



**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA ASISTENCIA A LOS TRABAJOS DE  
CONTROL Y DIRECCION DEL MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN DE LAS REDES  
MUNICIPALES QUE GESTIONA EL CABB**

---

**Pliego de Condiciones Técnicas para la A.T. a los trabajos de Control y dirección del mantenimiento y Operación de las redes municipales que gestiona el CABB**

|                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Objeto .....                                                     | 4  |
| 2. Ámbito geográfico .....                                          | 4  |
| 3. Áreas de trabajo y funciones .....                               | 5  |
| 4. Relaciones entre el adjudicatario y el Consorcio .....           | 11 |
| 5. Medición y abono de los trabajos.....                            | 12 |
| 6. Seguridad y salud laboral.....                                   | 12 |
| ANEXO 1.....                                                        | 14 |
| ☐ Parte de Visita de Obra .....                                     | 14 |
| ANEXO 2 Ejecución material de Acometidas .....                      | 16 |
| ANEXO 3 INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO EN LAS REDES MUNICIPALES ..... | 18 |
| objeto.....                                                         | 20 |
| alcance .....                                                       | 20 |
| responsabilidad.....                                                | 20 |
| DISTRIBUCIÓN .....                                                  | 20 |
| referencias .....                                                   | 20 |
| DEFINICIONES .....                                                  | 20 |
| 6.1 Corte programado .....                                          | 20 |
| 6.2 Corte programado urgente .....                                  | 20 |
| 6.3 Corte no programado .....                                       | 21 |
| desarrollo .....                                                    | 21 |
| 7.1. Corte programado .....                                         | 21 |
| 7.1.1. FASE I: Origen y solicitud del corte .....                   | 21 |
| 7.1.2. FASE II: Actuaciones previas al corte .....                  | 25 |
| 7.1.3. FASE III: Actuaciones de corte de agua .....                 | 33 |
| 7.1.4. FASE IV: Actuaciones de reanudación del suministro.....      | 34 |
| 7.2. Corte programado urgente .....                                 | 35 |
| 7.3. Corte no programado .....                                      | 35 |
| registros y archivos .....                                          | 36 |
| HISTORIAL DE MODIFICACIONES .....                                   | 37 |
| ANEXO 4 RESPUESTA A LAS RECLAMACIONES.....                          | 80 |
| 1. objeto .....                                                     | 83 |



|                                                                                             |                                                           |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----|
| 2.                                                                                          | alcance .....                                             | 83  |
| 3.                                                                                          | responsabilidad .....                                     | 83  |
| 4.                                                                                          | DISTRIBUCIÓN.....                                         | 83  |
| 5.                                                                                          | referencias .....                                         | 83  |
| 6.                                                                                          | desarrollo.....                                           | 84  |
| 6.1.                                                                                        | FASE I: Recepción de la reclamación.....                  | 84  |
| 6.2.                                                                                        | FASE II: Tramitación de la Reclamación .....              | 84  |
| 6.3.                                                                                        | FASE III: Envío de la contestación a la Reclamación ..... | 84  |
| 7.                                                                                          | HISTORIAL DE MODIFICACIONES .....                         | 85  |
| ANEXO 5 ACTUALIZACION DE INVENTARIOS Y MODIFICACIONES DE RED .....                          |                                                           | 86  |
| Actualizaciones y modificaciones introducidas cuyo origen sean las órdenes de trabajo. .... |                                                           | 86  |
| ANEXO 6 ATENCIÓN A AVERIAS EN REDES MUNICIPALES .....                                       |                                                           | 100 |
| DEFINICIONES .....                                                                          |                                                           | 100 |
| desarrollo.....                                                                             |                                                           | 102 |



## 1. Objeto

El contrato que en base al presente pliego se realizará, tiene por objeto la asistencia técnica para control e inspección de los trabajos de mantenimiento y operación de las redes municipales que gestiona el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia, en adelante CABB.

Los trabajos consistirán en la asistencia para el control e inspección de la resolución de averías en las redes de distribución e instalaciones, seguimiento de avisos de la ciudadanía, control de las operaciones y el mantenimiento de la red, de los niveles de servicio exigidos al adjudicatario de las operaciones de mantenimiento, así como de los objetivos que se hubieran establecido en actualización de inventario de la red de abastecimiento y su incorporación al GIS.

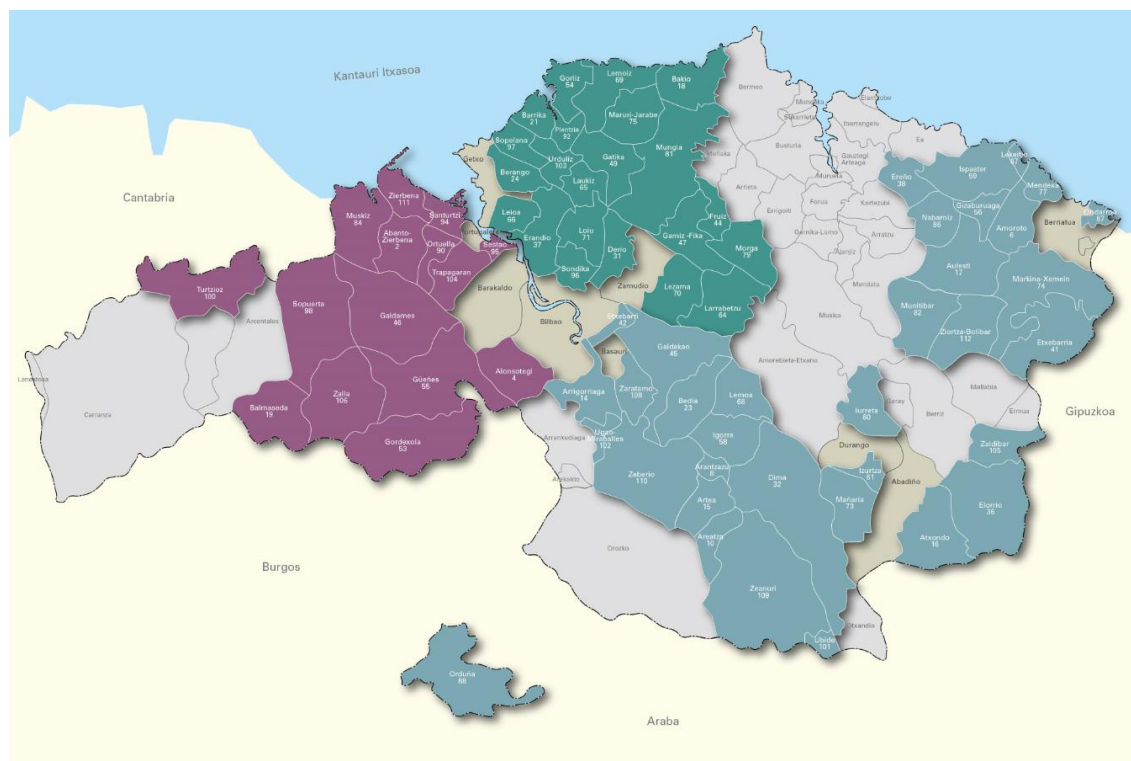
## 2. Ámbito geográfico

La siguiente tabla muestra el ámbito geográfico de actuación:

|              |                 |              |                   |
|--------------|-----------------|--------------|-------------------|
| Bakio        | Plentzia        | Zierbena     | Lekeitio          |
| Barrika      | Sondika         | Amoroto      | Lemoa             |
| Berango      | Sopelana        | Areatza      | Mañaria           |
| Derio        | Urduliz         | Arrigorriaga | Markina-Xemein    |
| Erandio      | Abanto Zierbena | Artea        | Mendexa           |
| Fruiz        | Alonsotegi      | Atxondo      | Munitibar         |
| Gamiz - Fika | Balmaseda       | Aulesti      | Ondarroa          |
| Gatika       | Galdames        | Bedia        | Orduña            |
| Gorliz       | Gordexola       | Dima         | Ubide             |
| Larrabetzu   | Güeñes          | Elorrio      | Ugao - Miraballes |
| Laukiz       | Muskiz          | Ereño        | Zaldibar          |
| Leioa        | Ortuella        | Etxebarri    | Zaratamo          |
| Lemoiz       | Santurtzi       | Etxebarria   | Zeanuri           |
| Lezama       | Sestao          | Gizaburuaga  | Zeberio           |
| Loiu         | Sopuerta        | Igorre       | Ziortza-Bolibar   |
| Maruri       | Trapagaran      | Ispaster     | Galdakao          |
| Morga        | Trutziroz       | Iurreta      | Arantzazu         |
| Mungia       | Zalla           | Izurtza      |                   |

A lo largo del contrato puede darse la incorporación de nuevos municipios en los que realizar los trabajos, así como el dejar de prestar el servicio en alguno de ellos; siempre como consecuencia de solicitudes por parte de municipios adicionales para que la gestión del servicio de distribución de agua potable sea realizada por

En el siguiente plano, se indica la zona el ámbito de actuación del presente contrato:



### 3. Áreas de trabajo y funciones

El cometido principal del CABB., según convenio firmado con los ayuntamientos conveniados, es el de la gestión de la red municipal de abastecimiento.

Por lo tanto, el cometido principal de esta asistencia técnica será el de asistir al área de Explotación y Mantenimiento de Redes Municipales en todas aquellas necesidades del área.

En esta licitación se propone la contratación de un servicio de control, medición e inspección de las actuaciones del mantenimiento y la operación en las redes de abastecimiento y soporte a diferentes trabajos que se desarrollan dentro de la Subdirección de Redes Municipales. Las actuaciones se pueden resumir en los siguientes puntos:

- Control de reparación de averías en la red de abastecimiento y seguimiento de los trabajos del contratista de zona.
- Control de operaciones de mantenimiento de los distintos elementos de la red.



- Presupuesto y seguimiento a la ejecución de nuevas acometidas
- Presupuesto y seguimiento a la ejecución de ampliaciones de red.
- Seguimiento de Fugas Interiores
- Seguimiento de funcionamiento de estaciones de bombeo en SCADA.
- Revisión de Ordenes de Trabajo ejecutadas por contratista de cada zona.
- Seguimiento y control de no conformidades SST de cada zona.
- Informes preliminares para dar respuesta a reclamaciones.
- Labores de inventariado de red y carga en GIS de la información.
- Mantenimiento preventivo de hidrantes contra incendios.
- Revisión de obras ejecutadas para devolución de avales.
- Apoyo técnico para la redacción de pliegos.
- Apoyo técnico a la dirección de obras de la subdirección.

En los anexos se muestran algunos de los procedimientos de trabajo que se deberán cumplir o hacer cumplir en su caso, en el desarrollo de las diferentes tareas de la explotación de redes municipales.

