



EB 2025/075

Resolución 157/2025, de 6 de octubre, de la Titular del Órgano Administrativo de Recursos Contractuales de la Comunidad Autónoma de Euskadi / Euskal Autonomia Erkidegoko Kontratuen inguruko Errekurtsoen Administrazio Organoaren titularra, en relación con el recurso especial en materia de contratación interpuesto por AIALUR S.L., contra la adjudicación del contrato “Prestación de servicios atención al usuario y gestión de abonados del Consorcio de Aguas de Álava Urbide”, tramitado por URBIDE – CONSORCIO DE AGUAS DE ALAVA.

I.- ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO: Con fecha 4 de junio de 2025 se remitió por URBIDE – CONSORCIO DE AGUAS DE ALAVA al Órgano Administrativo de Recursos Contractuales de la Comunidad Autónoma de Euskadi / Euskal Autonomia Erkidegoko Kontratuen inguruko Errekurtsoen Administrazio Organoa (en adelante, OARC / KEAO), el recurso especial en materia de contratación interpuesto ante el propio poder adjudicador por AIALUR S.L., contra la adjudicación del contrato “Prestación de servicios atención al usuario y gestión de abonados del Consorcio de Aguas de Álava Urbide”, tramitado por URBIDE – CONSORCIO DE AGUAS DE ALAVA (en adelante URBIDE).

SEGUNDO: El 4 de junio este OARC / KEAO solicitó al poder adjudicador, además de la copia del expediente de contratación, el informe al que se refiere el artículo 56.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante, LCSP). La documentación se recibió el día 6 de junio de 2025.





TERCERO: Trasladado el recurso a los interesados con fecha 11 de junio, no se han recibido alegaciones.

II.- FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO: Representación y legitimación

Consta en el expediente la legitimación de la recurrente y la representación de D.G.A., que actúa en nombre de AIALUR S.L.

SEGUNDO: Inclusión del contrato en el ámbito objetivo del recurso especial

Según el artículo 44.1 a) de la LCSP, son susceptibles de recurso especial en materia de contratación los contratos de servicios cuyo valor estimado supere los 100.000 euros.

TERCERO: Impugnabilidad del acto

Conforme al art. 44.2.c) de la LCSP son actos impugnables los acuerdos de adjudicación.

CUARTO: Interposición del recurso en tiempo y forma

El recurso ha sido interpuesto en tiempo y forma.

QUINTO: Régimen jurídico del poder adjudicador

En cuanto al régimen jurídico aplicable, URBIDE – CONSORCIO DE AGUAS DE ALAVA tiene la condición de poder adjudicador y, en concreto, de Administración Pública, según lo dispuesto en el artículo 3 de la LCSP.

SEXTO: Alegaciones de la recurrente



El recurso se basa, en síntesis, en los siguientes argumentos:

a) La adjudicación impugnada se basa en que la valoración dada a la oferta ganadora no se ajusta a lo previsto en los Pliegos que rigen la contratación, y que la misma no alcanza la puntuación mínima exigida para seguir en el proceso por lo que la resolución de adjudicación es contraria a la LCSP. Al respecto, la recurrente alega lo siguiente:

- La valoración del apartado 3.1. “Metodología y organización de la atención al usuario”, debería considerarse como un apartado resuelto muy insatisfactoriamente o no resuelto, otorgándole una valoración de 0.
- El apartado 3.2. “Metodología y organización de la facturación al abonado”, señala la recurrente que debería considerarse como un apartado resuelto satisfactoriamente, pero sin aportar mejoras más allá de las establecidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares (en adelante PPTP) o que resolviendo satisfactoriamente entra en contradicción con el PPTP; por tanto, valoración 2. Asimismo, advierte que este apartado se valora con 3, pero erróneamente en la tabla de conversión se valora con 4.
- El apartado 3.3. “Metodología y organización de lectura de contadores” debería calificarse como un apartado resuelto muy insatisfactoriamente o no resuelto, o, en el mejor de los casos como resuelto satisfactoriamente, pero sin aportar mejoras más allá de las establecidas en el PPTP, se le debería otorgar una calificación entre 0 y 1.
- En el apartado 3.4. “Estructuración, organización, idoneidad y dedicación del personal” no se aprecian indicios que justifiquen la máxima valoración concedida en este apartado, e incluso se considera que posee importantes carencias en su desarrollo para justificar su valoración como apartado resuelto satisfactoriamente. Se le debería conceder una valoración entre 1 y 2.
- El apartado 3.6. “Centralita y atención telemática al abonado” debe valorarse como resuelto poco satisfactoriamente o resuelto satisfactoriamente, pero sin aportar mejoras más allá de las establecidas en el PPTP o



