fuera autónomo en sus infraestructuras y dependiera de otros nodos, se garantizarán líneas de comunicaciones de backup con operadoras diferentes tanto de voz como de datos.

Se valorará que el proveedor disponga de un Sistema de Gestión del Riesgo, implantado y certificado, conforme a *la UNE-ISO 31000 Gestión del riesgo. Directrices*, para el servicio de emisión y recepción de llamadas, en un Contact Center de su propiedad, con al menos 25 puestos dedicados 100% a la atención de clientes en el sector "utilities".

El servicio objeto de la oferta deberá gestionarse, si no se hace ya, bajo un Sistema de Gestión del Riesgo, implantado y certificado, conforme con la *UNE - ISO 31000:2018. GESTIÓN DEL RIESGO. DIRECTRICES* en un plazo máximo de 12 meses.

**DILIGENCIA:** Para hacer constar que el presente pliego ha sido aprobado en Valencia, a 19 de diciembre de 2019, por el Consejero Delegado:



Fdo: Dionisio García Comín

**ANEXO I**

Nº	Apellidos y Nombre	Gr. prof.	%	Categoría	Tipo de contrato	Clase de contrato	Convenio Aplicable	Salario Bruto Anual	Salario Bruto Mensual	Fecha	Plus Coordinación x12	Plus Incentivos de 600,00 € al año	Plus Disponibilidad x12	Cpro Especial de Puesto x 12
120162	AGENTE 1	GRUPO E	12	Teleoperador Especialista	189	Indefinido	46100201012014	10.978,92	914,91	01/06/2009	83,66			
120366	AGENTE 2	GRUPO B	7	Supervisor 8	100	Indefinido	46100301012014	24.500,00	1.769,32	03/01/2000		1.200,00		
120407	AGENTE 3	GRUPO E	12	Teleoperador Especialista	189	Indefinido	46100201012014	14.847,56	1.060,54	18/02/2008			X	
120433	AGENTE 4	GRUPO E	12	Teleoperador Especialista	189	Indefinido	46100201012014	14.782,04	1.055,86	02/04/2007			X	
120524	AGENTE 5	GRUPO B	7	Supervisor 8	100	Indefinido	46100301012014	19.917,24	1.422,66	25/04/2000		1.200,00		
120525	AGENTE 6	GRUPO E	12	Teleoperador Especialista	200	Indefinido	46100201012014	9.686,46	691,89	09/05/2005			X	X
120526	AGENTE 7	GRUPO E	12	Teleoperador Especialista	189	Indefinido	46100201012014	14.782,04	1.055,86	15/07/2008				
120662	AGENTE 8	GRUPO E	12	Teleoperador Especialista	100	Indefinido	46100201012014	16.372,44	1.169,46	01/02/2002				
120678	AGENTE 9	GRUPO E	12	Teleoperador Especialista	289	Indefinido	46100201012014	14.181,84	1.181,82	06/09/2011				
120702	AGENTE 10	GRUPO E	12	Teleoperador Especialista	189	Indefinido	46100201012014	14.273,16	1.189,43	23/11/2012			X	
120733	AGENTE 11	GRUPO E	12	Teleoperador Especialista	100	Indefinido	46100201012014	20.149,64	1.439,26	01/03/2005				
120756	AGENTE 12	GRUPO E	8	Coordinador	100	Indefinido	46100201012014	12.708,60	1.059,05	08/10/2005				
120829	AGENTE 13	GRUPO E	12	Teleoperador Especialista	189	Indefinido	46100201012014	14.782,04	1.055,86	17/04/2008				
120846	AGENTE 14	GRUPO E	12	Teleoperador Especialista	100	Indefinido	46100201012014	14.782,04	1.055,86	26/12/2007				
120847	AGENTE 15	GRUPO E	12	Teleoperador Especialista	189	Indefinido	46100201012014	14.782,04	1.055,86	03/10/2006				
120883	AGENTE 17	GRUPO E	12	Teleoperador Especialista	189	Indefinido	46100201012014	14.273,16	1.189,43	30/09/2008				