Los datos históricos en cuanto al número de actuaciones que han sido realizadas por la Subdirección de Redes Municipales en 2020:

| Mes           | nº actuaciones |
|---------------|----------------|
| enero-20      | 743            |
| febrero-20    | 774            |
| marzo-20      | 592            |
| abril-20      | 469            |
| mayo-20       | 907            |
| junio-20      | 924            |
| julio-20      | 979            |
| agosto-20     | 769            |
| septiembre-20 | 929            |
| octubre-20    | 852            |
| noviembre-20  | 860            |
| diciembre-20  | 764            |
| <b>TOTAL</b>  | <b>9562</b>    |

El servicio estará constituido por el siguiente equipo:

**1.-Jefe/Jefa coordinador del servicio. (1 persona)**

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA ASISTENCIA A LOS TRABAJOS DE CONTROL Y DIRECCION DEL MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN DE LAS REDES MUNICIPALES QUE GESTIONA EL CABB.

Sus funciones serán de coordinar todo el personal y medios necesarios para la ejecución del contrato. Deberá realizar:

- Planificación y metodología general previa sobre la forma de llevar a cabo los trabajos de Asistencia Técnica a realizar.
- Coordinación y seguimiento de todas las áreas de trabajo y del correspondiente equipo humano.
- Informes respecto la actividad del contrato
- Interlocución con la Subdirección
- Aspectos relacionados con Seguridad y Salud y prevención de Riesgos Laborales

Las características técnicas y profesionales exigidas serán las siguientes:

- Titulación y experiencia: deberá poseer el título de Ingeniero técnico.
- Acreditará una experiencia superior a 5 años en gestión y coordinación de equipos
- Deberá tener conocimientos de seguridad y salud y prevención de Riesgos laborales.

Su dedicación al contrato será completa.

En cuanto a los medios técnicos y materiales que debe poseer serán los siguientes:

- El centro de trabajo del encargado serán las oficinas del contratista que deberán estar en la zona de actuación del servicio.
- Vehículo para desplazamientos por el área en la que se realiza el servicio.
- Ordenador personal de última generación para poder redactar los informes de gestión necesarios para la ejecución del contrato.
- Tableta Android con tarjeta 4G para las labores de campo en las que se podrá visualizar el GIS y la aplicación de órdenes de trabajo.
- Teléfono móvil para comunicarse con el Area y entre los diferentes equipos.
- Pequeño material y herramientas para la apertura de arquetas y realizar distintas mediciones y actualización de inventarios.
- EPIs necesarios según sus funciones incluidas en el plan de seguridad y salud.

## **2.-Técnic@ de grado medio (2 personas)**

Sus funciones serán las de dar apoyo al coordinador/a en las principales tareas.

Deberá realizar:

- Coordinación y seguimiento de todas las áreas de trabajo y del correspondiente equipo humano en ausencia del coordinador/a.



- Informes respecto la actividad del contrato en ausencia del coordinador/a.
- Interlocución con la Subdirección en ausencia del coordinador/a.
- Apoyo en la elaboración de pliegos técnicos de la subdirección.
- Apoyo en la elaboración de presupuestos para los pliegos.
- Apoyo en la dirección de obras de la subdirección.

Las características técnicas y profesionales exigidas serán las siguientes:

- Titulación y experiencia: deberá poseer el título de Ingenier@ técnic@.
- Acreditará una experiencia superior a 5 años en tareas similares a las descritas.

Su dedicación al contrato será completa.

En cuanto a los medios técnicos y materiales que debe poseer serán los siguientes:

- El centro de trabajo serán las oficinas del contratista que deberán estar en la zona de actuación del servicio.
- Disponibilidad de vehículo para desplazamientos por el área en la que se realiza el servicio.
- Ordenador personal de última generación para poder redactar los informes de gestión necesarios para la ejecución del contrato.
- Tableta Android con tarjeta 4G para las labores de campo en las que se podrá visualizar el GIS y la aplicación de órdenes de trabajo.
- Teléfono móvil para comunicarse con el Area y entre los diferentes equipos.
- Pequeño material y herramientas para la apertura de arquetas y realizar distintas mediciones y actualización de inventarios.
- EPIs necesarios según sus funciones incluidas en el plan de seguridad y salud.

### **3.-Auxiliar técnico de zona. (3 persona)**

Serán tres auxiliares técnicos uno por cada una de las zonas en la que está dividida el área de trabajo.

Sus funciones serán de control y medición de las actuaciones en las redes de abastecimiento, actuaciones, bombeos etc.

Sus tareas principales serán:

- Cada uno de los técnicos podrá recibir notificaciones vía SMS o mail, para que puedan presentarse en el lugar de las actuaciones y comprobar que se cumplen los procedimientos establecidos por la subdirección en el desarrollo de la actuación, así como velar por los intereses del CABB en el desarrollo de estas actuaciones.





- Por cada una de las actuaciones deberá rellenar el Parte de Visita de Obra, que se adjunta en el anexo 1 a este Pliego, donde se especifican los medios materiales y humanos empleados en la actuación, así como el tipo de residuos generados y las posibles incidencias ambientales e incorporarlo a la orden de trabajo correspondiente.
- Deberá revisar el inventario de la zona afectada comprobando que el mismo corresponde con los planos de la zona que existen actualmente en el GIS.
- Deberá verificar las llaves de corte utilizadas en cada una de las actuaciones
- Deberá realizar inventarios de nuevas redes o existentes sin el mismo.
- Deberá de responder distintas solicitudes de información respecto a estado de instalaciones u obras.
- Deberá inspeccionar el correcto funcionamiento de los bombeos de manera remota al menos tres veces al día y hacer seguimiento de cualquier anomalía detectada en la revisión.
- Deberá coordinar y supervisar las solicitudes de corte de agua del servicio.
- Velará por el cumplimiento mínimo de las medidas preventivas y medio ambientales en la ejecución de los trabajos.
- Deberá realizar un seguimiento y control de las no conformidades SST de cada zona.
- Deberá realizar los informes preliminares para dar respuesta a reclamaciones.

Las características técnicas y profesionales exigidas serán las siguientes:

- Acreditará una experiencia en control y medición de las actuaciones en obra
- Deberá tener conocimientos de seguridad y salud y prevención de Riesgos laborales.
- Deberá tener conocimiento de la zona e instalaciones que el CABB dispone en el entorno.

Su dedicación al contrato será completa.

En cuanto a los medios técnicos y materiales que debe poseer serán los siguientes:

- El centro de trabajo será las oficinas del contratista, que deberán estar en la zona de actuación del servicio.
- Vehículo para desplazamientos por el área en la que se realiza el servicio.
- Tableta Android con tarjeta 4G para las labores de campo en las que se podrá visualizar el GIS y la aplicación de órdenes de trabajo.
- Teléfono móvil para comunicación entre los diferentes equipos.
- Pequeño material y herramientas para la apertura de arquetas y realizar distintas mediciones y actualización de inventarios.
- EPIs necesarios según sus funciones incluidas en el plan de seguridad y salud.

#### **4.-Equipo inventario y actualización de red. (4 persona)**

Serán dos equipos formados cada uno de ellos por dos personas.

Sus funciones principales realizar trabajos de inventario, actualización de la red y mantenimiento preventivo de hidrantes.

Sus tareas principales serán:

- Cada uno de los equipos recibirán las labores a realizar por parte del jefe coordinador/a
- Deberá revisar el inventario de la zona afectada comprobando que el mismo corresponde con los planos de la zona que existen actualmente en el GIS.
- Deberá verificar las llaves de corte, hidrantes bocas de riego, etc.
- Deberá realizar inventarios de nuevas redes.
- Deberá de responder distintas solicitudes de información respecto a estado de instalaciones u obras.

Las características técnicas y profesionales exigidas serán las siguientes:

- Acreditará una experiencia en control y medición de las actuaciones en obra
- Deberá tener conocimientos de seguridad y salud y prevención de Riesgos laborales.

Su dedicación al contrato será completa.

En cuanto a los medios técnicos y materiales que debe poseer serán los siguientes:

- El centro de trabajo será las oficinas del contratista, que deberán estar en la zona de actuación del servicio.
- Vehículo por equipo para desplazamientos por el área en la que se realiza el servicio.
- Tableta Android con tarjeta 4G por equipo para las labores de campo en las que se podrá visualizar el GIS y la aplicación de órdenes de trabajo.
- Teléfono móvil por persona para comunicación entre los diferentes equipos.
- Pequeño material y herramientas para la apertura de arquetas y realizar distintas mediciones y actualización de inventarios.
- EPIs necesarios según sus funciones incluidas en el plan de seguridad y salud.

#### **5.-Deliniante operador GIS. (1 persona)**

Sus funciones principales será la de incorporar en el GIS todas las actualizaciones de inventario.

Deberá realizar:

- Recibirá las labores de actualización por parte del jefe coordinador/a
- Incorporará al GIS el inventario de la zona afectada comprobando que el mismo corresponde con los planos de la zona que existen actualmente en el GIS.
- Incorporará al GIS las llaves de corte, hidrantes bocas de riego, etc.



- Incorporada al GIS inventarios de nuevas redes.
- Incorporará al GIS distintas solicitudes de información respecto a estado de instalaciones u obras.
- La gestión documental.
- Gestión de la aplicación GIS.
- Delineación de proyectos de abastecimiento.

Las características técnicas y profesionales exigidas serán las siguientes:

- Titulación y experiencia: Delineante
- Acreditará una experiencia en delineación
- conocimientos de Autocad , GIS y Office.

Su dedicación al contrato será completa.

En cuanto a los medios técnicos y materiales que debe poseer serán los siguientes:

- El centro de trabajo será las oficinas del contratista, que deberán estar en la zona de actuación del servicio.
- Ordenador personal de última generación para poder conectarse al GIS del CABB y realizar las labores asignadas.
- Conexión a internet para comunicarse al CABB mediante VPN.
- EPIs necesarios según sus funciones incluidas en el plan de seguridad y salud.

#### **4. Relaciones entre el adjudicatario y el Consorcio**

El personal de la asistencia técnica no deberá dar órdenes directas al Contratista, salvo en las circunstancias y por los motivos que establezca la Dirección del Contrato.

La responsabilidad del adjudicatario como empresa se extiende exclusivamente a la asistencia técnica a la Dirección de Contrato.

Si los responsables del departamento observasen que alguna de las personas que integran el equipo no resulta adecuada, exigirá su sustitución por otra, previa comunicación por escrito; la sustitución se deberá realizar en un plazo menor de quince días naturales.

La dirección del contrato, se reserva la facultad de destinar parte o la totalidad de los efectivos contratados a otras zonas del territorio histórico de Bizkaia sin sobre costo alguno.

Cualquier sustitución de personal o alteración de funciones que se produzca a instancias del adjudicatario, deberá ser autorizada previamente por la Dirección de Contrato.



## **5. Medición y abono de los trabajos**

Los trabajos se abonarán mediante una certificación mensual.