que resolviendo satisfactoriamente entra en contradicción con el PPTP, por tanto, una valoración entre 1 y 2.

- En el apartado 3.7. "Programa de gestión de abonados y facturación" la ausencia de hardware asociado a la oferta conlleva que este apartado debe valorarse como resuelto satisfactoriamente, pero sin aportar mejoras más allá de las establecidas en el PPTP o que resolviendo satisfactoriamente entra en contradicción con el PPTP, se le debería conceder una valoración de 2.

b) De la valoración otorgada a la adjudicataria y de acuerdo con el cuadro de características del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante PCAP), se desprende que la misma no ha alcanzado el umbral de 30 puntos requerido para continuar en la licitación, no debiéndose valorar su oferta económica.

c) Finalmente la recurrente solicita que se anule dicha adjudicación y se ordene la retroacción de actuaciones hasta el momento de la valoración de los sobres B y A presentados por los licitadores por resultar excluido el adjudicatario al no alcanzar la puntuación mínima establecida.

SÉPTIMO: Alegaciones del poder adjudicador

El poder adjudicador se opone a la estimación del recurso por las siguientes razones:

a) En el apartado 3.1. "Metodología y organización de la atención al usuario" aun presentando mejora en cuanto a la metodología no hace referencia alguna a apartados valorables y de carácter obligatorio que son la coordinación entre operarios y puestos, así como su adecuación al contrato, por lo que estima oportuno mantener la valoración emitida por el presente órgano de contratación, puesto que se resuelve satisfactoriamente, pero entra en contradicción con el PPTP.



b) En el apartado 3.2 “Metodología y organización de la facturación al abonado” las ofertas de la recurrente y de la adjudicataria se valoran de la misma forma “Detalla de manera correcta el proceso de facturación” y son las que mejor resuelven los aspectos valorados en el apartado 3.2. Si bien son merecedoras de una valoración inferior, es cierto que están por encima del resto y como existe la obligación de repartir todos los puntos de cada apartado mantienen la puntuación otorgada. Por otra parte, aclara que la valoración final es correcta y se trata de un error material de transcripción en el apartado 3.2, y afirma que la valoración emitida es de 4.

c) El apartado 3.3. “Metodología y organización de lectura de contadores” basan la metodología de lectura de contadores en un software o herramienta informática, que mejora y resuelve satisfactoriamente lo solicitado en el presente apartado. Por todo ello estima oportuno mantener la valoración emitida al ser un apartado resuelto satisfactoriamente.

d) En el apartado 3.4. “Estructuración, organización, idoneidad y dedicación del personal” según el informe emitido por el adjudicador, la adjudicataria presenta un organigrama muy bien estructurado, los trabajadores actuales a subrogar se incluyen de manera correcta en la propuesta de estructura presentada y la oferta propone un horario muy satisfecho de todo el personal, por lo que consideran oportuno mantener la valoración emitida al ser un apartado resuelto muy satisfactoriamente.

e) En el apartado 3.5. “Medios materiales y oficinas de atención al usuario” se ofrecen unos medios materiales, como vehículos y materia informático, suficientes y adecuados a lo exigido en el PPTP, pero las referencias a la ubicación y dimensiones de las oficinas de atención al usuario son poco satisfactorias y se considera resuelto de forma poco satisfactoria, por lo que mantienen la valoración emitida.

