

## 433347-2026 - Resultados

España – Servicios de atención al cliente – SERVICIOS DE ATENCION AL CLIENTE Y USUARIOS DE CANAL DE ISABEL II, S.A. M.P.

OJ S 120/2026 25/06/2026

Anuncio de adjudicación de contrato o concesión. Régimen normal

Servicios

### 1. Comprador

---

#### 1.1. Comprador

Denominación oficial: CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.

Correo electrónico: [MESA.PERMANENTE@CANAL.MADRID](mailto:MESA.PERMANENTE@CANAL.MADRID)

Naturaleza jurídica del comprador: Empresa pública bajo el control de una autoridad regional

Actividad de la entidad adjudicadora: Actividades relacionadas con el agua

### 2. Procedimiento

---

#### 2.1. Procedimiento

Título: SERVICIOS DE ATENCION AL CLIENTE Y USUARIOS DE CANAL DE ISABEL II, S. A. M.P.

Descripción: SERVICIOS DE ATENCION AL CLIENTE Y USUARIOS DE CANAL DE ISABEL II, S.A. M.P.

Identificador del procedimiento: 665f2a8f-f67b-4574-906b-f6818bc2297a

Anuncio anterior: 493520-2025

Identificador interno: 97/2025

Tipo de procedimiento: Abierto

##### 2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79342320 Servicios de atención al cliente

##### 2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

##### 2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 13 330 083,44 EUR

##### 2.1.4. Información general

**Base jurídica:**

Directiva 2014/25/UE

### 5. Lote

---

#### 5.1. Lote: LOT-0001

Título: Lote 1 Servicios de atención al cliente y usuarios de Canal de Isabel II, S.A., M.P.

Descripción: Lote 1 Servicios de atención al cliente y usuarios de Canal de Isabel II, S.A., M.P.

Identificador interno: 97/2025/LT01

##### 5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79342320 Servicios de atención al cliente

### 5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

### 5.1.3. Duración estimada

Duración: 29 Meses

### 5.1.5. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 6 749 409,34 EUR

### 5.1.6. Información general

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): no

### 5.1.10. Criterios de adjudicación

#### Criterio:

Tipo: Coste

Descripción: Mejor oferta, mediante la aplicación de los criterios establecidos en el apartado 8 del Anexo I de PCAP

### 5.1.15. Técnicas

#### Acuerdo marco:

Ningún acuerdo marco

#### Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

### 5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación:

CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.

Organización cuyo presupuesto se utiliza para pagar el contrato: CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.

Organización que ejecuta el pago: CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.

Organización que firma el contrato: CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.

### 5.1. Lote: LOT-0002

Título: Lote 2 Servicios de atención al cliente y usuarios de Canal de Isabel II, S.A., M.P.

Descripción: Lote 2 Servicios de atención al cliente y usuarios de Canal de Isabel II, S.A., M.P.

Identificador interno: 97/2025/LT02

#### 5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79342320 Servicios de atención al cliente

#### 5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

#### 5.1.3. Duración estimada

Duración: 29 Meses

**5.1.5. Valor**

Valor estimado, IVA excluido: 6 749 409,34 EUR

**5.1.6. Información general**

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): no

**5.1.10. Criterios de adjudicación**

**Criterio:**

Tipo: Coste

Descripción: Mejor oferta, mediante la aplicación de los criterios establecidos en el apartado 8 del Anexo I del PCAP

**5.1.15. Técnicas**

**Acuerdo marco:**

Ningún acuerdo marco

**Información sobre el sistema dinámico de adquisición:**

Ningún sistema dinámico de adquisición

**5.1.16. Información adicional, mediación y recurso**

Organización encargada de los procedimientos de recurso: CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.

Organización cuyo presupuesto se utiliza para pagar el contrato: CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.

Organización que ejecuta el pago: CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.

Organización que firma el contrato: CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.