Serán de cuenta del adjudicatario los gastos de todo tipo (viajes, dietas, etc.) que se originen a consecuencia de desplazamientos de su personal en el ámbito geográfico de las obras o a las oficinas del CABB

Vacaciones: En periodo de vacaciones se exigirá al adjudicatario la aportación de algún técnico para sustituir al que esté descansando o la realización de turnos de vacación, entre el personal designado, con objeto de que queden garantizados el control y vigilancia de la explotación de las zonas. Deberán consensuarse y coordinarse con los responsables de cada zona y siempre a cargo de un coordinador/a.

El servicio estará constituido por personas dotadas de vehículo y todos los medios necesarios para el control y medición de las actuaciones en las redes de abastecimiento, se deberá estar capacitado para poder prestar la asistencia o vigilancia in situ en cualquier momento, entre las 8:00h y las 18:00h, de lunes a viernes y con el móvil abierto para cualquier consulta fuera del mismo.

Se estima para el perfil de Auxiliar técnico de zona una dedicación a trabajos de campo del 75% y otro 25% a trabajos de oficina.

Se estima para el perfil de equipo de inventarios y actualización de red una dedicación a trabajos de campo del 100%.

Se estima para el perfil de Delineante una dedicación a trabajos de oficina del 100%

Se estima para el perfil de coordinador y técnicos medios de una dedicación a trabajos de campo del 15% y otro 85% a trabajos de oficina.

El adjudicatario asegurará el desplazamiento de sus técnicos mediante la puesta a disposición de aquéllos del número de vehículos necesarios.

## **6. Seguridad y salud laboral**

El contratista deberá hacerse cargo del cumplimiento de la Ley de Prevención de Riesgos laborales de 8 de noviembre de 1995, reforma del marco normativo de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. (Ley 54/2003), desarrollo del artº 24 de la LPRL en materia de coordinación de actividades empresariales (R.D. 171/2004), OGSHT, y directivas de la CEE, referentes a Seguridad y Salud Laboral, así como de las normas anexas que sean de aplicación y Reglamentaciones Técnicas específicas aplicables en la realización de los trabajos a realizar.



El contratista deberá cumplir todas aquellas instrucciones vigentes en el CABB en materia de Prevención de Riesgos Laborales. Realizándose reuniones de seguimiento entre la Subdirección de Redes Municipales del CABB y el adjudicatario



## ANEXO 1

– *Parte de Visita de Obra*

### PARTE DE VISITA DE OBRA

|                   |                     |
|-------------------|---------------------|
| <b>MUNICIPIO:</b> | <b>Nº OT:</b>       |
| <b>CALLE:</b>     | <b>HORA INICIO:</b> |
| <b>DÍA:</b>       | <b>HORA FIN:</b>    |

ESTADO DE LA AVERIA:

|  |
|--|
|  |
|--|

MEDIOS DESPLEGADOS POR CONTRATAS:

|  |
|--|
|  |
|--|

MATERIALES EMPLEADOS

|  |
|--|
|  |
|--|



Gestion ambiental

|                      |                          |                         |                          |
|----------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|
| FIBROCEMENTO         | <input type="checkbox"/> | TALA ÁRBOLES            | <input type="checkbox"/> |
| PVC                  | <input type="checkbox"/> | SUELOS CONTAMINADOS     | <input type="checkbox"/> |
| RESIDUOS METALICOS   | <input type="checkbox"/> | INCIDENCIA AMBIENTAL ** | <input type="checkbox"/> |
| RCD                  | <input type="checkbox"/> |                         |                          |
|                      | <input type="checkbox"/> |                         |                          |
| POLIETILENO          |                          |                         |                          |
| RESIDUOS PELIGROSOS* | <input type="checkbox"/> |                         |                          |

\*IDENTIFICAR RESIDUO PELIGROSO PLASTICO Ó METALICO

\*\*DESCRIBIR LA INCIDENCIA AMBIENTAL EN OBSERVACIO

## ANEXO 2 Ejecución material de Acometidas

De forma general la acometida se realizará con collarín o abrazadera de toma, salvo aquellos casos que requieran de otra metodología que expresamente se mencionen en la ordenanza reguladora del servicio del CABB.

Las tomas con collarín o abrazadera de toma, se priorizará su ejecución mediante toma en carga al menos hasta diámetros de acometida de igual o menor a 100mm. Se deberá comprobar la estanqueidad de la toma, mediante prueba de presión con aire.

La disposición de la acometida será con salida vertical y giro a 90 grados en la cota superior, esa cota superior estará comprendida entre 30 y 50 cm por debajo del pavimento.



Las características de la tubería de acometida serán como mínimo de PE100 y PN16 bar.

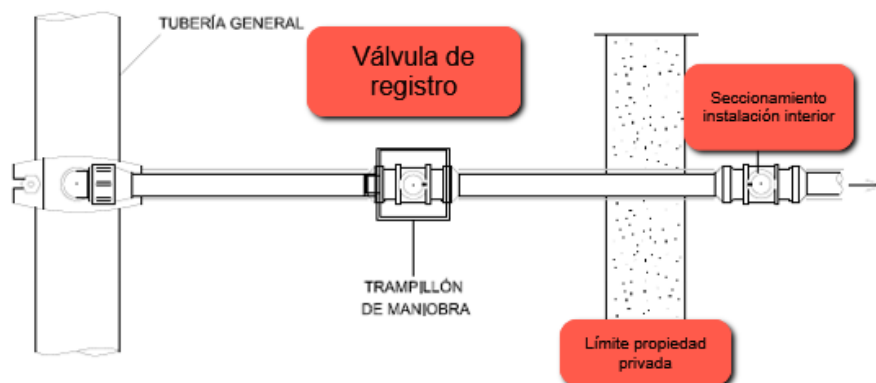
La llave registro será de fundición dúctil y tipo compuerta. Su instalación lo más próximo al límite de la propiedad. La llave de registro estará protegida median una tapa suficiente para su correcta manipulación como puede ser un registro tipo AP en zona urbana y arqueta si el terreno es vegetal.

Las piezas de unión serán metálicas, nunca plásticas en su totalidad.

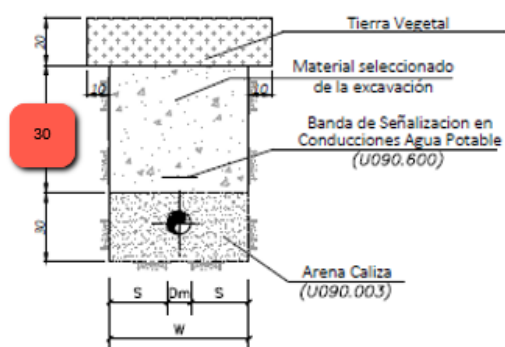
No se deben realizar acometidas en tuberías con diámetro superior a DN 250mm.



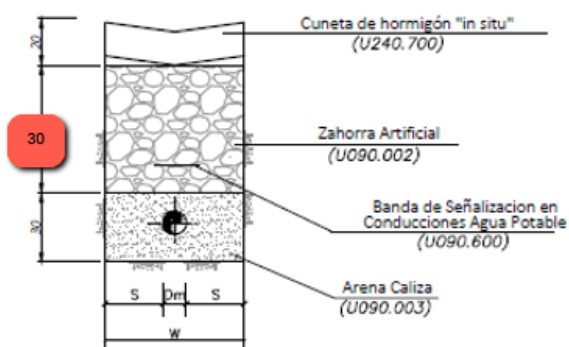
## PLANTA



## ZANJA TIPO 4



## ZANJA TIPO 5





**ANEXO 3 INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO EN LAS REDES MUNICIPALES**

# **INSTRUCCIÓN DE TRABAJO PARA LA GESTIÓN DE INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO EN REDES MUNICIPALES**

**IT(PE-SGC-01-ExRM)04 rev00**

|                                                                                 |                                                                                                                     |                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| <b>Realizado:</b><br><br>– Responsable de Área<br>Explotación Redes Municipales | <b>Revisado:</b><br><br>– Subdirector de Redes<br>Municipales<br>– Representante de la Dirección<br>para la Calidad | <b>Aprobado:</b><br><br>– Director de Explotación y<br>Gestión de Activos |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                     |                                                                                                                       |                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa</b><br/>Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia</p> | <p align="center"><b>INSTRUCCIÓN PARA LA GESTIÓN DE<br/>INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO EN<br/>REDES MUNICIPALES</b></p> | <p>CÓD.: IT(PE-SGC-01-ExRM)04<br/>REV.: 00<br/>FECHA: 01/07/2020<br/>PÁG.: 19 de 104</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|

## ÍNDICE

|        |                                                          |    |
|--------|----------------------------------------------------------|----|
| 1.     | objeto                                                   | 20 |
| 2.     | alcance                                                  | 20 |
| 3.     | responsabilidad                                          | 20 |
| 4.     | DISTRIBUCIÓN                                             | 20 |
| 5.     | referencias                                              | 20 |
| 6.     | DEFINICIONES                                             | 20 |
| 6.1    | Corte programado .....                                   | 20 |
| 6.2    | Corte programado urgente .....                           | 20 |
| 6.3    | Corte no programado .....                                | 21 |
| 7.     | desarrollo                                               | 21 |
| 7.1.   | Corte programado .....                                   | 21 |
| 7.1.1. | FASE I: Origen y solicitud del corte .....               | 21 |
| 7.1.2. | FASE II: Actuaciones previas al corte .....              | 25 |
| 7.1.3. | FASE III: Actuaciones de corte de agua .....             | 33 |
| 7.1.4. | FASE IV: Actuaciones de reanudación del suministro ..... | 34 |
| 7.2.   | Corte programado urgente .....                           | 35 |
| 7.3.   | Corte no programado .....                                | 35 |
| 8.     | registros y archivos                                     | 36 |
| 9.     | HISTORIAL DE MODIFICACIONES                              | 37 |

|                                                                                                                                                                     |                                                                                                                       |                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa</b><br/>Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia</p> | <p align="center"><b>INSTRUCCIÓN PARA LA GESTIÓN DE<br/>INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO EN<br/>REDES MUNICIPALES</b></p> | <p>CÓD.: IT(PE-SGC-01-ExRM)04<br/>REV.: 00<br/>FECHA: 01/07/2020<br/>PÁG.: 20 de 104</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|

### *objeto*

La presente instrucción tiene por objeto describir la sistemática empleada por la **Subdirección de Redes Municipales**, encargada de mantener y explotar las redes municipales de distribución de agua potable en nombre de los Ayuntamientos conveniados, para la gestión de los cortes de agua en la red secundaria de abastecimiento.

### *alcance*

El alcance de la presente instrucción está limitado al campo de responsabilidad de la **Subdirección de Redes Municipales**.

