

JUSTIFICACIÓN DE LA NO DIVISIÓN EN LOTES DEL CONTRATO DEL SERVICIO DE GESTIÓN TELEFÓNICA DEL CONSORCIO DE AGUAS BILBAO BIZKAIA

La licitación se presenta para la adjudicación de un solo contrato, sin dividir las prestaciones o el objeto del mismo en diferentes lotes.

A lo largo del pliego de condiciones se establece realmente que, la prestación del servicio consiste básicamente en la atención telefónica de cuatro tipos de consultas/llamadas de los ciudadanos:

Las relativas a los procedimientos a seguir para la realización de altas/bajas de suministro y otro tipo de consultas relacionadas con el proceso de liquidación y cobro de las tasas.

Las relativas a las solicitudes de “cita previa” para acudir presencialmente a las oficinas comerciales, ya que a pesar de que existe disponibilidad para realizar dicha gestión mediante la página web, ha quedado acreditado que la mayoría de los ciudadanos prefieren el contacto telefónico.

Las relativas a la recepción de llamadas de clientes que facilitan la lectura de su contador.

Las relativas al aviso de la existencia de averías en el proceso de distribución de agua, falta de suministro, descenso de la presión de abastecimiento, etc...

Las relativas a un tradicional servicio de centralita, para el correspondiente desvío.

La hipotética división del contrato en diferentes lotes provocaría una separación de los medios (recursos humanos, en principio) para la atención de cada uno de los supuestos y, en consecuencia, una mayor probabilidad de disminución en la calidad del servicio (probabilidad de que las llamadas no sean atendidas o, que resulten necesarios tiempos de espera superiores), cuando las llamadas entrantes de alguna de las tipologías sobrepasaran significativamente las que resultan habituales y, para las que se dimensiona el servicio.

La única forma de evitar lo expresado en el párrafo precedente consistiría en sobredimensionarse. Lo que lleva consigo un no deseable incremento de costes, superior al que debe asumirse de por sí, por la propia existencia de la pandemia y, el cambio de hábitos del ciudadano en el contacto con las administraciones públicas.

En consecuencia, es la no división en lotes la que posibilita que las condiciones en las que pueda contratar el CABB sean las más ventajosas. Posibilitando al adjudicatario que asigne los diferentes puestos de trabajo a la atención de la tipología de llamadas que así lo requieran, siempre con las limitaciones que el propio pliego de condiciones técnicas pudiera estar imponiendo al respecto.