



**Recurso nº 343/2018 C.A. Región de Murcia 36/2018**  
**Resolución nº 509/2018**

**RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO CENTRAL  
DE RECURSOS CONTRACTUALES**

En Madrid, a 25 de mayo de 2018.

**VISTO** el recurso interpuesto por D. M. A. F. P. , actuando en nombre y representación de INNOVA BPO, S.L. (en adelante INNOVA), contra los Pliegos rectores de la licitación pública de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para la prestación del contrato de *“Servicio de atención al ciudadano en plataforma telefónica 012 y centros administrativos”*, con Expte 17/18, el Tribunal en sesión celebrada en el día de la fecha, ha adoptado la siguiente Resolución:

**ANTECEDENTES DE HECHO**

**Primero.** La Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia convocó mediante anuncio publicado el 10 de marzo de 2018 en el DOUE, el 13 de marzo siguiente en el BOE y el 5 de abril del año en curso en el perfil del contratante, licitación para la adjudicación del contrato arriba referido, con un valor estimado 3.616.259,22 euros.

**Segundo.** Contra dichos Pliegos de la contratación se presentó, por vía electrónica en el Registro de este Tribunal, escrito de interposición del recurso especial en materia de contratación en el que se efectuaban las siguientes alegaciones:

- Que la exigencia de arraigo territorial consagrada en los pliegos, al decir que *“La empresa adjudicataria ha de disponer en la ciudad de Murcia de un local, despacho o lugar en el que se centralice su actividad administrativa y formativa en cuanto a este contrato”*, a la

vista del objeto del contrato y de las obligaciones del contratista en cuanto a recursos técnicos y materiales, y concededores de la infraestructura de comunicaciones telefónicas y telemáticas existentes en España, es discriminatoria y contraria al principio de libre concurrencia, sin que se ponga de manifiesto ni se deduzca de su contenido la relación que con el servicio objeto del contrato tenga dicha exigencia.

- Que en el establecimiento de mejoras en el pliego se daba incumplimiento de los artículos 147 y 150 del TRLCSP, dado que no se especifica de modo suficiente, en ningún momento de la licitación previo a la presentación de ofertas, cuáles son las admisibles y el modo de su valoración.

- Que los pliegos, en contra de lo establecido en la normativa de contratación vigente, establecen las siguientes restricciones en la justificación de las condiciones de solvencia:

1) La obligatoriedad de ejecución de servicios con Administraciones Públicas.

2) La obligatoriedad de ejecución de servicios de atención a la ciudadanía.

**Tercero.** Con fecha de 10 de abril de 2018, el órgano de contratación emitió el informe al que se refiere el artículo 56.2 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público (en adelante LCSP), abordando las distintas alegaciones hechas por el recurrente, previo a discutir la legitimación para impugnar los pliegos por parte del recurrente, afirmando al efecto que examinada la documentación aportada, y en concreto el objeto social de la empresa que figura en el escritura de apoderamiento (Gestión y ejecución de Centros Especiales de Empleo u otras entidades similares que puedan crearse en el futuro) no parece justificada dicha legitimación, en los términos previstos por la legislación y la doctrina del TACRC que exigen una correspondencia entre el objeto del contrato y el objeto social para entender que existe un interés legítimo suficiente digno de protección.

**Cuarto.** Con fecha 6 de abril anterior la Secretaria del Tribunal, por delegación de éste, había acordado la concesión de la medida provisional consistente en suspender el procedimiento de contratación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 49 de la LCSP.

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

**Primero.** El presente recurso se interpone ante este Tribunal, que es competente para conocer de él al amparo de los artículos 44 a 46 de la LCSP, y del Convenio de colaboración entre el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas y la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia sobre atribución de competencia de recursos contractuales, suscrito el 4 de octubre de 2012.

**Segundo.** En aplicación del artículo 48 de la LCSP ha de entenderse que la recurrente ostenta legitimación activa para la interposición del recurso.

Y es que la Información General Mercantil del Registro de Málaga acredita que se encuentra dentro del objeto social de la empresa recurrente *“la atención telefónica de clientes”*.