### *responsabilidad*

Área de Explotación de **Subdirección de Redes Municipales**

Red Secundaria de **Subdirección de Proyectos y Obras de Abastecimiento**

### *DISTRIBUCIÓN*

Se distribuye copia controlada a los responsables de las tareas descritas en esta instrucción y al resto de los responsables de área de **Subdirección de Redes Municipales**

### *referencias*

#### **DEFINICIONES**

Se establecen las definiciones claras de lo que se entiende por corte programado, corte programado urgente y corte no programado.

#### **6.1 Corte programado**

Interrupción del suministro de agua potable debido a trabajos de reparación, modificación o mantenimiento de los equipos o de las conducciones que no tenga la consideración de urgente.

#### **6.2 Corte programado urgente**

Interrupción del suministro de agua potable debido a trabajos de reparación, modificación o mantenimiento de los equipos o de las conducciones que tengan la consideración de urgente.

|                                                                                                                                                                     |                                                                                                                       |                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa</b><br/>Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia</p> | <p align="center"><b>INSTRUCCIÓN PARA LA GESTIÓN DE<br/>INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO EN<br/>REDES MUNICIPALES</b></p> | <p>CÓD.: IT(PE-SGC-01-ExRM)04<br/>REV.: 00<br/>FECHA: 01/07/2020<br/>PÁG.: 21 de 104</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|

### **6.3 Corte no programado**

Interrupción del suministro de agua potable debido a trabajos de reparación, modificación o mantenimiento de los equipos o de las conducciones de carácter inminente.

#### *desarrollo*

Esta instrucción desarrolla los distintos tipos de cortes y viene ligada a la aplicación informática de herramientas de gestión donde se registran las actuaciones asociadas al corte.

### **7.1. Corte programado**

La gestión de los cortes programados contempla las siguientes FASES:

#### **7.1.1. FASE I: Origen y solicitud del corte**

El corte de agua puede deberse a distintos motivos, los cuales pueden surgir derivados de otros trabajos que el Área de Explotación de Subdirección de Redes Municipales lleva a cabo o pueden provenir de solicitudes externas a dicho Área.

| ORIGEN  | MOTIVO                                    |
|---------|-------------------------------------------|
| INTERNO | Avería en red                             |
|         | Mantenimiento de instalaciones            |
|         | Nueva acometida                           |
| EXTERNO | Solicitud particular                      |
|         | Afección por obras del plan de reposición |
|         | Afección por obras de terceros            |
|         | Cortes originados por Red Primaria CABB   |
|         | Cortes originados por Iberdrola           |

La concesión del corte de agua es responsabilidad del Área de Explotación de Subdirección de Redes Municipales, excepto en el caso de cortes de agua sobrevenidos, como son los originados por Red Primaria CABB e Iberdrola.

---

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA ASISTENCIA A LOS TRABAJOS DE CONTROL Y DIRECCION DEL MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN DE LAS REDES MUNICIPALES QUE GESTIONA EL CABB.

|                                                                                                                                                                     |                                                                                                                       |                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa</b><br/>Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia</p> | <p align="center"><b>INSTRUCCIÓN PARA LA GESTIÓN DE<br/>INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO EN<br/>REDES MUNICIPALES</b></p> | <p>CÓD.: IT(PE-SGC-01-ExRM)04<br/>REV.: 00<br/>FECHA: 01/07/2020<br/>PÁG.: 22 de 104</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 7.1.1.1 Solicitud de cortes de origen interno

En los casos en los que el corte es interno, al tratarse de un corte requerido por alguna de las labores a llevar a cabo desde la propia Área de Explotación de Subdirección de Redes Municipales, el Técnico de Zona, o en su nombre la Empresa Adjudicataria del Contrato de Explotación, de aquí en adelante el Contratista, tendrá conocimiento previo de la necesidad del corte. Por lo que el Contratista se encargará de planificar los trabajos.

#### 7.1.1.2 Solicitud de cortes de origen externo

Cuando el origen del corte es externo, el comienzo del proceso de gestión del corte variará en función del motivo que lo ha originado:

- **Solicitud particular:**

El solicitante contactará con el Call Center, quien introducirá un aviso en la aplicación *Call Center* de herramientas de gestión. El Técnico de Zona del Área de Explotación de Subdirección de Redes Municipales y el Contratista, recibirán el aviso por la aplicación, en base al cual el Contratista planificará los trabajos. El aviso quedará visible en la aplicación de *Órdenes de Trabajo* de herramientas de gestión (**Anexo 1 Visualización de la aplicación de Órdenes de Trabajo**).

El Contratista contactará con el solicitante en un plazo máximo de 1 día hábil para establecer la fecha y hora para la visita a campo, en la cual se realizarán las comprobaciones en campo descritas en el apartado correspondiente a la FASE II.

El Contratista debe planificarse para que, siempre y cuando la prioridad de los diversos trabajos y actuaciones lo permitan, el corte sea ejecutado en un plazo máximo de 2 semanas desde la solicitud del mismo.

|                                                                                                                                                              |                                                                                                        |                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa<br/>Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia</p> | <p><b>INSTRUCCIÓN PARA LA GESTIÓN DE<br/>INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO EN<br/>REDES MUNICIPALES</b></p> | <p>CÓD.: IT(PE-SGC-01-ExRM)04<br/>REV.: 00<br/>FECHA: 01/07/2020<br/>PÁG.: 23 de 104</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|

- **Afección por obras del plan de reposición o afección por obras de terceros (obra municipal, obra privada, etc.):**

El Técnico Superior de Red Secundaria de la Subdirección de Proyectos y Obras de Abastecimiento, o en su nombre la Asistencia Técnica de Red Secundaria de la Subdirección Proyectos y Obras de Abastecimiento, solicitará vía correo electrónico al Área de Explotación de Subdirección de Redes Municipales el corte de agua, proporcionando a su vez toda la información necesaria para la gestión del corte (planos, etc.) y proponiendo fecha y hora para la actuación. El Técnico de Zona valorará la solicitud en un plazo máximo de 4 días hábiles y dará una respuesta a la misma:

- Dictamen negativo:

El Técnico de Zona responderá vía email indicando el motivo de rechazo. No se concederá ninguna autorización a solicitudes que no vayan correctamente acompañadas de la documentación necesaria (planos, etc.), entre la que cabe destacar los planos as-built cuando la actuación tiene como fin poner en servicio una red nueva.

- Dictamen positivo:

El Técnico de Zona devolverá la solicitud firmada vía email validando la fecha y hora propuestas para el corte o indicando la nueva fecha y hora asignada, la cual deberá ser establecida de modo que, siempre y cuando la prioridad de los diversos trabajos y actuaciones lo permitan, el corte sea ejecutado en un plazo de 10 días hábiles desde el dictamen.

En base a la fecha y hora establecida, el Técnico de Zona planificará junto con el Contratista las actuaciones a llevar a cabo. Para ello, se hará uso del planificador de órdenes de trabajo, denominado *OTs Programadas* y disponible en la aplicación de herramientas de gestión. El Técnico de Zona generará una orden de trabajo programada, tras lo cual el Contratista encargado de ejecutar los trabajos recibirá una notificación (**Anexo 2 Notificación orden de trabajo programada**). En cuanto la orden de trabajo programada se active, es decir, se alcance la fecha de alta para la cual ha sido programada, esta orden de trabajo se encontrará visible y editable en la aplicación de *Órdenes de Trabajo* de herramientas de gestión (**Anexo 1 Visualización de la aplicación de Órdenes de Trabajo**).

|                                                                                                                                                              |                                                                                                        |                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa<br/>Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia</p> | <p><b>INSTRUCCIÓN PARA LA GESTIÓN DE<br/>INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO EN<br/>REDES MUNICIPALES</b></p> | <p>CÓD.: IT(PE-SGC-01-ExRM)04<br/>REV.: 00<br/>FECHA: 01/07/2020<br/>PÁG.: 24 de 104</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|

- **Cortes originados por Red Primaria CABB**

La Subdirección de Explotación de Abastecimiento de Red Primaria enviará una comunicación vía correo electrónico al Área de Explotación de Subdirección de Redes Municipales informando sobre la interrupción temporal de suministro de agua (**Anexo 3 Notificación de interrupción programada de suministro de agua en red primaria**).

En base a la fecha y hora establecida para el corte, el Técnico de Zona planificará junto con el Contratista las actuaciones a llevar a cabo. Para ello, se hará uso del planificador de órdenes de trabajo, denominado *OTs Programadas* y disponible en la aplicación de herramientas de gestión. El Técnico de Zona generará una orden de trabajo programada, tras lo cual el Contratista encargado de ejecutar los trabajos recibirá una notificación (**Anexo 2 Notificación orden de trabajo programada**). En cuanto la orden de trabajo programada se active, es decir, se alcance la fecha de alta para la cual ha sido programada, esta orden de trabajo se encontrará visible y editable en la aplicación de *Órdenes de Trabajo* de herramientas de gestión (**Anexo 1 Visualización de la aplicación de Órdenes de Trabajo**).

- **Cortes originados por Iberdrola**

Iberdrola enviará una comunicación vía correo electrónico al Departamento de Gestión de Activos del CABB sobre la interrupción temporal del suministro eléctrico. El Departamento de Gestión de Activos remitirá dicho correo electrónico al Área de Explotación de Subdirección de Redes Municipales para comunicar la interrupción (**Anexo 4 Notificación de interrupción temporal del suministro eléctrico**).

En base a la fecha y hora establecida para el corte, el Técnico de Zona planificará junto con el Contratista las actuaciones a llevar a cabo. Para ello, se hará uso del planificador de órdenes de trabajo, denominado *OTs Programadas* y disponible en la aplicación de herramientas de gestión. El Técnico de Zona generará una orden de trabajo programada, tras lo cual el Contratista encargado de ejecutar los trabajos recibirá una notificación (**Anexo 2 Notificación orden de trabajo programada**). En cuanto la orden de trabajo programada se active, es decir, se alcance la fecha de alta para la cual ha sido programada, esta orden de trabajo se encontrará visible y editable en la aplicación de *Órdenes de Trabajo* de herramientas de gestión (**Anexo 1 Visualización de la aplicación de Órdenes de Trabajo**).



|                                                                                                                                                                     |                                                                                                                       |                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa</b><br/>Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia</p> | <p align="center"><b>INSTRUCCIÓN PARA LA GESTIÓN DE<br/>INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO EN<br/>REDES MUNICIPALES</b></p> | <p>CÓD.: IT(PE-SGC-01-ExRM)04<br/>REV.: 00<br/>FECHA: 01/07/2020<br/>PÁG.: 25 de 104</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|

### **7.1.2. FASE II: Actuaciones previas al corte**

Se contemplan siete posibles actuaciones a realizar previamente a la ejecución del corte, todas ellas incluidas en el ámbito de responsabilidad del Área de Explotación de Subdirección de Redes Municipales:

#### **7.1.2.1 Comprobación de las condiciones en campo:**

El desarrollo de la comprobación de las condiciones en campo se llevará a cabo en función del origen del corte.