f) En el apartado 3.6 “Centralita y atención telemática al abonado” la adjudicataria propone una muy avanzada y especializada centralita y atención telemática al



abonado, dando muchas opciones que van más allá de la gestión de las llamadas telefónicas, mejorando, por tanto, de forma significativa lo establecido en el PPTP, por lo que mantiene la valoración emitida.

g) En el apartado 3.7 “Programa de gestión de abonados y facturación” en cuanto al Hardware aportado por la recurrente es una de las soluciones más avanzadas y de mayor rendimiento existentes en el mercado, además de ello incluye un plan de seguridad y una migración de datos detalladas y adecuadas. Es por ello por lo que considera que resuelve satisfactoriamente lo establecido en el PPTP y mantienen la puntuación otorgada.

OCTAVO: Apreciaciones del OARC/KEAO

En síntesis, la recurrente solicita la anulación de la adjudicación porque no se han aplicado correctamente varios de los criterios de adjudicación sujetos a juicio de valor. El análisis del recurso debe partir de los apartados más relevantes de los pliegos, los cuales rigen el procedimiento vinculando a los licitadores y al poder adjudicador por no haber sido impugnados en tiempo y forma:

CUADRO DE CARACTERÍSTICAS DEL PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES. CONTRATO DE SERVICIOS.

(...)

APARTADO M.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN SOMETIDOS A JUICIOS DE VALOR. 50 PUNTOS (50%).

1. La máxima puntuación es de **50 puntos** adoptando como criterio de asignación de puntos los siguientes parámetros:

Ítem	Criterio	Págs.	Ptos.	Forma de valoración
1	Metodología y organización de la atención al usuario	3	6	Se valorará la metodología de la atención al usuario, coordinación entre operarios y puestos, así como su adecuación al contrato.



2	Metodología y organización de la facturación al abonado	5	7	Se valorará la metodología y organización de la facturación al usuario desde la importación de la lectura hasta el cobro.
3	Metodología y organización de lectura de contadores	3	6	Se valorará la metodología y operación para la lectura de contadores.
4	Estructuración, organización, idoneidad y dedicación del personal	3	5	Se valorará la adecuación de los medios humanos propuestos en el contrato, la organización de estos, la capacitación del personal, la incorporación de medios técnicos adicionales, así como la propuesta de calendario y horarios de todo el personal.
5	Medios materiales y oficinas de atención al usuario	2	4	Se valorará la adecuación de los medios materiales propuestos en el contrato y la ubicación, dimensiones y acondicionamiento de las oficinas de atención al usuario.
6	Centralita y atención telemática al abonado	3	4	Se valorará la operativa de la centralita de recepción de llamadas telefónicas, así como la atención telemática al abonado
7	Programa de gestión de abonados y facturación	5	15	Se valorará las funcionalidades de la aplicación para la gestión de abonados, su adecuación a las necesidades del servicio, posibilidades de adaptación a futuras necesidades, experiencias previas, ... Además, se valorará el hardware asociado, gestor de base de datos propuesto, estructura de la base de datos, ciberseguridad y backups, la formación de los trabajadores, ...
8	Sistema de información del servicio	2	3	Se valorarán los indicadores de calidad del servicio y metodología propuestos el seguimiento del contrato.
Suma		50		

Para cada uno de los apartados señalados se asegurará el reparto de la totalidad de los puntos asignados a los criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor.

Los licitadores deberán obtener un **mínimo de 30 puntos** en la suma de los criterios no evaluables mediante fórmulas para continuar en la licitación. Aquellos participantes que no alcancen dicha puntuación serán excluidos del procedimiento, hecho que les será comunicado y su oferta económica no será abierta ni valorada.