**Tercero.** Se recurren los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares que han de regir la licitación pública de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, para la prestación del Servicio de atención al ciudadano en plataforma telefónica 012 y centros administrativos. Acto susceptible de recurso conforme al artículo 44.2.a) de la LCSP.

**Cuarto.** Se ha cumplido el requisito de plazo para interposición del recurso, previsto en el artículo 50 de la LCSP, habida cuenta de las fechas recogidas en los antecedentes de hecho.

**Quinto.** Entrando en las alegaciones hechas contra los pliegos, como está dicho, se principia por aducir que la exigencia de arraigo territorial consagrada en los pliegos, al decir que *“La empresa adjudicataria ha de disponer en la ciudad de Murcia de un local, despacho o lugar en el que se centralice su actividad administrativa y formativa en cuanto a este contrato”*, a la vista del objeto del contrato y de las obligaciones del contratista en cuanto a recursos técnicos y materiales, y concedores de la infraestructura de comunicaciones telefónicas y telemáticas existentes en España, es discriminatoria y contraria al principio de libre concurrencia, sin que se ponga de manifiesto ni se deduzca de su contenido la relación que con el servicio objeto del contrato tenga dicha exigencia.

A este respecto, como indica el órgano de contratación en su informe, si bien es cierto que la doctrina de este Tribunal es clara en el sentido de proscribir que los criterios de arraigo territorial puedan ser requisitos de solvencia o bien criterios de adjudicación (salvo que las mismas estén justificadas por razones imperiosas de interés general), en el supuesto que nos ocupa nos encontramos, como también se cuida de precisar dicha doctrina, ante una cuestión distinta, cual es la posibilidad de que los pliegos exijan la disponibilidad de un domicilio, delegación o establecimiento en un lugar determinado como requisito a acreditar sólo por aquél licitador que resulta adjudicatario.

En definitiva, no nos encontramos en este caso ante el arraigo territorial como criterio de solvencia ni como criterio de valoración, sino que, por el contrario, estamos ante una obligación que sólo será exigible si se resulta adjudicatario del contrato, no impidiendo que cualquier licitador pueda acceder en igualdad de condiciones.

En este sentido, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea, en la Sentencia de 27 de octubre de 2005 (asunto C-234/03) señaló que la obligación de disponer de una oficina abierta en el lugar de prestación del servicio ya en el momento de presentación de la oferta, aunque la existencia de esta oficina se pudiera considerar adecuada para garantizar la prestación correcta del contrato, era manifiestamente desproporcionada y, en cambio, no existía ningún obstáculo para establecerla como una condición que se debe cumplir durante la ejecución del contrato, siendo suficiente en fase de adjudicación el compromiso firme de tenerla.

Coadyuva además de esa doctrina a la desestimación de este primer reproche que contra los pliegos se dirige, que existen razones de interés general relacionadas con el objeto del contrato, de imposible cumplimiento si la plataforma y dirección de la empresa adjudicataria no se encuentran en la misma ciudad que el equipo de dirección, control y seguimiento del contrato de la Administración.

Así, si bien es cierto que las nuevas tecnologías permiten poder ejecutar a distancia determinados servicios, también lo es la imposibilidad de cumplir adecuadamente una serie de exigencias contractuales, entre las que el informe del órgano de contratación enumera las siguientes:

*- Multidisciplinarietà de los agentes a aportar para cualquiera de las modalidades*

*del servicio a ofrecer, recogida en el objeto del contrato, así como la polivalencia de los agentes para la prestación del servicio en cualquiera de sus modalidades objeto de contrato, recogida en el apartado 3.4.1 b) del PPT, habida cuenta de que el objeto del contrato recoge diversos tipos de atención: telefónica, presencial y de acogida. Por tanto, no son exclusivamente de atención telefónica, como queda patente en la propia denominación del contrato y en las características técnicas del servicio, donde se recogen como necesarias otras tareas tales como la “acogida y presencial en centros administrativos”, “el apoyo a la actualización de contenidos” y la “atención del canal de redes sociales”, previéndose la localización de estos dos últimos servicios a ofrecer en plataforma telefónica.*