120956	AGENTE 18	GRUPO E	12	Teleoperador Especialista	289	Indefinido	46100201012014	10.978,92	914,91	21/05/2014				
120992	AGENTE 19	GRUPO E	12	Teleoperador Especialista	289	Indefinido	46100201012014	10.978,92	914,91	02/06/2014				
120994	AGENTE 20	GRUPO E	12	Teleoperador Especialista	100	Indefinido	46100201012014	14.783,02	1.055,93	01/07/2006				
121081	AGENTE 21	GRUPO E	12	Teleoperador Especialista	189	Indefinido	46100201012014	14.273,16	1.189,43	29/08/2011				
121104	AGENTE 22	GRUPO E	12	Teleoperador Especialista	189	Indefinido	46100201012014	10.613,52	884,46	24/11/2014				
121122	AGENTE 23	GRUPO E	12	Teleoperador Especialista	289	Indefinido	46100201012014	14.273,16	1.189,43	26/02/2011				
121125	AGENTE 24	GRUPO E	12	Teleoperador Especialista	100	Indefinido	46100201012014	14.782,04	1.055,86	12/03/2004			X	X
121158	AGENTE 25	GRUPO E	12	Teleoperador Especialista	189	Indefinido	46100201012014	14.782,04	1.055,86	05/05/2008			X	
121164	AGENTE 26	GRUPO E	12	Teleoperador Especialista	189	Indefinido	46100201012014	20.149,78	1.439,27	04/05/2008				
121189	AGENTE 27	GRUPO E	12	Teleoperador Especialista	189	Indefinido	46100201012014	17.210,76	1.434,23	15/07/2009				
121293	AGENTE 28	GRUPO E	8	Coordinador	100	Indefinido	46100201012014	14.225,54	1.016,11	18/02/2002				X
121320	AGENTE 29	GRUPO E	12	Teleoperador Especialista	289	Indefinido	46100201012014	14.273,16	1.189,43	02/09/2014	114,06			
121341	AGENTE 30	GRUPO E	12	Teleoperador Especialista	189	Indefinido	46100201012014	10.978,92	914,91	10/02/2014			X	
121623	AGENTE 32	GRUPO E	12	Teleoperador Especialista	189	Indefinido	46100201012014	14.273,16	1.189,43	01/12/2008				
121678	AGENTE 33	GRUPO E	12	Teleoperador Especialista	100	Indefinido	46100201012014	14.782,88	1.055,92	03/01/2000				
121689	AGENTE 34	GRUPO E	12	Teleoperador Especialista	300	Indefinido	46100201012014	7.581,00	541,50	02/04/2007				
121696	AGENTE 35	GRUPO E	12	Teleoperador Especialista	189	Indefinido	46100201012014	14.273,16	1.189,43	30/09/2008			X	
121697	AGENTE 36	GRUPO E	12	Teleoperador Especialista	189	Indefinido	46100201012014	20.149,64	1.439,26	01/06/2006				
121706	AGENTE 37	GRUPO E	12	Teleoperador Especialista	100	Indefinido	46100201012014	14.273,16	1.189,43	06/06/2012				
121709	AGENTE 38	GRUPO E	12	Teleoperador Especialista	189	Indefinido	46100201012014	14.273,16	1.189,43	30/09/2008				
121870	AGENTE 39	GRUPO E	12	Teleoperador Especialista	289	Indefinido	46100201012014	17.100,48	1.425,04	11/05/2011				
122525	AGENTE 40	GRUPO E	13	Teleoperador	501	Contrato temporal	46100201012014	13.560,12	1.130,01	22/02/2016				
122531	AGENTE 41	GRUPO E	13	Teleoperador	410	Interinidad	46100201012014	13.647,48	1.137,29	12/03/2018				
123697	AGENTE 42	GRUPO E	13	Teleoperador	189	Indefinido	46100201012014	13.648,68	1.137,39	07/02/2018				

Nº	Apellidos y Nombre	Gr.prof.	Sg	Categoría	Tipo de contrato	Clase de contrato	Convenio Aplicable	Sueldo anual	Mensual	Fecha
121297	AGENTE 1	GRUPO E	12	Teleoperador Especialista	189	indefinido	46101341182013	14.273,16	1.189,43	17/09/2012
121637	AGENTE 2	GRUPO E	10	Gestor	189	indefinido	46101341182013	15.094,32	1.257,86	08/04/2009