



SERVICIO DE GESTIÓN TELEFÓNICA DEL CONSORCIO DE AGUAS BILBAO BIZKAIA

Memoria Justificativa de la Necesidad del Gasto

Para la correcta prestación del servicio de abastecimiento y saneamiento a nuestros clientes se hace necesario disponer de un Servicio de Atención Telefónica que sirva para la resolución de las principales dudas o quejas del ciudadano en relación a aspectos varios, como la facturación y cobro de las tasas correspondientes, así como la posibilidad de alertar respecto a cualquier incidencia en el servicio y la gestión de la centralita de llamadas entrantes a nuestras oficinas.

La expansión del Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia a lo largo de la geografía de este Territorio, con la incorporación sucesiva de diferentes ayuntamiento y ciudadanos a los que se presta el servicio supone actualmente un número de clientes que superan los 569.500. En este sentido cabe destacar la incorporación del Consorcio de Aguas de Busturialdea y el convenio con el Ayuntamiento de Arrankudiaga para la gestión de clientes. Ello supuso un incremento de clientes superior al 5,40%

Dicho elevado número de clientes han generado a lo largo de los 9 primeros meses de este año más de 200.331 llamadas en relación a diversas dudas relacionadas con la facturación y cobro de las tasas (tanto las que son propias del Consorcio, como aquellas tasas municipales respecto a las que tenemos encomendada la gestión de cobro) y la realización de gestiones comerciales, del orden de 21.277 llamadas gestionadas en centralita, así como 16.683 llamadas, relacionadas con diversas incidencias en la prestación de los servicios de abastecimiento y saneamiento, averías, etc...

La prestación de un servicio de Atención al Cliente bajo unos niveles de calidad adecuados y que pueden considerarse estandarizados en la gestión de las empresas de servicios exige disponer de un número de agentes y, recursos humanos en general, absolutamente especializados en la atención telefónica (diferentes a los que se destinan a una atención presencial), que posibilite una rápida interacción con el ciudadano para la realización de las gestiones por éste demandadas, sin necesidad de que éste se desplace a las oficinas del Consorcio.

En relación a los niveles de calidad exigidos, nos encontramos ante la tramitación en las Cortes Generales del Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela que si bien no resulta de aplicación al CABB por la naturaleza de este, es indudable que establece un hito en la atención al cliente al establecer en el artículo 10.3 que *“La comunicación iniciada por la clientela vía telefónica deberá ser atendida por la empresa a la mayor brevedad, garantizando que el 95% de las llamadas recibidas sean atendidas, de media, en un plazo inferior a tres minutos”*. Ello implica una mayor dedicación de recursos en forma de horas/agente en el servicio. Se estima que el incremento de dotación necesaria para alcanzar el citado índice de atención es del entorno del 7%.

En el periodo de vigencia del contrato o de sus posibles prórrogas se prevé el cambio de aplicación comercial de Relaciones con Clientes. En dicho proceso será absolutamente necesaria la formación de todo el personal de Call Center. Ello conllevará la necesidad de sustituir en el servicio a las personas que se estén



SERVICIO DE GESTIÓN TELEFÓNICA DEL CONSORCIO DE AGUAS BILBAO BIZKAIA

Memoria Justificativa de la Necesidad del Gasto

formando en cada momento. En orden a compensar al adjudicatario dichos periodos se ha previsto una bolsa de 1.520 de horas. Se trata de una estimación de horas que en principio tendría carácter limitativo pero que no implica al CABB a tener que abonar la totalidad de las mismas, sino sólo aquellas que efectivamente se realicen. El importe hora se estima en base al precio ofertado por la actual adjudicataria para el concepto Campañas en el contrato en vigor. (300 euros por semana por un trabajador a media jornada).

Considerando todos los argumentos anteriores, se plantea un tipo de licitación de 1.603.300€. El cual anualizado 801.650€ es un 13% superior al importe del contrato en vigor (708.265,35€). No obstante el incremento respecto del tipo de la anterior licitación (775.000€) apenas supera el 3,43%.

Adicionalmente, tanto los medios tecnológicos con los que cuentan las empresas y/o los profesionales que prestan servicios de Call center o contact center, como la extensa plantilla dedicada a la atención telefónica, posibilitan disponer de servicios de centralita mucho más eficientes que aquellos que se pueden poner en funcionamiento con medios propios.