*De donde queda patente que, en el caso de que la plataforma telefónica estuviese en una ubicación diferente a Murcia, no sería posible la rotación interna requerida (cobertura de posiciones) entre la plataforma telefónica y los puestos presenciales o de acogida, y muy difícil mantener actualizada la formación en todas las posiciones de todos los agentes.*

*-Resolución inmediata de los problemas que puedan derivarse en la ejecución del contrato y que requieran de la actuación de los directores de la Administración y la empresa adjudicataria, sin esperar al desplazamiento y agenda del director de la empresa adjudicataria.*

*-Verificación in situ de la dinámica de trabajo y del equipo humano, interacción y coordinación permanente y personalizada del equipo de gestión del servicio de la empresa adjudicataria con la persona designada por la Administración para el seguimiento continuo y formativo, para la que se requiere un puesto en la plataforma telefónica, como se recoge en el PPT (apartado 3.4.2, respecto de la formación y 3.5, respecto a las características del puesto de trabajo para la Administración).*

Por tanto, debe desestimarse el recurso en relación con la impugnación de la referida cláusula que exige al adjudicatario disponer de un local en la ciudad de Murcia.

**Sexto.** En cuanto al segundo motivo de impugnación, referido a que las mejoras establecidas en el pliego incumplen lo dispuesto en los artículos 147 y 150 del TRLCSP, hay que comenzar por decir que, dadas las fechas de publicación de la convocatoria de este contrato, le es aplicable la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público, y no el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011.

El apartado 26.2 del Anexo I del PCAP establece el criterio de adjudicación controvertido, denominado “Mejoras”, al que se atribuye una puntuación máxima de 10 puntos:

*“Mejoras. Las mejoras respecto de lo estrictamente exigible que aporten ventajas a la operativa del servicio.*

*Se seleccionarán las tres mejoras más significativas para la CARM, la mejor de ellas con hasta 4 puntos y las dos siguientes con hasta 3 puntos cada una.*

*Las mejoras de cada licitador serán valoradas en función de su coincidencia con las elegidas por la CARM, así como por su contenido y desarrollo.”*

Por otra parte, el Anexo VII del PCAP, referente a la documentación relativa a criterios de adjudicación dependientes de un juicio de valor, describe el criterio “Mejoras”, de la siguiente forma:

*“6. Mejoras:*

*En este apartado el licitador propondrá sus propuestas de mejora para el servicio, sin coste adicional para la CARM, respecto de lo estrictamente exigible que aporten ventajas a la operativa del servicio (a nivel de herramientas, software, calidad, procedimientos...).”*

Por su parte, la PT 3.1, párrafo inicial, apartado 9, prevé una mejora, que consiste en: *“Cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) determinados en este PPT. Podrán proponer otros Acuerdos que puedan mejorar los niveles de calidad ofertados, así como los mecanismos y herramientas de medición para el control de ANS, que se*

*convertirán en compromisos de cumplimiento; aspectos que seran objeto de valoración de las ofertas”.*

“En las tareas a abordar en el marco de este contrato hay que considerar que es un servicio muy sensible a los acontecimientos sociales, de gobierno y de las ofertas y requerimientos de la Administración pública. Por lo tanto es preciso contar con capacidad de respuesta y reorganización ante situaciones imprevistas que garanticen el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio y compromisos de calidad. Por tanto es preciso contar con:

- . Capacidad de respuesta para organizar servicios a corto plazo.
- . Capacidad de respuesta y reorganización ante situaciones imprevista resolviendo posibles desbordamientos, y garantizando los niveles de servicio con un adecuado dimensionamiento dinámico de los recursos humanos”.