## 6. Resultados

---

Valor de todos los contratos adjudicados en este aviso: 13 498 818,68 EUR

**6.1. Resultados: identificador de lotes: LOT-0001**

Estado de selección del ganador: Se ha escogido al menos un ganador.

**6.1.2. Información de los ganadores**

**Ganador:**

Denominación oficial: TELECYL, SA

**Oferta:**

Identificador de la oferta: 97/2025/LT01

Identificador del lote o el grupo de lotes: LOT-0001

Valor de la licitación: 6 749 409,34 EUR

La oferta se ha posicionado: sí

Clasificación en la lista de ganadores: 1

La oferta es una variante: no

País de origen del producto o servicio: España

Subcontratación: No

**Información del contrato:**

Identificador del contrato: 97/2025/LT01

Título: SERVICIOS DE ATENCION AL CLIENTE Y USUARIOS DE CANAL DE ISABEL II, S. A. M.P.

Fecha de elección del ganador: 30/04/2026

Fecha de celebración del contrato: 18/06/2026

Organización que firma el contrato: CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.

**Ganador:**

Denominación oficial: TELECYL, SA

**Oferta:**

Identificador de la oferta: 97/2025/LT01

Identificador del lote o el grupo de lotes: LOT-0001

Valor de la licitación: 6 749 409,34 EUR

La oferta se ha posicionado: sí

Clasificación en la lista de ganadores: 1

La oferta es una variante: no

País de origen del producto o servicio: España

Subcontratación: No

**Información del contrato:**

Identificador del contrato: 97/2025/LT01

Título: SERVICIOS DE ATENCION AL CLIENTE Y USUARIOS DE CANAL DE ISABEL II, S. A. M.P.

Fecha de elección del ganador: 30/04/2026

Fecha de celebración del contrato: 18/06/2026

Organización que firma el contrato: CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.

**6.1.4. Información estadística**

**Ofertas o solicitudes de participación recibidas:**

Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 6

Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas de licitadores que son microempresas, pequeñas o medianas empresas

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 0

Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas de licitadores registrados en otros países del Espacio Económico Europeo distintos del país del comprador

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 0

Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas de licitadores registrados fuera del Espacio Económico Europeo

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 0

Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas presentadas electrónicamente

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 6

**6.1. Resultados: identificador de lotes: LOT-0002**

Estado de selección del ganador: Se ha escogido al menos un ganador.

**6.1.2. Información de los ganadores**

**Ganador:**

Denominación oficial: SERVIFORM, S.A.

**Oferta:**

Identificador de la oferta: 97/2025/LT02

Identificador del lote o el grupo de lotes: LOT-0002

Valor de la licitación: 6 749 409,34 EUR

La oferta se ha posicionado: sí  
Clasificación en la lista de ganadores: 1  
La oferta es una variante: no  
País de origen del producto o servicio: España  
Subcontratación: No

**Información del contrato:**

Identificador del contrato: 97/2025/LT02  
Título: SERVICIOS DE ATENCION AL CLIENTE Y USUARIOS DE CANAL DE ISABEL II, S. A. M.P.  
Fecha de elección del ganador: 30/04/2026  
Fecha de celebración del contrato: 18/06/2026  
Organización que firma el contrato: CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.

**Ganador:**

Denominación oficial: SERVIFORM, S.A.

**Oferta:**

Identificador de la oferta: 97/2025/LT02  
Identificador del lote o el grupo de lotes: LOT-0002  
Valor de la licitación: 6 749 409,34 EUR  
La oferta se ha posicionado: sí  
Clasificación en la lista de ganadores: 1  
La oferta es una variante: no  
País de origen del producto o servicio: España  
Subcontratación: No

**Información del contrato:**

Identificador del contrato: 97/2025/LT02  
Título: SERVICIOS DE ATENCION AL CLIENTE Y USUARIOS DE CANAL DE ISABEL II, S. A. M.P.  
Fecha de elección del ganador: 30/04/2026  
Fecha de celebración del contrato: 18/06/2026  
Organización que firma el contrato: CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.