##### **7.1.2.1.1 Comprobación de las condiciones en campo de cortes de origen interno**

En los casos en los que el origen del corte es interno, el Técnico de Zona, o en su nombre el Contratista, deberá asegurarse de que en campo esté todo previsto para llevar a cabo la ejecución de los trabajos que originan el corte de agua.

Cuando la comprobación de las condiciones en campo requiera de una inspección exhaustiva con una dedicación elevada en lo que a horas de trabajo se refiere, podría plantearse la apertura de una orden de trabajo exclusiva para esta tarea, la cual deberá asociarse a la orden de trabajo del corte en sí (**Anexo 5 Gestión y desarrollo de órdenes de trabajo para cortes de agua programados**).

##### **7.1.2.1.2 Comprobación de las condiciones en campo de cortes de origen externo**

Cuando el origen del corte es externo, la comprobación de las condiciones en campo variará según el caso:

|                                                                                                                                                                     |                                                                                                                       |                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa</b><br/>Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia</p> | <p align="center"><b>INSTRUCCIÓN PARA LA GESTIÓN DE<br/>INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO EN<br/>REDES MUNICIPALES</b></p> | <p>CÓD.: IT(PE-SGC-01-ExRM)04<br/>REV.: 00<br/>FECHA: 01/07/2020<br/>PÁG.: 26 de 104</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|

- **Solicitud particular:**

El Técnico de Zona, o en su nombre el Contratista, se encargará de comprobar en campo que el solicitante tiene todo previsto para llevar a cabo la ejecución de los trabajos que originan el corte de agua, y poder continuar así con la planificación establecida de forma que, siempre y cuando la prioridad de los diversos trabajos y actuaciones lo permitan, el corte sea ejecutado en un plazo máximo de 2 semanas desde la solicitud del mismo.

En caso contrario, mientras no se cumplan las condiciones requeridas, se informará al solicitante de que no se concederá ningún corte de agua y de que, por tanto, el plazo para la ejecución del corte queda anulado. En el momento en el que las condiciones en campo sean las requeridas, el solicitante contactará con el Técnico de Zona, o en su nombre el Contratista, quien acudirá una vez más a campo para su comprobación. Si el Técnico de Zona, o en su nombre el Contratista, determina que las condiciones son satisfactorias, el plazo de ejecución será restablecido, de forma que el corte se planificará para ser ejecutado en 2 semanas desde esta última comprobación en campo, siempre y cuando la prioridad de los diversos trabajos y actuaciones lo permitan.

Cuando la comprobación de las condiciones en campo requiera de una inspección exhaustiva con una dedicación elevada en lo que a horas de trabajo se refiere, podría plantearse la apertura de una orden de trabajo exclusiva para esta tarea, la cual deberá asociarse a la orden de trabajo del corte en sí (***Anexo 5 Gestión y desarrollo de órdenes de trabajo para cortes de agua programados***).

- **Afección por obras del plan de reposición o afección por obras de terceros (obra municipal, obra privada, etc.):**

El Técnico Superior de Red Secundaria de la Subdirección de Proyectos y Obras de Abastecimiento, o en su nombre a la Asistencia Técnica de Red Secundaria de la Subdirección Proyectos y Obras de Abastecimiento, habrá llevado a cabo la comprobación pertinente en campo antes de trasladar la solicitud de corte al Área de Explotación de Subdirección de Redes Municipales.

|                                                                                                                                                              |                                                                                                        |                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa<br/>Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia</p> | <p><b>INSTRUCCIÓN PARA LA GESTIÓN DE<br/>INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO EN<br/>REDES MUNICIPALES</b></p> | <p>CÓD.: IT(PE-SGC-01-ExRM)04<br/>REV.: 00<br/>FECHA: 01/07/2020<br/>PÁG.: 27 de 104</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|

- **Cortes originados por Red Primaria CABB:**

El Técnico de Zona, o en su nombre el Contratista, analizará la afección del corte.

En caso de que se estime oportuno y siempre con criterios de mínima afección a la población, la Subdirección de Redes Municipales, se pondrá en contacto con la Subdirección de Explotación de Abastecimiento de Red Primaria para indicar las afecciones ocasionadas con el corte programado, con el fin de buscar una maniobra o franja horaria que minimice la afección.

Cuando la comprobación de las condiciones en campo requiera de una inspección exhaustiva con una dedicación elevada en lo que a horas de trabajo se refiere, podría plantearse la apertura de una orden de trabajo exclusiva para esta tarea, la cual deberá asociarse a la orden de trabajo del corte en sí (**Anexo 5 Gestión y desarrollo de órdenes de trabajo para cortes de agua programados**).

- **Cortes originados por Iberdrola:**

El Técnico de Zona, o en su nombre el Contratista, analizará la afección del corte.

Cuando la comprobación de las condiciones en campo requiera de una inspección exhaustiva con una dedicación elevada en lo que a horas de trabajo se refiere, podría plantearse la apertura de una orden de trabajo exclusiva para esta tarea, la cual deberá asociarse a la orden de trabajo del corte en sí (**Anexo 5 Gestión y desarrollo de órdenes de trabajo para cortes de agua programados**).

#### **7.1.2.2 Apertura de la orden de trabajo:**

Los trabajos del corte serán registrados en la aplicación de *Órdenes de Trabajo* de herramientas de gestión. Para ello, será necesario generar la orden de trabajo.

##### **7.1.2.2.1 Apertura de la orden de trabajo de cortes de origen interno**

|                                                                                                                                                                     |                                                                                                                       |                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa</b><br/>Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia</p> | <p align="center"><b>INSTRUCCIÓN PARA LA GESTIÓN DE<br/>INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO EN<br/>REDES MUNICIPALES</b></p> | <p>CÓD.: IT(PE-SGC-01-ExRM)04<br/>REV.: 00<br/>FECHA: 01/07/2020<br/>PÁG.: 28 de 104</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|

El Contratista abrirá una orden de trabajo para las actuaciones de corte de agua siguiendo las instrucciones del apartado 1.c. del **Anexo 5 Gestión y desarrollo de órdenes de trabajo para cortes de agua programados**.

#### 7.1.2.2.2 Apertura de la orden de trabajo de cortes de origen externo

Cuando el origen del corte es externo, la apertura de la orden trabajo variará según el caso:

- **Solicitud particular:**

El Contratista abrirá una orden de trabajo para las actuaciones de corte de agua siguiendo las instrucciones del apartado 1.a. del **Anexo 5 Gestión y desarrollo de órdenes de trabajo para cortes de agua programados**.

- **Afección por obras del plan de reposición o afección por obras de terceros (obra municipal, obra privada, etc.):**

El Técnico de Zona habrá generado una orden de trabajo programada vía el planificador *OTs Programadas*, por lo que la orden de trabajo ya se encontrará abierta. Así, en cuanto la orden de trabajo programada se active, es decir, se alcance la fecha de alta para la cual ha sido programada, esta orden de trabajo se encontrará visible y editable en la aplicación de *Órdenes de Trabajo* de herramientas de gestión (**Anexo 1 Visualización de la aplicación de Órdenes de Trabajo** y apartado 1.b. del **Anexo 5 Gestión y desarrollo de órdenes de trabajo para cortes de agua programados**).

- **Cortes originados por Red Primaria CABB:**

|                                                                                                                                                              |                                                                                                        |                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa<br/>Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia</p> | <p><b>INSTRUCCIÓN PARA LA GESTIÓN DE<br/>INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO EN<br/>REDES MUNICIPALES</b></p> | <p>CÓD.: IT(PE-SGC-01-ExRM)04<br/>REV.: 00<br/>FECHA: 01/07/2020<br/>PÁG.: 29 de 104</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|

El Técnico de Zona habrá generado una orden de trabajo programada vía el planificador *OTs Programadas*, por lo que la orden de trabajo ya se encontrará abierta. Así, en cuanto la orden de trabajo programada se active, es decir, se alcance la fecha de alta para la cual ha sido programada, esta orden de trabajo se encontrará visible y editable en la aplicación de *Órdenes de Trabajo* de herramientas de gestión (**Anexo 1 Visualización de la aplicación de Órdenes de Trabajo** y apartado 1.b. del **Anexo 5 Gestión y desarrollo de órdenes de trabajo para cortes de agua programados**).

- **Cortes originados por Iberdrola:**

El Técnico de Zona habrá generado una orden de trabajo programada vía el planificador *OTs Programadas*, por lo que la orden de trabajo ya se encontrará abierta. Así, en cuanto la orden de trabajo programada se active, es decir, se alcance la fecha de alta para la cual ha sido programada, esta orden de trabajo se encontrará visible y editable en la aplicación de *Órdenes de Trabajo* de herramientas de gestión (**Anexo 1 Visualización de la aplicación de Órdenes de Trabajo** y apartado 1.b. del **Anexo 5 Gestión y desarrollo de órdenes de trabajo para cortes de agua programados**).

### 7.1.2.3 Definición del corte y de las maniobras de corte:

Para la definición del corte, el Técnico de Zona, o en su nombre el Contratista, podrán valerse de la función de polígono de cortes del GIS (**Anexo 6 Polígono de cortes GIS**). Mediante esta herramienta, una vez marcado el punto de corte solicitado, el GIS devuelve el polígono de corte necesario localizando las válvulas sobre las que habría que actuar. El Técnico de Zona, o en su nombre el Contratista, revisará dicho polígono de corte asegurándose de que dentro del mismo se dispone de elementos de purga de agua y aire necesarios para llevar a cabo la actuación. De no ser así, el Técnico de Zona, o en su nombre el Contratista, deberá ampliar la zona afectada por el corte hasta que dentro de ella se disponga de elementos de purga.

El GIS, además de las válvulas sobre las que maniobrar, también indica el número de acometidas y afectados asociados al polígono de corte.

|                                                                                                                                                                     |                                                                                                                       |                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa</b><br/>Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia</p> | <p align="center"><b>INSTRUCCIÓN PARA LA GESTIÓN DE<br/>INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO EN<br/>REDES MUNICIPALES</b></p> | <p>CÓD.: IT(PE-SGC-01-ExRM)04<br/>REV.: 00<br/>FECHA: 01/07/2020<br/>PÁG.: 30 de 104</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|

En caso de que el Técnico de Zona, o en su nombre el Contratista, valorase más favorablemente alguna otra opción de corte, ésta podría simularse en GIS. El GIS recalcularía el corte, proporcionando el número de acometidas y afectados asociados al nuevo corte. En caso de considerarse esta nueva opción más beneficios que la facilitada inicialmente por el GIS, la nueva alternativa será comunicada al Técnico de Zona para su autorización.