Sobre el criterio “Mejoras” este TACRC, en el contexto del TRLCSP, consideró en su Resolución 679/2017, Recursos acumulados nºs 427/2017, 428/2017 y 439/2017, lo siguiente:

- En primer lugar, en ese caso, el criterio mejoras no era sinónimo de variante, sino mero incremento de elementos cuantitativos de la prestación licitada en términos de mínimos en los Pliegos del contrato. Así, se indicó que:

*“En nuestro caso, cuando el Pliego alude como subcriterio de adjudicación a mejoras y “Otras mejoras” en modo alguno emplea ese término como sinónimo de Variantes que emplean los artículos 139 y 142 del actual TRLCSP, y la legislación antecedente sobre la materia de la contratación pública, es decir, como autorización de la posibilidad de presentar más de una oferta y modificar la prestación del contrato licitado tal y como la define la documentación preparatoria del contrato, sino simplemente como mejora de aspectos cuantitativos de la prestación técnica determinada en forma de mínimos en los pliegos, o de mejora de la oferta técnica como “cualquier otro servicio que se compromete a prestar la entidad”, que son accesorios o complementarios propios de este tipo de contratos y sus prestaciones en el mercado, y que habitualmente son ofertados y que en nada alteran las prestaciones típicas propias del contrato licitado de servicios sanitarios,*

*sea en términos de mayor número de profesionales, sea de mejores resultados de atención al paciente y control de terapias, sea de prestaciones complementarias de formación e investigación del personal sanitario de las Áreas correspondientes a los lotes licitados.”*

Por tanto, el proyecto se refiere a las *mejoras* a los solos efectos de su empleo como criterio de adjudicación, y no como variantes, ya que éstas últimas solo son tratables como ofertas o proposiciones que se autoriza que se presenten, bien como única oferta, bien como proposiciones adicionales a otra básica al contrato tal y como es licitado, que varían o alteran el objeto del contrato, incluso su naturaleza, o su contenido prestacional, tal y como son definidos en los pliegos.

-En segundo lugar, en ese caso, las mejoras eran o bien incremento de elementos cuantitativos de las prestaciones previstas en la licitación, o bien “otras mejoras”, es decir, prestaciones adicionales, complementarias o accesorias, que no alteraban la prestación licitada, ni incrementaban, como criterio, sus elementos cuantitativos mínimos.

Y por referencia al proyecto de Ley de Contratos del sector Público, que ha desembocado en la Ley 9/2017, dijimos sobre las mejoras:

*“Mejoras son, por tanto, prestaciones adicionales a las propias del contrato licitado según los pliegos, que se pueden incluir en la única oferta a realizar para ser apreciadas como criterio de adjudicación de tipo residual, normalmente, y que tienen mero carácter accesorio o complementario de las prestaciones que integran el objeto del contrato licitado. No son ofertas variantes, por lo que su inclusión en la proposición no rompe el principio y requisito del principio de unicidad de proposiciones u ofertas y su excepción, las variantes autorizadas (un licitador, una oferta o proposición); no han de ser expresamente autorizadas en los pliegos, ni por ello delimitar sus requisitos, modalidades, etc. Basta que figuren como criterio de adjudicación con la ponderación que se les atribuye como cualquier otro criterio de adjudicación. Y por ello, como meras mejoras, en el caso de que no consten como criterio de adjudicación en los pliegos, si se presentan, simplemente no serán evaluadas las mejoras ofertadas, pero las proposiciones no serán rechazadas, ya que no son variantes, es decir, ofertas adicionales a la básica, que alteran, cambian o modifican el objeto o las prestaciones del contrato tal, y como es licitado”.*

El anteproyecto de Ley de Contratos del Sector Público, sobre la cuestión que nos ocupa, el criterio “Mejoras”, determinaba que debían establecerse en los pliegos *“mínimamente los aspectos a los que podrán referirse, los requisitos y su ponderación”*. No obstante, ya el proyecto de Ley aprobado inicialmente en el Congreso se recogía el texto actual, el de la Ley 9/2017, que se reproduce a continuación, en lo relativo a la especificación de las Mejoras en el PCAP, texto que recoge el concepto expresado de “Otras mejoras” adicionales a las licitadas, y por ello distinta, que no varían ni su naturaleza ni el objeto del contrato, pero cuyas determinaciones se extreman en cuanto a su precisión.