Por otra parte, el informe de valoración de ofertas emitido por el poder adjudicador, en fecha de 15 de mayo de 2025, establece en su página primera los criterios de valoración seguidos, que son los siguientes:



A continuación, se muestra los criterios de valoración:

VALORACIÓN	CRITERIO	PUNTUACIÓN
0	Apartado valorado resuelto muy insatisfactoriamente o no resuelto.	0%
1	Apartado valorado resuelto poco satisfactoriamente.	25%
2	Apartado valorado resuelto satisfactoriamente, pero sin aportar mejoras más allá de las establecidas en el PPTP o que resolviendo satisfactoriamente entra en contradicción con el PPTP.	50%
3	Apartado valorado resuelto satisfactoriamente.	75%
4	Apartado valorado resuelto muy satisfactoriamente.	100%

Una vez calificado cada uno de los ítem, se ponderará la nota obtenida en cada uno ellos por los puntos otorgados en el mismo según los *Criterios de adjudicación no evaluables mediante fórmulas* del punto **M) CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN SOMETIDOS A JUICIO DE VALOR** del Cuadro de Características.

A la vista de lo anterior, de las alegaciones de los interesados y del resto de la documentación que consta en el expediente, se exponen a continuación las apreciaciones de este Órgano sobre la viabilidad del recurso.

a) Sobre la aplicación de los criterios de adjudicación sujetos a juicio de valor y su motivación

Este OARC / KEAO, ha manifestado en sus resoluciones (ver, por ejemplo, la Resolución 1/2025) en relación con la discrecionalidad técnica en la elaboración de informes técnicos, que el órgano evaluador goza de un cierto margen en la aplicación de los criterios de adjudicación sujetos a juicio de valor, de manera que no es revisable por este OARC / KEAO todo lo referido a los juicios técnicos emitidos al respecto, debiendo en cambio verificarse el respeto a los límites generales jurídicamente impuestos a la actividad discrecional no técnica del poder adjudicador, que se refieren a la competencia del órgano, el procedimiento, los elementos reglados, los hechos determinantes, la adecuación al fin perseguido y al juego de los principios generales del derecho. Los citados límites impiden la fiscalización del llamado "núcleo material de la decisión" (el estricto juicio o dictamen técnico), pero no el de sus "aledaños", que comprenden, de un lado, las actividades preparatorias o instrumentales que rodean a ese estricto



juicio técnico para hacerlo posible y, de otro, las pautas jurídicas que también son exigibles a dichas actividades, como el respeto al principio de igualdad de trato y la interdicción de la arbitrariedad (ver, por ejemplo, la sentencia del Tribunal Supremo de 19 de julio de 2010, recurso 950/2008, ECLI:ES:TS:2010:4043 y la Resolución 117/2019 del OARC / KEAO).

En cuanto a los requisitos mínimos que debe satisfacer la motivación de la adjudicación para cumplir las funciones que la LCSP le encomienda, especialmente posibilitar a los interesados la interposición de un recurso debidamente fundado (artículo 151.2 de la LCSP) y facilitar a este Órgano el control del ejercicio de la discrecionalidad técnica que ampara al poder adjudicador, se ha pronunciado el OARC / KEAO en reiteradas ocasiones (ver, por todas, su Resolución 66/2025). En síntesis, la motivación debe expresar el material o las fuentes de información sobre las que va a operar el juicio técnico, consignar los criterios de valoración que se utilizarán para emitir dicho juicio técnico y expresar por qué la aplicación de esos criterios conduce al resultado individualizado que otorga la preferencia a un licitador frente a los demás; una vez satisfechos estos requisitos, no hay obligación de que la motivación se ajuste a un esquema formal concreto.

b) Sobre la motivación del acto recurrido

Partiendo de la doctrina resumida en el apartado anterior a) anterior, que establece tanto el alcance y los límites del control asignado al recurso especial como los requisitos que debe satisfacer la evaluación de los criterios de adjudicación sujetos a juicio de valor, este Órgano entiende que, en términos generales, el informe técnico que sustenta el acto impugnado satisface dichos requisitos. En particular se observa lo siguiente:

- 1) El informe técnico señala los contenidos concretos de la proposición que se evalúan; asimismo, se indican especialmente los aciertos de las ofertas, pero también se indican ausencias u omisiones de estas



(especialmente en el criterio de adjudicación “Medios materiales y oficinas de atención al usuario”).