Una vez definido el corte en GIS, éste permite volcar toda la información referente al corte directamente a la aplicación de *Órdenes de Trabajo* de herramientas de gestión. El Técnico de Zona, o en su nombre el Contratista, ejecutará el volcado de la definición del corte desde el GIS a la orden de trabajo.

En aquellos cortes cuya afección supere los 1.000 abonados, el Técnico de Zona, o en su nombre el Contratista, deberá asegurarse de que dicho dato ha sido introducido en la orden de trabajo y de que ésta genera la alerta correspondiente (***Anexo 5 Gestión y desarrollo de órdenes de trabajo para cortes de agua programados***).

Asimismo, cuando el número de abonados afectadas sea mayor a 1.000, el Técnico de Zona deberá analizar el corte y preparar un informe en el que se incluya una propuesta de minimización del corte, detallando los elementos que para ello podría ser necesario instalar.

Tras la definición del alcance del corte, el Técnico de Zona, o en su nombre el Contratista, determinará las maniobras de corte y reanudación del suministro a llevar a cabo.

#### **7.1.2.4 Realización de las pruebas:**

Antes de conceder día y hora del corte y confirmar la zona de afección del corte, el Técnico de Zona, o en su nombre el Contratista, realizarán todas las pruebas necesarias que hagan efectivo el corte y se localizarán y revisarán los puntos de vaciado y purga tanto de agua como de aire para las maniobras de corte y reanudación del suministro.

|                                                                                                                                                                     |                                                                                                                       |                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa</b><br/>Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia</p> | <p align="center"><b>INSTRUCCIÓN PARA LA GESTIÓN DE<br/>INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO EN<br/>REDES MUNICIPALES</b></p> | <p>CÓD.: IT(PE-SGC-01-ExRM)04<br/>REV.: 00<br/>FECHA: 01/07/2020<br/>PÁG.: 31 de 104</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|

En caso de detectar anomalías o dificultades en campo para la ejecución del corte, el Contratista podrá generar una orden de trabajo para desarrollar estos trabajos y asegurar que el día del corte los trabajos puedan ejecutarse con seguridad y fiabilidad. Esta orden de trabajo deberá asociarse a la orden de trabajo del corte en sí (**Anexo 5 Gestión y desarrollo de órdenes de trabajo para cortes de agua programados**).

#### **7.1.2.5 Fecha y hora del corte:**

Una vez realizadas las pruebas, en caso de ser necesarias, y teniendo el corte localizado, el Técnico de Zona, o en su nombre el Contratista, pondrá fecha y hora para hacer el corte. En el supuesto de que la fecha sea fijada por el Técnico de Zona, éste deberá informar al Contratista.

Para evitar imprevistos y consecuencias no deseadas es conveniente no concretar cortes la víspera ni al día siguiente de días festivos y se deberá tener especial consideración en caso de verse afectados clientes sensibles como centros de salud, centros educativos, instalaciones municipales y residencias.

La fecha y hora del corte deben incorporarse a la orden de trabajo previamente abierta. En este momento se introducirán la *Fecha Prevista Corte de Agua* y la *Fecha Prevista Reanudación del suministro* según viene indicado en el **Anexo 5 Gestión y desarrollo de órdenes de trabajo para cortes de agua programados**.

#### **7.1.2.6 Comprobación, señalización y anuncio del corte:**

El corte de agua programado se deberá anunciar a los afectados como mínimo con 24 horas de antelación según el artículo 11º de la ordenanza reguladora del servicio y éste se realizará mediante la colocación de pasquines informativos (**Anexo 7 Pasquín informativo de corte programado**).

|                                                                                                                                                                     |                                                                                                                       |                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa</b><br/>Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia</p> | <p align="center"><b>INSTRUCCIÓN PARA LA GESTIÓN DE<br/>INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO EN<br/>REDES MUNICIPALES</b></p> | <p>CÓD.: IT(PE-SGC-01-ExRM)04<br/>REV.: 00<br/>FECHA: 01/07/2020<br/>PÁG.: 32 de 104</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|

El día previsto para la colocación de pasquines, antes de colocar los mismos, se deberá comprobar que las válvulas que intervienen en el corte están accesibles y operativas, señalizando y protegiendo aquellas que se encuentren en zona de parking, etc. para su correcta manipulación el día del corte.

Tras dicha comprobación, el Contratista procederá con la colocación de los pasquines informativos. El Técnico de Zona, o en su nombre el Jefe de Servicio de la Empresa Adjudicataria del Contrato de Explotación, deberá asegurarse de que los pasquines han sido colocados de acuerdo con el corte planteado, no dejando ningún afectado sin aviso.

Asimismo, se notificará el corte de agua mediante correo electrónico a los contactos municipales que previamente hayan sido acordados con los responsables municipales. Para ello, se hace uso de la aplicación de *Órdenes de Trabajo* de herramientas de gestión, la cual recoge toda la información sobre la localización del corte, su afección, la fecha y la hora para las que está programado, y posibilita el envío automático de esta información vía correo electrónico (**Anexo 5 Gestión y desarrollo de órdenes de trabajo para cortes de agua programados** y **Anexo 8 Notificación automática de corte programado**) a la lista de distribución previamente definida y asociada al municipio, en la que se incluyen los responsables que hayan sido nombrados por parte del Ayuntamiento, así como el responsable del Área de Explotación de Subdirección de Redes Municipales, el Técnico de Zona, el Contratista, el Técnico de Administración de Subdirección de Redes Municipales, etc. El Técnico de Zona, o en su nombre el Contratista, ejecutará este envío con el fin de informar a los responsables del municipio en el que tendrá lugar el corte. La aplicación de *Órdenes de Trabajo* enviará un primer correo electrónico en ese mismo instante y un segundo correo electrónico, a modo de recordatorio, el día del corte.

En el caso de cortes cuya afección supere los 1.000 abonados, la notificación del corte debe ampliarse mediante las vías siguientes:

- Comunicado oficial:

El Técnico de Zona preparará un comunicado (**Anexo 9 Comunicado de prensa**) que, tras la aprobación de la Subdirección de Redes Municipales, será distribuida a la prensa. Esta comunicación también será remitida al Ayuntamiento afectado, con el fin de que éste pueda asegurar su distribución a la prensa local o medios locales, si lo considera oportuno.



|                                                                                                                                                              |                                                                                                        |                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa<br/>Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia</p> | <p><b>INSTRUCCIÓN PARA LA GESTIÓN DE<br/>INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO EN<br/>REDES MUNICIPALES</b></p> | <p>CÓD.: IT(PE-SGC-01-ExRM)04<br/>REV.: 00<br/>FECHA: 01/07/2020<br/>PÁG.: 33 de 104</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|

- Colocación de pasquines informativos adicionales en zonas de pública concurrencia:

Tablones para bandos municipales, estaciones y paradas de transporte público, supermercados, contenedores de basura, etc.

#### 7.1.2.7 Modificación del corte:

El Técnico de Zona, o en su nombre el Contratista, podría modificar la programación del corte debido a causas de fuerza mayor, como causas meteorológicas, etc. En los casos, en los que ya se haya enviado la notificación de corte a la lista de distribución asociada al municipio y en la que constan los responsables del Ayuntamiento, el Técnico de Zona enviará una segunda notificación, una vez más vía aplicación de *Órdenes de Trabajo*, para informar sobre la modificación del corte (**Anexo 5 Gestión y desarrollo de órdenes de trabajo para cortes de agua programados**).

Asimismo, cuando se trate de una afección por obras, bien del plan de reposición bien de terceros, el Técnico de Zona avisará de la modificación del corte al Técnico Superior de Red Secundaria de la Subdirección de Proyectos y Obras de Abastecimiento, o en su nombre a la Asistencia Técnica de Red Secundaria de la Subdirección Proyectos y Obras de Abastecimiento, y al responsable del Área de Explotación de Subdirección de Redes Municipales vía correo electrónico.

El Técnico de Zona, o en su nombre el Contratista, volverá a programar el corte a la mayor brevedad posible, siguiendo en todo momento las instrucciones previamente descritas.

#### 7.1.3. FASE III: Actuaciones de corte de agua

El corte de agua es responsabilidad del Área de Explotación de Subdirección de Redes Municipales y debe ejecutarse conforme a las siguientes actuaciones:

##### 7.1.3.1 Manipulación de válvulas:

El día del corte, el Contratista ejecutará las maniobras de corte previamente definidas y el Técnico de Zona, o en su nombre el Jefe de Servicio de la Empresa Adjudicataria del Contrato de Explotación, supervisará que las válvulas manipuladas son las adecuadas conforme al corte diseñado.

|                                                                                                                                                              |                                                                                                        |                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa<br/>Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia</p> | <p><b>INSTRUCCIÓN PARA LA GESTIÓN DE<br/>INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO EN<br/>REDES MUNICIPALES</b></p> | <p>CÓD.: IT(PE-SGC-01-ExRM)04<br/>REV.: 00<br/>FECHA: 01/07/2020<br/>PÁG.: 34 de 104</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 7.1.3.2 Vaciado de tuberías:

El Contratista vaciará la carga del tubo desde elementos como desagües, bocas de riego, etc. previo a proceder con otras actuaciones.

Cuando el origen del corte sea externo, antes de abandonar el lugar, el Contratista se asegurará de que el suministro de agua ha sido suspendido en la localización del corte.

#### **7.1.4. FASE IV: Actuaciones de reanudación del suministro**

Una vez terminados los trabajos que han originado el corte, antes de proceder con la reanudación del suministro y con el fin de que éste se reestablezca sin turbidez y sin aire que pudiera provocar futuras averías, el Contratista deberá poner en marcha los puntos de purga de agua y aire previamente identificados. El Técnico de Zona, o en su nombre el Jefe de Servicio de la Empresa Adjudicataria del Contrato de Explotación, supervisará que los puntos de purga manipulados son los adecuados conforme al corte diseñado.

Asimismo, cuando el corte haya sido originado por una interrupción de suministro eléctrico de Iberdrola y ésta haya afectado a bombeos y/o grupos de presión, el Contratista deberá comprobar el correcto funcionamiento de los mismos.

Tras la reposición del servicio, el Contratista deberá introducir la *Fecha Definitiva Reanudación del suministro* en la orden de trabajo, conforme se indica en el **Anexo 5 Gestión y desarrollo de órdenes de trabajo para cortes de agua programados**.

En caso de anomalía, ésta deberá indicarse en la orden de trabajo (**Anexo 5 Gestión y desarrollo de órdenes de trabajo para cortes de agua programados**). Se indicará el transcurrir de los trabajos de corte de agua, posibles mejoras para minimizar futuras afecciones, explicación de errores en la ejecución del corte, tanto operativos como de inventario y medidas correctivas a adoptar.

|                                                                                                                                                                     |                                                                                                                       |                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa</b><br/>Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia</p> | <p align="center"><b>INSTRUCCIÓN PARA LA GESTIÓN DE<br/>INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO EN<br/>REDES MUNICIPALES</b></p> | <p>CÓD.: IT(PE-SGC-01-ExRM)04<br/>REV.: 00<br/>FECHA: 01/07/2020<br/>PÁG.: 35 de 104</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|

Si se identifican anomalías en GIS respecto a la falta de acometidas, abonados mal relacionados, etc., que han podido ser detectadas como consecuencia de la ejecución del corte, será obligación del Contratista corregirlas de inmediato.

