

## 132141-2026 - Concurso

Espanha – Centro de chamadas – Servicio de atención al cliente en Contact Center para el Grupo Global Omnium

OJ S 39/2026 25/02/2026

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Serviços

### 1. Adquirente

---

#### 1.1. Adquirente

Nome oficial: Aguas de Valencia, S.A

Correio eletrónico: [unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es](mailto:unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es)

Atividade da entidade adjudicante: Atividades relacionadas com a água

### 2. Procedimento

---

#### 2.1. Procedimento

Título: Servicio de atención al cliente en Contact Center para el Grupo Global Omnium

Descrição: El contrato tiene por objeto satisfacer las necesidades de contratación del servicio de atención telefónica en contact center para Aguas de Valencia y sus empresas participadas. La contratación de dicho servicio viene motivada como consecuencia de la necesidad que existe de disponer de un centro único especializado de atención a distancia de solicitudes relativas a los servicios del ciclo integral del agua que prestan las sociedades adheridas a la licitación

Identificador do procedimento: 07b84747-c25d-472e-a189-4ec97eebc585

Identificador interno: EC-1729/2026

Tipo de procedimento: Por negociação com publicação prévia de um convite à apresentação de propostas/concurso com negociação

O procedimento é acelerado: não

##### 2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79512000 Centro de chamadas

##### 2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Valencia / València (ES523)

País: Espanha

##### 2.1.3. Valor

Valor estimado, sem IVA: 6 630 000,00 EUR

##### 2.1.4. Informações gerais

**Base jurídica:**

Diretiva 2014/25/UE

##### 2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Pedido de Documento Europeu Único de Contratação Pública

### 5. Lote

---

### 5.1. Lote: LOT-0002

Título: Servicio de atención al cliente en Contact Center para el Grupo Global Omnium

Descrição: El contrato tiene por objeto satisfacer las necesidades de contratación del servicio de atención telefónica en contact center para Aguas de Valencia y sus empresas participadas. La contratación de dicho servicio viene motivada como consecuencia de la necesidad que existe de disponer de un centro único especializado de atención a distancia de solicitudes relativas a los servicios del ciclo integral del agua que prestan las sociedades adheridas a la licitación.

Identificador interno: EC-1729/2026

#### 5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79512000 Centro de chamadas

#### 5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Valencia / València (ES523)

País: Espanha

#### 5.1.3. Duração estimada

Duração: 1 Ano

#### 5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 4

#### 5.1.5. Valor

Valor estimado, sem IVA: 1 105 000,00 EUR

#### 5.1.6. Informações gerais

##### Participação reservada:

A participação não está reservada.

Há que indicar os nomes e as qualificações profissionais do pessoal encarregado da execução do contrato: Não é exigida

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): não

#### 5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Documento do concurso

#### 5.1.10. Critérios de adjudicação

##### Critério:

Tipo: Preço

Nome: Precio

Descrição: Conforme lo exigido en el PCAP que rige la licitación

##### Critério:

Tipo: Qualidade

Nome: Eficiencia Operativa en la atención de llamadas

Descrição: Conforme lo exigido en el PCAP que rige la licitación

##### Critério:

Tipo: Qualidade

Nome: Organización del trabajo

Descrição: Conforme lo exigido en el PCAP que rige la licitación

##### Critério:

Tipo: Qualidade

Nome: Medios Humanos

Descrição: Conforme lo exigido en el PCAP que rige la licitación

**Critério:**

Tipo: Qualidade

Nome: Medios materiales y tecnológicos

Descrição: Conforme lo exigido en el PCAP que rige la licitación

**Critério:**

Tipo: Qualidade

Nome: Modelo de arranque, seguimiento y mejora del servicio

Descrição: Conforme lo exigido en el PCAP que rige la licitación

**5.1.11. Documentos do concurso**

Línguas em que os documentos do concurso estão oficialmente disponíveis: espanhol

Endereço dos documentos do concurso: [https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle\\_licitacion&idEvl=0tuFEDGuejht5r0ngvMetA%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=0tuFEDGuejht5r0ngvMetA%3D%3D)

**5.1.12. Condições do concurso**

**Condições de apresentação:**

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: [https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle\\_licitacion&idEvl=0tuFEDGuejht5r0ngvMetA%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=0tuFEDGuejht5r0ngvMetA%3D%3D)

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: espanhol

Catálogo eletrónico: Não autorizado

Variantes: Não autorizado

Prazo para a receção dos pedidos de participação: 25/03/2026 23:59:00 (UTC+01:00) hora da Europa Central, hora de verão da Europa Ocidental