**6.1.4. Información estadística**

**Ofertas o solicitudes de participación recibidas:**

Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas  
Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 6  
Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas de licitadores que son microempresas, pequeñas o medianas empresas  
Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 0  
Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas de licitadores registrados en otros países del Espacio Económico Europeo distintos del país del comprador  
Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 0  
Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas de licitadores registrados fuera del Espacio Económico Europeo  
Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 0  
Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas presentadas electrónicamente  
Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 6

---

## 8. Organizaciones

### 8.1. ORG-0001

Denominación oficial: CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.  
Número de registro: A-86488087  
Departamento: Subdirección de Coordinación  
Dirección postal: Calle Santa Engracia, 125  
Localidad: MADRID  
Código postal: 28003  
Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)  
País: España  
Punto de contacto: <https://contratos-publicos.comunidad.madrid/perfil-contratante/sistema-licit-licitacion-electronica>  
Correo electrónico: [MESA.PERMANENTE@CANAL.MADRID](mailto:MESA.PERMANENTE@CANAL.MADRID)  
Teléfono: 915451000  
Dirección de internet: <https://www.canaldeisabelsegunda.es/>  
Terminal de intercambio de información (URL): <https://contratos-publicos.comunidad.madrid/perfil-contratante/sistema-licit-licitacion-electronica>  
Perfil de comprador: <https://contratos-publicos.comunidad.madrid/perfil-contratante/sistema-licit-licitacion-electronica>

**Funciones de esta organización:**

Comprador

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

Organización encargada de los procedimientos de recurso

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

Organización que firma el contrato

Organización cuyo presupuesto se utiliza para pagar el contrato

Organización que ejecuta el pago

**8.1. ORG-0002**

Denominación oficial: TELECYL, SA  
Tamaño del operador económico: Gran empresa  
Número de registro: A47310941  
Dirección postal: ENRIQUE CUBERO, 9  
Localidad: VALLADOLID  
Código postal: 47014  
Subdivisión del país (NUTS): Valladolid (ES418)  
País: España  
Punto de contacto: [www.madisonmk.com](http://www.madisonmk.com)  
Correo electrónico: [contratacion@madisonmk.com](mailto:contratacion@madisonmk.com)  
Teléfono: 983428200

**Funciones de esta organización:**

Licitador

**Ganador de estos lotes: LOT-0001**

**8.1. ORG-0003**

Denominación oficial: SERVIFORM, S.A.  
Tamaño del operador económico: Gran empresa  
Número de registro: A41050980  
Dirección postal: MANUFACTURA, 11  
Localidad: MAIRENA DEL ALJARAF  
Código postal: 41927  
Subdivisión del país (NUTS): Sevilla (ES618)

País: España

Punto de contacto: <https://www.servinform.es/>

Correo electrónico: [contratacion@madisonmk.com](mailto:contratacion@madisonmk.com)

Teléfono: 954485800

**Funciones de esta organización:**

Licitador

**Ganador de estos lotes: LOT-0002**

#### 8.1. ORG-0000

Denominación oficial: Publications Office of the European Union

Número de registro: PUBL

Localidad: Luxembourg

Código postal: 2417

Subdivisión del país (NUTS): Luxembourg (LU000)

País: Luxemburgo

Correo electrónico: [ted@publications.europa.eu](mailto:ted@publications.europa.eu)

Teléfono: +352 29291

Dirección de internet: <https://op.europa.eu>

**Funciones de esta organización:**

TED eSender

## Información del anuncio

---

Identificador/versión del anuncio: 4d3bb3ac-11d9-478e-a6c8-ae13b3195faa - 01

Tipo de formulario: Resultados

Tipo de anuncio: Anuncio de adjudicación de contrato o concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 30

Fecha de envío del anuncio: 23/06/2026 11:08:22 (UTC+00:00) Hora de Europa Occidental, GMT

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: español

Número de publicación del anuncio: 433347-2026

Número de la edición del DO S: 120/2026

Fecha de publicación: 25/06/2026