2) No se aprecia que URBIDE haya sido arbitrario en la aplicación de los criterios de adjudicación o que no haya respetado el principio de igualdad de trato. Por el contrario, se observa que el informe expresa la información de la oferta relativa a los criterios de adjudicación y emite una valoración al respecto. En concreto:

- i. En los ítems en los que el adjudicatario ha recibido una valoración máxima, se expresan las opiniones valorativas razonadas que justifican esa máxima valoración otorgada, ello ocurre en el apartado 3.4. “Estructuración, organización, idoneidad y dedicación del personal” Metodología y organización de la atención al usuario” (Apoyo de estructura muy amplio). En el apartado 3.6 “Centralita y atención telemática al abonado” (Centralita completa con múltiples funciones) y, por último, en el apartado 3.7 “Programa de gestión de abonados y facturación” (Mucha implantación en servicios de agua, Plan de seguridad. Plan de migración de datos adecuado).
- ii. Por el contrario, en los ítems en los que la valoración ha sido baja, concretamente en el apartado 3.1 “Metodología y organización de la atención al usuario” se expresan las opiniones valorativas razonadas justificando esa baja puntuación (constan expresiones como “Descripción genérica no adaptada a lo solicitado en el PPTP”, etc.). Lo mismo ocurre en el apartado 3.5 “Medios materiales y oficinas de atención al usuario” (No se hace referencia a...).

3) Con respecto a la existencia de un error en la puntuación otorgada en el apartado 3.2 “Metodología y organización de la facturación al abonado” que no coincide con la valoración final recogida en la tabla de conversión, ha quedado acreditado que la valoración final es la correcta, por lo que se



trata de un error material de transcripción ocurrido al recoger la valoración otorgada a ese apartado.

- 4) En resumen, el recurrente no ha acreditado ninguna infracción de los límites de la discrecionalidad técnica y su recurso pretende sustituir el margen de apreciación que corresponde al órgano de contratación. Debe recordarse que dicho margen incluye no sólo los juicios técnicos sobre la oferta sino también la selección de los aspectos negativos o positivos más relevantes de la misma (ver, por todas, la Resolución 238/2024 del OARC/KEAO).

c) Conclusión

A la vista de lo expuesto en los apartados a) y b) anteriores, el recurso debe desestimarse.

Por todo lo expuesto, de acuerdo con lo establecido en el artículo 46.1 de la LCSP y en la Disposición Adicional Octava de la Ley 5/2010, de 23 de diciembre, por la que se aprueban los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Euskadi para el ejercicio 2011, la Titular del Órgano Administrativo de Recursos Contractuales de la Comunidad Autónoma de Euskadi:

RESUELVE

PRIMERO: Desestimar el recurso especial en materia de contratación interpuesto ante el propio poder adjudicador por AIALUR S.L., contra la adjudicación del contrato “Prestación de servicios atención al usuario y gestión de abonados del Consorcio de Aguas de Álava Urbide”, tramitado por URBIDE – CONSORCIO DE AGUAS DE ALAVA.

SEGUNDO: Notificar este acuerdo a todos los interesados en este procedimiento.



TERCERO: De acuerdo con lo establecido en el artículo 57.3 LCSP, levantar la suspensión del procedimiento.

CUARTO: Contra la presente resolución, ejecutiva en sus propios términos, solo cabe la interposición de recurso contencioso-administrativo (artículo 44.1 Ley 29/1998, de 13 de julio, de la Jurisdicción Contencioso-administrativa, LJ) en el plazo de dos meses, a contar desde el día siguiente a la notificación de la misma (artículo 46. 1 LJ), ante el Tribunal Superior de Justicia del País Vasco (artículo 10.1 k) LJ), de conformidad con el artículo 59.1 de la LCSP.

Vitoria-Gasteiz, 2025ko urriaren 6 a
Vitoria-Gasteiz, 6 de octubre de 2025