**Condições do contrato:**

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido: Não

Condições relacionadas com a execução do contrato: Conforme lo descrito en el PCAP

É exigido um acordo de não divulgação: não

Faturação eletrónica: Permitido

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: sim

Será utilizado o pagamento eletrónico: sim

Forma jurídica que tem de ser assumida por um grupo de proponentes ao qual seja adjudicado um contrato: VERDADERO

Condições financeiras: Conforme lo exigido en el PCAP

**5.1.15. Técnicas**

**Acordo-quadro:**

Inexistência de acordo-quadro

**Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:**

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

**5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso**

Instância de recurso: Aguas de Valencia, S.A

Informações sobre os prazos de recurso: Conforme lo descrito en el PCAP y ley 9/2017 de 8 de noviembre de contratos de sector público

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação: Aguas de Valencia, S.A

## 8. Organizações

---

### 8.1. ORG-0001

Nome oficial: Aguas de Valencia, S.A

Número de registo: A46000477

Endereço postal: Gran Vía Marques del Turia Nº19

Cidade: Valencia

Código postal: 46005

Subdivisão do país (NUTS): Valencia / València (ES523)

País: Espanha

Correio eletrónico: [unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es](mailto:unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es)

Telefone: 963980930

Perfil do adquirente: [www.aguasdevalencia.es](http://www.aguasdevalencia.es)

#### **Funções desta organização:**

Adquirente

TED eSender

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação

Organização que fornece acesso fora de linha aos documentos do concurso

Instância de recurso

### 8.1. ORG-0002

Nome oficial: Empresa Mixta d'Aigües d'Altafulla, S.A.

Número de registo: A43850403

Endereço postal: Plaça del Pou, 1

Cidade: Altafulla

Código postal: 43893

Subdivisão do país (NUTS): Tarragona (ES514)

País: Espanha

Correio eletrónico: [unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es](mailto:unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es)

Telefone: 963980930

#### **Funções desta organização:**

TED eSender

### 8.1. ORG-0003

Nome oficial: Aigües de Sagunt, S.A.,

Número de registo: A98155005

Endereço postal: Camí Reial, nº. 65-bajo

Cidade: Sagunto

Código postal: 46500

Subdivisão do país (NUTS): Valencia / València (ES523)

País: Espanha

Correio eletrónico: [unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es](mailto:unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es)

Telefone: 963980930

#### **Funções desta organização:**

TED eSender

### 8.1. ORG-0004

Nome oficial: Empresa General Valenciana del Agua, S.A

Número de registo: A46615159  
Endereço postal: Gran Vía Marques del Turia N°17  
Cidade: Valencia  
Código postal: 46005  
Subdivisão do país (NUTS): Valencia / València (ES523)  
País: Espanha  
Correio eletrónico: [unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es](mailto:unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es)  
Telefone: 963980930  
**Funções desta organização:**  
TED eSender

**8.1. ORG-0005**

Nome oficial: Empresa Municipal de Serveis Públics, S.L.  
Número de registo: B43680479  
Endereço postal: Plaça d'Espanya, 1  
Cidade: Tortosa  
Código postal: 43500  
Subdivisão do país (NUTS): Tarragona (ES514)  
País: Espanha  
Correio eletrónico: [unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es](mailto:unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es)  
Telefone: 963980930  
**Funções desta organização:**  
TED eSender

**8.1. ORG-0000**

Nome oficial: Publications Office of the European Union  
Número de registo: PUBL  
Cidade: Luxembourg  
Código postal: 2417  
Subdivisão do país (NUTS): Luxembourg (LU000)  
País: Luxemburgo  
Correio eletrónico: [ted@publications.europa.eu](mailto:ted@publications.europa.eu)  
Telefone: +352 29291  
Endereço Internet: <https://op.europa.eu>  
**Funções desta organização:**  
TED eSender

## Informações sobre o anúncio

---

Identificador/versão do anúncio: db4d1c3b-3b5d-48d1-8865-9613081a5e31 - 01  
Tipo de formulário: Concurso  
Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal  
Subtipo de anúncio: 17  
Data de envio do anúncio: 23/02/2026 17:53:48 (UTC+00:00) hora da Europa Ocidental, GMT  
Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: espanhol  
Número de publicação do anúncio: 132141-2026  
N.º de edição do JO S: 39/2026  
Data de publicação: 25/02/2026