

## **ANUNCIO DE LICITACIÓN**

### **PARA LA CONTRATACIÓN DE 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.- Presupuesto base de licitación (sin IVA): **3.339.198,18 €**

6.- Valor estimado del contrato, incluido el porcentaje de modificación previsto (sin IVA): 9.015.835,09 €

7.- Obtención de documentación e información:

- a) Documentación: El Pliego de cláusulas administrativas particulares y Pliego de prescripciones técnicas publicados en el Perfil del contratante de Aguas de Valencia, S.A. y del resto de empresas adheridas, pertenecientes al sector público.
- b) Punto de contacto para dudas: [unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es](mailto:unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es)

8.- Requisitos específicos del contratista:

- a) Medios de acreditación de la solvencia por los licitadores: Indicados en el artículo 11 del Pliego de Cláusulas administrativas particulares, Sobre 1.

9.- Presentación de solicitudes de participación (**Sobre 1**):

- a) Fecha límite de presentación: **20 de enero de 2020 a las 14:00 horas**
- b) Lugar de presentación: Aguas de Valencia, S.A. - Unidad de Contratación - Gran Vía Marqués del Turia, 19 - 46005 Valencia

10.- Presentación de ofertas por los candidatos invitados:

- c) Fecha y hora: Se indicará en la invitación
- a) Lugar de presentación: Aguas de Valencia, S.A – Unidad de Contratación - Gran Vía Marqués del Turia, 19 – 46005 Valencia

11.- Fecha de envío del anuncio de licitación al Diario Oficial de la Unión Europea, 19 de diciembre de 2019

12.- Gastos de publicación del anuncio: No

En Valencia, a la fecha de la firma  
(documento firmado digitalmente)

Fdo.: D. Dionisio García Comín  
Consejero Delegado