Pues bien, el régimen de especificación de las “Mejoras” finalmente establecido en la Ley 9/2017 lleva a una forma y un rigor semejantes al de las “variantes”, algo incomprensible en cuanto su importancia es mínima comparada con la de las Variantes, pero sobre todo por su dificultad, en lo relativo a concretar esas determinaciones, y que normalmente se venían considerando tales “mejoras” (en la práctica se calificaban como “otras mejoras”) como prestaciones adicionales y accesorias que el órgano de contratación desconoce en su especificidad y real existencia en el mercado, pero que pueden estar o existir en el mismo y ser ofrecidas por las empresas operadores de las prestaciones licitadas, lo que implica que difícilmente puede efectuarse por el OC la concreción de las especificaciones requeridas salvo en una forma genérica y negativa, pero difícilmente en cuanto características y límites y aspectos a los que podrán referirse.

En relación ya con el tema de fondo, es decir, con el concreto criterio “Mejoras” objeto de este recurso, el artículo 145.7 de la LCSP dispone lo siguiente:

*“En el caso de que se establezcan las mejoras como criterio de adjudicación, estas deberán estar suficientemente especificadas. Se considerará que se cumple esta exigencia cuando se fijen, de manera ponderada, con concreción: los requisitos, límites, modalidades y características de las mismas, así como su necesaria vinculación con el objeto del contrato.*

(...)

*Se entiende por mejoras, a estos efectos, las prestaciones adicionales a las que figuraban definidas en el proyecto y en el pliego de prescripciones técnicas, sin que aquellas puedan alterar la naturaleza de dichas prestaciones, ni del objeto del contrato”.*

Procede ahora determinar si el mencionado criterio de valoración “*mejoras*” establecido en el PCAP cumple con lo exigido en este artículo 145.7 de la Ley 9/2017.

Comenzaremos el análisis reflejando lo que, conforme al Diccionario de la RAE, significan las expresiones utilizadas por la Ley, en las acepciones procedentes:

- Requisito: circunstancia o condición necesaria para algo,
- Límite: pones límites a algo; acotar, ceñir; fijar la extensión,
- Modalidad: modo de ser o de manifestarse algo, y
- Característica: dicho de una cualidad: que da carácter o sirve para distinguir a alguien o algo de sus semejantes.

La vinculación con el objeto del contrato se define en el artículo 145.6 de la LCSP: “*cuando se refiera o integre las prestaciones que deban realizarse en virtud de dicho contrato, en cualquiera de sus aspectos y en cualquier etapa de su ciclo de vida...*”.

Parece claro que la cláusula en cuestión cumple con el requisito de fijar las modalidades. Establece dos categorías: la primera (mejoras más significativas), valorada con 4 puntos, y la segunda (mejoras menos significativas que las anteriores), puntuadas con 3 puntos cada una.

La mención del PCAP de que la mejora en cuestión “*aporte ventaja a la operativa del servicio*” y la determinación contenida en el Anexo VII del PCAP sobre que “*En este apartado el licitador propondrá sus propuestas de mejora para el servicio, sin coste adicional para la CARM, respecto de lo estrictamente exigible que aporten ventajas a la operativa del servicio (a nivel de herramientas, software, calidad, procedimientos.....)*”.

Se puede considerar que fija dos requisitos necesarios que debe tener la mejora para ser valorada, requisito que es que no implique coste adicional y que ha de serlo sobre lo estrictamente exigible. Con lo que la delimitación de requisitos sí concurre.

Se establecen por otro lado ciertas características, tales como que las mejoras propuestas *“aporten ventajas a la operativa del servicio”*, en diferentes aspectos, tales como *herramientas, software, calidad, procedimientos, etc.*, pero escasas. En particular, las mejoras a que se refiere la PT 3.1, sí tienen un mayor grado de determinación de características y/o contenido, que la hacen admisible en ese aspecto.

Por el contrario, además, se echa de menos la debida fijación de los límites de las mejoras, aunque se efectúe de una forma genérica comprensible de todas las posibles mejoras, sea en forma positiva sea en forma negativa.