La reanudación del suministro puede verse afectada por la demora en los trabajos que han motivado el corte. Es por ello que la responsabilidad de posibles retrasos en la reposición del servicio será de quien ejecuta dichos trabajos. Esta responsabilidad conlleva asumir las reclamaciones, así como los daños que pudieran generarse.

### **7.2. Corte programado urgente**

El Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia (CABB), según el artículo 11º de la ordenanza reguladora del servicio, tiene la obligación de mantener permanentemente el servicio de suministro, salvo causa de fuerza mayor o avería en las instalaciones públicas, supuestos en los que podrá suspender temporalmente el servicio por necesidades ineludibles de conservación, reparación y ampliación.

En tal caso, siempre que la incidencia lo permita, los trabajos de corte de agua se pospondrán unas horas para la reparación de la avería con el fin de poder dar aviso a los afectados. Por tanto, estos cortes deben gestionarse como si de cortes programados se tratase, con la salvedad de que la señalización y el anuncio del corte se efectúa con menos de 24 horas de antelación.

Se debe avisar con carácter de urgencia a los afectados de la interrupción del suministro. Para ello, el corte deberá ser anunciado utilizando los pasquines preparados al efecto (**Anexo 10 Pasquín informativo de corte programado urgente**) en los que se indica la urgencia con la que se ha tenido que preparar la interrupción de suministro.

Asimismo, se notificará el corte de agua a los contactos municipales que previamente hayan sido acordados con los responsables municipales mediante correo electrónico, el cual deberá generarse a partir de la aplicación de *Órdenes de Trabajo* de herramientas de gestión, al igual que en el caso de cortes programados (**Anexo 8 Notificación automática de corte programado**).

### **7.3. Corte no programado**

Conforme a lo indicado previamente, el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia (CABB), según el artículo 11º de la ordenanza reguladora del servicio, tiene la obligación de mantener permanentemente el servicio de

|                                                                                                                                                                     |                                                                                                        |                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa</b><br/>Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia</p> | <p><b>INSTRUCCIÓN PARA LA GESTIÓN DE<br/>INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO EN<br/>REDES MUNICIPALES</b></p> | <p>CÓD.: IT(PE-SGC-01-ExRM)04<br/>REV.: 00<br/>FECHA: 01/07/2020<br/>PÁG.: 36 de 104</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|

suministro, salvo causa de fuerza mayor o avería en las instalaciones públicas, supuestos en los que podrá suspender temporalmente el servicio por necesidades ineludibles de conservación, reparación y ampliación.

En tal caso, cuando la incidencia no permita posponer los trabajos de corte de agua y la avería en red requiera de un corte inminente, se procederá con el mismo sin previo aviso a posibles afectados. El Contratista únicamente deberá informar al Centro de Operaciones, desde donde se emitirá una notificación automática vía aplicación *Órdenes de Trabajo* de herramientas de gestión para avisar a los contactos municipales establecidos (**Anexo 12 Notificación automática de corte no programado**). Para el envío de dicha notificación, el Centro de Operaciones no deberá crear ninguna orden de trabajo asociada al corte en sí, sino que partirá de la orden de trabajo generada para la avería en red, quedando la actuación de corte dentro de la propia avería que la ha originado (**Anexo 11 Envío de notificación automática de corte no programado**).

Debido al carácter inmediato de la necesidad del corte, la gestión del corte no programado solamente contempla la FASE III y la FASE 4 descritas para cortes programados, a excepción de las tareas relativas a la aplicación de *Órdenes de Trabajo* de herramientas de gestión, que deberán realizarse conforme a lo indicado en el párrafo anterior.

#### *registros y archivos*

Anexo 1 Visualización de la aplicación de *Órdenes de Trabajo*

Anexo 2 Notificación de orden de trabajo programada

Anexo 3 Notificación de interrupción programada de suministro de agua en red primaria

Anexo 4 Notificación de interrupción temporal del suministro eléctrico

Anexo 5 Gestión y desarrollo de órdenes de trabajo para cortes de agua programados

Anexo 6 Polígono de cortes GIS

Anexo 7 Pasquín informativo de corte programado

Anexo 8 Notificación automática de corte programado

Anexo 9 Comunicado de prensa

Anexo 10 Pasquín informativo de corte programado urgente

|                                                                                                                                                                     |                                                                                                                       |                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa</b><br/>Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia</p> | <p align="center"><b>INSTRUCCIÓN PARA LA GESTIÓN DE<br/>INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO EN<br/>REDES MUNICIPALES</b></p> | <p>CÓD.: IT(PE-SGC-01-ExRM)04<br/>REV.: 00<br/>FECHA: 01/07/2020<br/>PÁG.: 37 de 104</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|

Anexo 11 Envío de notificación automática de corte no programado

Anexo 12 Notificación automática de corte no programado

#### *HISTORIAL DE MODIFICACIONES*

| REVISIÓN | FECHA      | MODIFICACIÓN                                                                            |
|----------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 00       | 01/07/2020 | Documento inicial con motivo de la integración de USSA en CABB. Código anterior: 17.5/7 |
|          |            |                                                                                         |
|          |            |                                                                                         |

|                                                                                                                                                                     |                                                                                                                       |                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa</b><br/>Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia</p> | <p align="center"><b>INSTRUCCIÓN PARA LA GESTIÓN DE<br/>INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO EN<br/>REDES MUNICIPALES</b></p> | <p>CÓD.: IT(PE-SGC-01-ExRM)04<br/>REV.: 00<br/>FECHA: 01/07/2020<br/>PÁG.: 38 de 104</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|

### **Anexo 1 Visualización de la aplicación de Órdenes de Trabajo**

Para acceder a la aplicación de *Órdenes de Trabajo* de herramientas de gestión, en primer lugar, hay que acceder al portal de Udal Sareak (portal.udalsareak.com) y hacer click sobre herramientas de gestión:



A continuación, se debe introducir el identificador (usuario) y la clave (contraseña):

|                                                                                                                                                                     |                                                                                                                       |                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa</b><br/>Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia</p> | <p align="center"><b>INSTRUCCIÓN PARA LA GESTIÓN DE<br/>INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO EN<br/>REDES MUNICIPALES</b></p> | <p>CÓD.: IT(PE-SGC-01-ExRM)04<br/>REV.: 00<br/>FECHA: 01/07/2020<br/>PÁG.: 39 de 104</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|

USSA - Portal de herramientas x USSA - Herramientas de Gestión x +

← → ↻ ⓘ No es seguro | apps.udalsareak.com:8484/ot/acceso.do

Aplicaciones



**Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa**  
Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia  
**Udal Sareak S.A.**



**Herramientas de Gestión**  
**Acceso**

Introduzca su identificador y clave

Identificador

Clave

 ¿Quiere cambiar su clave?

Así, se accede a la pantalla general de herramientas de gestión, donde que hay que seleccionar la herramienta *Órdenes de Trabajo*:



Una vez dentro de la aplicación, se visualiza lo siguiente:

|                                                                                                                                                                     |                                                                                                                       |                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa</b><br/>Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia</p> | <p align="center"><b>INSTRUCCIÓN PARA LA GESTIÓN DE<br/>INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO EN<br/>REDES MUNICIPALES</b></p> | <p>CÓD.: IT(PE-SGC-01-ExRM)04<br/>REV.: 00<br/>FECHA: 01/07/2020<br/>PÁG.: 40 de 104</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|



 cerrar sesión

|              |          |        |           |                    |
|--------------|----------|--------|-----------|--------------------|
| aplicaciones | informes | manual | novedades | www.udalsareak.com |
|--------------|----------|--------|-----------|--------------------|

|             |            |             |            |             |          |           |                                                                                   |                 |              |
|-------------|------------|-------------|------------|-------------|----------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|
| Fecha desde | 24/06/2020 | Fecha hasta | 26/06/2020 | Zona_A_2017 | PLENTZIA | Código OT |  | Certificaciones | Costes fijos |
|-------------|------------|-------------|------------|-------------|----------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|

## ÓRDENES DE TRABAJO

 Imprimir OT  Generar OT  Modificar OT  Eliminar OT 

| Nº   | ESTADO                         | MUNICIPIO | CALLE            | CAUSA AVISO                                                                                      | FECHA ALTA       |
|------|--------------------------------|-----------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 2488 | FALTA FECHA CIERRE CONTRATISTA | PLENTZIA  | ANDRA MARI BIDEA | C.C FALTA DE PRESION, TODO EL BLOQUE. INDICAN HAN MEDIDO Y EN EL MEJOR DE LOS CASOS OBTIENEN 1.2 | 25/06/2020 11:45 |

[ 1 / 1 ]     15

## AVISOS

 Informes  Ver aviso  Convertir a OT 

| AVISO | FECHA            | CD MUN | MUNICIPIO | CALLE            | Nº  | ABONADO                | TFNO.     | ORIGEN      | OT   | ASOCIADO |
|-------|------------------|--------|-----------|------------------|-----|------------------------|-----------|-------------|------|----------|
| 3352  | 24/06/2020 13:07 | 92     | PLENTZIA  | C/ ERRIBERA      | 006 |                        |           | Call Center | 2484 |          |
| 3353  | 25/06/2020 11:40 | 92     | PLENTZIA  | ANDRA MARI BIDEA | 010 | IKER SANCHEZ FERNANDEZ | 660054932 | Call Center | 2488 |          |

☐ Sólo asignados a mi contrato

[ 1 / 1 ]     15

En primer lugar, se muestran campos para seleccionar intervalos de fechas, contratos, municipios, etc. mediante los cuales se permite hacer búsquedas.

A continuación, en la primera tabla, se visualizan las órdenes de trabajo existentes.

Las órdenes de trabajo programadas mediante el planificador denominado *OTs Programadas* también se mostrarán en esta primera tabla a partir del momento en el que la orden de trabajo programada se active, es decir, se alcance la fecha de alta para la cual ha sido programada.

Los avisos pueden visualizarse en la parte inferior de la página web.

