

El Tribunal ha levantado la medida cautelarísima que había paralizado momentáneamente el procedimiento de adjudicación del nuevo contrato

El TSJM avala la gestión de Canal de Isabel II sobre su servicio telefónico de atención al cliente

- Según el auto, “el interés de los usuarios de los servicios que presta Canal de Isabel II determina que el nuevo contrato sea prestado por su adjudicatario y no por la sociedad recurrente”

08NOV2022 – Canal de Isabel II continuará ofreciendo su servicio de atención telefónica comercial a través de la nueva empresa adjudicataria del contrato 154/2020 de Servicios de atención al cliente. Así lo estima el Tribunal Superior de Justicia de Madrid en su auto del 4 de noviembre, por el que deja sin efecto la medida cautelarísima que había suspendido momentáneamente la adjudicación efectiva del contrato tras las alegaciones de la empresa saliente.

En su resolución del día 28 de octubre, la Sala Contencioso Administrativa del TSJM había resuelto detener “*cualquier actuación*” que pudiera “*determinar el relevo efectivo de GSS VENTURE S.S., en la prestación de dichos servicios*”. Esta medida cautelarísima ha quedado ahora revocada. Según indica el Tribunal, “*el Auto de 28 de octubre que concedió la medida cautelarísima apreció la especial urgencia que justificaba la medida con fundamento exclusivamente en las alegaciones de la sociedad recurrente, sin poder tener en cuenta por tanto otros datos que ahora son conocidos tras las alegaciones del resto de partes y los documentos aportados por ellas*”.

En su auto de levantamiento de esa medida cautelarísima, el Tribunal considera que “*el interés de los usuarios de los servicios que presta Canal de Isabel II determina que el nuevo contrato sea prestado por su adjudicatario y no por la sociedad recurrente*”.

Por tanto, Canal continuará ofreciendo el servicio de *call center* a sus más de 1,6 millones de clientes y a todos los ciudadanos que precisen realizar gestiones comerciales relacionadas con los servicios de abastecimiento y saneamiento de agua, como altas y bajas del servicio, abono de facturas, solicitud de bonificaciones o cambios de titularidad, entre otros.

Además del servicio de atención telefónica, Canal de Isabel II dispone de otros canales para realizar trámites comerciales y que son los siguientes:

- A través de la [Oficina Virtual de Canal de Isabel II](#)

- Mediante el correo clientes@canaldeisabelsegunda.es, indicando el cliente los datos de su contrato, un número de contacto y la descripción de su problema.
- Presencialmente, en su oficina comercial de la calle José Abascal, 10, sin necesidad de cita previa.

Comunicado