En la descripción de este criterio de valoración no encontramos más elementos especificativos, por lo que, teniendo en cuenta que la ley exige *“suficiente especificación”* y *“concreción”*, debemos entender que el presente criterio se halla insuficientemente regulado en los pliegos en aspectos tales como las *“características”* y *“los límites”*. Al no indicarse en los aspectos referidos cuáles son las concretas mejoras admisibles no podemos afirmar que sean legalmente admisibles por su insuficiente especificación en lo relativo a sus características y a sus límites cuantitativos, aunque sí en cuanto a su vinculación con el objeto del contrato a la vista de lo que determina el Anexo VII del PCAP

Por lo tanto, el recurso debe ser estimado en este punto.

**Séptimo.** Y en lo que se refiere, en fin, al último motivo de impugnación del pliego, como queda apuntado más arriba, es el mismo el de que los pliegos, en contra de lo establecido en la normativa de contratación vigente, establecen las siguientes restricciones en la justificación de las condiciones de solvencia:

- La obligatoriedad de ejecución de servicios con Administraciones Públicas.
- La obligatoriedad de ejecución de servicios de atención a la ciudadanía.

En relación con ello afirma con razón la recurrente que este Tribunal, en su Resolución 241/2012, de 31 de octubre, en relación con la posibilidad de restringir la experiencia exigida para acreditar la solvencia de los licitadores a los contratos prestados sólo al sector público, con exclusión de los sujetos privados, ha señalado lo siguiente:

*“El medio de acreditar la solvencia es la relación de los servicios o trabajos realizados en los tres últimos años, a la que hay que acompañar la mención de su importe, fecha y destinatario, que puede ser público o privado. El precepto, pues, debe leerse desde la perspectiva del licitador que debe acreditar su solvencia, y que puede esgrimir la realización de trabajos en el sector público o en el privado. Se aprecia así, en suma, que la interpretación mantenida por el órgano de contratación no es respetuosa con lo dispuesto en el artículo parcialmente transcrito. (...).*

*A todo lo expuesto, en fin, cabe añadir una consideración adicional, a saber: la inclusión en el pliego de una cláusula como la expuesta supone una restricción inasumible e injustificada de la libre concurrencia que debe presidir la actuación contractual de los sujetos sometidos al TRLCSP (cfr.: artículos 1 TRLCSP y 2 de la Directiva 2004/18/CE, de 31 de marzo), en tanto en cuanto circunscribe el acceso a los procedimientos de licitación sólo a aquellas empresas que previamente hayan contratado con una Administración Pública, cercenando, en perjuicio incluso de ésta, la posibilidad de que empresas con experiencia en el sector privado, puedan extender su actuación al público. Es fácil imaginar el círculo vicioso a que ello conduce, puesto que, sin dejar acceder a los procedimientos de licitación pública, es imposible obtener la experiencia que cláusulas como la referida exigen.*

*Lo único decisivo, por lo tanto, debe ser que los trabajos o servicios anteriores sean análogos a los que son objeto de licitación, sin consideración a si sus destinatarios han sido Administraciones Públicas o sujetos particulares”.*

Si bien puede, *prima facie*, asistir la razón a la recurrente, de acuerdo con la doctrina dimanante de la Resolución aducida, se entrelaza sin embargo en el caso que nos ocupa el requisito de que los servicios exigidos hayan sido prestados para una Administración pública con el otro requisito que se denuncia como inadmisibles consistente en que los servicios lo hayan sido en el ámbito de “servicios de atención a la ciudadanía”.

Así, la cláusula impugnada (obrante al apartado 21.2 del Anexo I del PCAP) reza lo siguiente:

**“2. SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL (ARTÍCULO 78 TRLCSP).**

*Medios: Artículo 78.1.a) del TRLCSP: Se acreditará mediante una relación de los principales servicios o trabajos, realizados en los últimos cinco años que incluya importe, fechas y el destinatario, público o privado, de los mismos.*

*Requisitos de selección: Para acreditar la solvencia los servicios deberán ser similares a los que constituyen el objeto de la presente licitación “servicios de atención a la ciudadanía” y cumplir además los siguientes requisitos: (importe mayor o igual al 50% del presupuesto de licitación siendo imprescindible aportar contratos de servicios de atención a la ciudadanía en el entorno de las Administraciones Públicas. Como mínimo deberá aportarse un proyecto con importe anual de al menos 500.000 Euros.*

*ACREDITACIÓN: Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario; en su caso, estos certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente.*

*El cómputo se efectuará hasta la fecha de finalización del plazo para la presentación de proposiciones u ofertas”.*

Pues bien, en relación con el doble requisito de la cláusula impugnada en el sentido de que para acreditar la solvencia los servicios deberán ser similares a los que constituyen el objeto de la presente licitación (“servicios de atención a la ciudadanía”) y cumplir además el requisito de que se hayan prestado en el entorno de las Administraciones Públicas, comparte este Tribunal el razonamiento del órgano de contratación.

En efecto, este pone de manifiesto que la cuestión esencial es determinar qué se entiende por “servicios de igual o similar naturaleza”, atendiendo este Tribunal a la circunstancia de si, en el supuesto concreto, en relación con la prestación de que se trate y la finalidad a satisfacer, se cierra la competencia y el acceso a la contratación y resulta desproporcionada en relación al fin que persigue (Cfr. Resolución nº 207/2014, de 14 de marzo).

En atención a lo cual parece adecuada y justificada la solvencia exigida por los Pliegos aquí impugnados. Siendo así que el Informe técnico realizado en relación con el recurso indica lo siguiente al respecto:

*“...se ha de poner de manifiesto que no puede asimilarse la atención telefónica a ciudadanos y empresas que solicitan información o servicios a una Administración Pública, con la atención telefónica a clientes de servicios de postventa, ni para captación de clientes.*

*Las actuaciones de apoyo en la gestión de contenidos de la Guía de Procedimientos y servicios, verificación de tramites electrónicos, etc. identificación de órganos administrativos responsables de cada procedimiento, y las posibles respuestas en redes sociales, diferidas, lo son en el ámbito de las funciones de la Administración Pública, y requieren de una coordinación permanente con los responsables de la CARM, puesto que se va más allá de una respuesta estándar, y siempre la Administración ha de garantizar que se acometen al amparo de lo dispuesto en la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.*

*Derivado de lo anterior, la formación de los agentes sólo es común en cuanto a las generalidades de la atención telefónica “sonrisa telefónica” y “disposición de servicio”. El estilo y métodos de gestión, por el fin que cada uno persigue, dista mucho en las Administraciones de las necesidades de otros servicios de centro de llamadas en el sector privado (...).”*

Por todo lo anterior,

**VISTOS** los preceptos legales de aplicación,

**ESTE TRIBUNAL**, en sesión celebrada en el día de la fecha **ACUERDA**:

**Primero.** Estimar parcialmente el presente recurso interpuesto por D. M. A. F. P. , actuando en nombre y representación de INNOVA BPO, S.L. (en adelante INNOVA), contra los Pliegos rectores de la licitación pública de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para la prestación del contrato de “*Servicio de atención al ciudadano en plataforma telefónica 012 y centros*

*administrativos*”, con Expte 17/18, anulando en su consecuencia la cláusula contenida en el apartado 26.2 del Anexo I del PCAP; y desestimando el recurso en relación con el resto de impugnaciones.

**Segundo.** Acordar el levantamiento de la medida cautelar de suspensión del procedimiento de contratación, conforme a lo dispuesto en el artículo 57.3 de la LCSP.

**Tercero.** Declarar que no se aprecia mala fe o temeridad en la interposición del recurso, por lo que no procede la imposición de la multa prevista en el artículo 58.2 de la LCSP.

Esta resolución es definitiva en la vía administrativa y contra la misma cabe interponer recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso-administrativo del Tribunal Superior de Justicia de la Región de Murcia, en el plazo dos meses, a contar desde el día siguiente a la recepción de esta notificación, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 10.1 k) y 46.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.