Pinchando sobre las órdenes de trabajo y los avisos, se podrá ver la información relativa a cada uno de ellos.



|                                                                                                                                                                     |                                                                                                                       |                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa</b><br/>Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia</p> | <p align="center"><b>INSTRUCCIÓN PARA LA GESTIÓN DE<br/>INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO EN<br/>REDES MUNICIPALES</b></p> | <p>CÓD.: IT(PE-SGC-01-ExRM)04<br/>REV.: 00<br/>FECHA: 01/07/2020<br/>PÁG.: 41 de 104</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|

## **Anexo 2 Notificación orden de trabajo programada**

De: Udal Sareak - No Reply <ussa\_noreply@consorciodeaguas.eus>

Enviado el: jueves, 4 de junio de 2020 10:54

Para:

Asunto: OT programada para el 05/06/20 en GALDAKAO

### **Datos de la Orden de Trabajo programada para GALDAKAO**

| Contrato | Municipio | Calle                 | Descripción                                    | Tipo OT                                   | Frecuencia | Fecha Alta | Plazo ejecución (días) |
|----------|-----------|-----------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------|------------|------------------------|
| Zona C   | GALDAKAO  | JUAN BAUTISTA URIARTE | SOLICITUD CORTE DE AGUA POR AFECCIÓN POR OBRAS | Corte de Agua - Programada - Gestión USSA |            | 05/06/20   | 12                     |

### **NOTAS:**

- *La notificación corresponde a una solicitud de corte por afección por obras e indica un plazo de ejecución de 12 días naturales, el cual equivaldría a un plazo de ejecución de 10 días hábiles (el corte debe ser ejecutado en un plazo de 10 día hábiles desde el dictamen positivo del mismo).*
- *En el caso de tratarse de una notificación de corte originado por Red Primaria CABB o Iberdrola, el plazo de ejecución se corresponderá con la fecha establecida para la ejecución del corte.*

|                                                                                                                                                                     |                                                                                                                       |                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa</b><br/>Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia</p> | <p align="center"><b>INSTRUCCIÓN PARA LA GESTIÓN DE<br/>INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO EN<br/>REDES MUNICIPALES</b></p> | <p>CÓD.: IT(PE-SGC-01-ExRM)04<br/>REV.: 00<br/>FECHA: 01/07/2020<br/>PÁG.: 42 de 104</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|

### **Anexo 3 Notificación de interrupción programada de suministro de agua en red primaria**

De: Eva Gómez-Acedo <[Egomezacedo@consorciodeaguas.eus](mailto:Egomezacedo@consorciodeaguas.eus)>

Enviado el: lunes, 8 de junio de 2020 12:50

Asunto: Interrupción programada de suministro de agua en red primaria (Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia)

Importancia: Alta

IMPORTANTE:

Rogamos reporte o confirmación de lectura de este correo.

Gracias.

MESEDEZ:

Baieztatu abisu hau irakurketa.

Mila esker.



### **COMUNICACIÓN DE INTERRUPCIÓN DEL SUMINISTRO**

**GAIA:**

**Edateko uraren hornidura-etena lehen mailako sarean**

Zerbitzuaren beharrianak direla eta, edateko uraren lehen mailako sareko hornidura, hondorengo hartunetan aldi baterako etengo da:

**ASUNTO:**

**Interrupción del suministro de agua potable en la Red Primaria**

Debido a necesidades del servicio se ha programado la interrupción temporal del suministro de agua potable por la/s toma/s de la Red Primaria de Abastecimiento Nº:

|                                                                                                                                                                     |                                                                                                                       |                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa</b><br/>Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia</p> | <p align="center"><b>INSTRUCCIÓN PARA LA GESTIÓN DE<br/>INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO EN<br/>REDES MUNICIPALES</b></p> | <p>CÓD.: IT(PE-SGC-01-ExRM)04<br/>REV.: 00<br/>FECHA: 01/07/2020<br/>PÁG.: 43 de 104</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                          |                                                               |
|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| 2400 CODUJO (ZALLA) (UDAL SAREEN ZUZENDARIORDETZA –USZ–) | 2400 CODUJO (ZALLA) (SUBDIRECCIÓN DE REDES MUNICIPALES –SRM–) |
| 2401 TORREMONTE (ZALLA) (USZ)                            | 2401 TORREMONTE (ZALLA) (SRM)                                 |
| 2402 ONDARZARROS (GÜEÑES) (USZ)                          | 2402 ONDARZARROS (GÜEÑES) (SRM)                               |
| 2405 TXABARRI (GÜEÑES) (USZ)                             | 2405 TXABARRI (GÜEÑES) (SRM)                                  |
| 5188 CORREDOR ARTXOLO                                    | 5188 CORREDOR ARTXOLO                                         |
| 2406 RETURILLA (GÜEÑES) (USZ)                            | 2406 RETURILLA (GÜEÑES) (SRM)                                 |
| 2407 ZARAMILLO (GÜEÑES) (USZ)                            | 2407 ZARAMILLO (GÜEÑES) (SRM)                                 |
| 2119 ALONSOTEGI (USZ)                                    | 2119 ALONSOTEGI (SRM)                                         |
| 2176 ALONSOTEGI (USZ)                                    | 2176 ALONSOTEGI (SRM)                                         |

Hornidura-etena **OSTEGUN**(e)an izango da, El corte se realizará el próximo **JUEVES, 11 DE 2020**(e)ko **EKAIN**aren **11**(e)an **09:00**(ta)tik **JUNIO DE 2020**, desde las **09:00** h hasta las **15:00**(ta)ra. **15:00** h.

Argibide gehiago nahi izanez gero, Para cualquier aclaración al respecto Hornikuntzako Ustiapen Sailarekin pueden ponerse en contacto con el harremanetan jarri. Departamento de Explotación de Abastecimiento.



Iñigo Otaola Ormaetxea  
Subdirector de Explotación Abastecimiento  
Ur Hornidura Ustiakuntzako Zuzendariordea

F (PNT-SGC-ExAb-34) 02 rev02

|                                                                                                                                                                     |                                                                                                                       |                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa</b><br/>Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia</p> | <p align="center"><b>INSTRUCCIÓN PARA LA GESTIÓN DE<br/>INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO EN<br/>REDES MUNICIPALES</b></p> | <p>CÓD.: IT(PE-SGC-01-ExRM)04<br/>REV.: 00<br/>FECHA: 01/07/2020<br/>PÁG.: 44 de 104</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|

#### **Anexo 4 Notificación de interrupción temporal del suministro eléctrico**

De: Aitor Ezeiza Virumbrales <[Aezeiza@consorciodeaguas.eus](mailto:Aezeiza@consorciodeaguas.eus)>

Enviado el: lunes, 8 de junio de 2020 12:39

Para: Gorka ROBREDO <[grobredo@consorciodeaguas.eus](mailto:grobredo@consorciodeaguas.eus)>

Asunto: RV: I-DE (Grupo Iberdrola): INTERRUPCIÓN TEMPORAL DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO.

Importancia: Alta

BOMBEO DE FINAGA

De: [contacto.DoNotReply@i-de.es](mailto:contacto.DoNotReply@i-de.es) <[contacto.DoNotReply@i-de.es](mailto:contacto.DoNotReply@i-de.es)>

Enviado el: lunes, 8 de junio de 2020 12:36

Para: Aitor Ezeiza Virumbrales <[Aezeiza@consorciodeaguas.eus](mailto:Aezeiza@consorciodeaguas.eus)>

Asunto: I-DE (Grupo Iberdrola): INTERRUPCIÓN TEMPORAL DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO.

Estimado cliente:

Para realizar tareas de mejora en la red, el suministro eléctrico estará interrumpido en ES002100009466196JZ - 46651615 - C/ ARTEAGOITI, 45 , BAJO , 1 48970-BASURI - BIZKAIA desde **00:01 del 10/06/2020** hasta **06:00 del 10/06/2020**.

Disculpa las molestias.

Por seguridad, recuerda que es posible que se restablezca el suministro eléctrico, sin previo aviso, antes de la hora indicada.

Puedes tener información en tiempo real de los trabajos por cortes programados en nuestros canales:

- [web](#),
- servicio gratuito de avisos que puedes activar en el [área clientes](#)
- en la APP disponible para [Android](#) e [IOS](#)
- en el teléfono gratuito 900 171 171.

Atentamente,  
i-DE Grupo Iberdrola

|                                                                                                                                                                     |                                                                                                                       |                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa</b><br/>Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia</p> | <p align="center"><b>INSTRUCCIÓN PARA LA GESTIÓN DE<br/>INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO EN<br/>REDES MUNICIPALES</b></p> | <p>CÓD.: IT(PE-SGC-01-ExRM)04<br/>REV.: 00<br/>FECHA: 01/07/2020<br/>PÁG.: 45 de 104</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|

#### **Anexo 5 Gestión y desarrollo de órdenes de trabajo para cortes de agua programados**

Para acceder a la aplicación de *Órdenes de Trabajo* de herramientas de gestión, en primer lugar, hay que acceder al portal de Udal Sareak (portal.udalsareak.com) y hacer click sobre herramientas de gestión:



A continuación, se debe introducir el identificador (usuario) y la clave (contraseña):

|                                                                                                                                                                     |                                                                                                                       |                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa</b><br/>Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia</p> | <p align="center"><b>INSTRUCCIÓN PARA LA GESTIÓN DE<br/>INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO EN<br/>REDES MUNICIPALES</b></p> | <p>CÓD.: IT(PE-SGC-01-ExRM)04<br/>REV.: 00<br/>FECHA: 01/07/2020<br/>PÁG.: 46 de 104</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|

USSA - Portal de herramientas x USSA - Herramientas de Gestión x +

← → ↻ ⓘ No es seguro | apps.udalsareak.com:8484/ot/acceso.do

Aplicaciones



**Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa**  
Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia  
**Udal Sareak S.A.**



**Herramientas de Gestión**  
**Acceso**

Introduzca su identificador y clave

Identificador

Clave

 ¿Quiere cambiar su clave?

Así, se accede a la pantalla general de herramientas de gestión, donde que hay que seleccionar la herramienta *Órdenes de Trabajo*:



**Herramientas de Gestión**  
**Acceso**



**Call Center**



**Órdenes de Trabajo**



**OT Programadas**



**Cuadro de Mando**



**Proyectos**



Una vez dentro de la aplicación de *Órdenes de Trabajo*, procederemos con creación de la orden de trabajo para el corte en cuestión:

#### 1. Apertura de la orden de trabajo:

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA ASISTENCIA A LOS TRABAJOS DE CONTROL Y DIRECCION DEL MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN DE LAS REDES MUNICIPALES QUE GESTIONA EL CABB.

|                                                                                                                                                                     |                                                                                                                       |                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa</b><br/>Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia</p> | <p align="center"><b>INSTRUCCIÓN PARA LA GESTIÓN DE<br/>INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO EN<br/>REDES MUNICIPALES</b></p> | <p>CÓD.: IT(PE-SGC-01-ExRM)04<br/>REV.: 00<br/>FECHA: 01/07/2020<br/>PÁG.: 47 de 104</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|

Según el caso, se deberá emplear una de las siguientes vías:

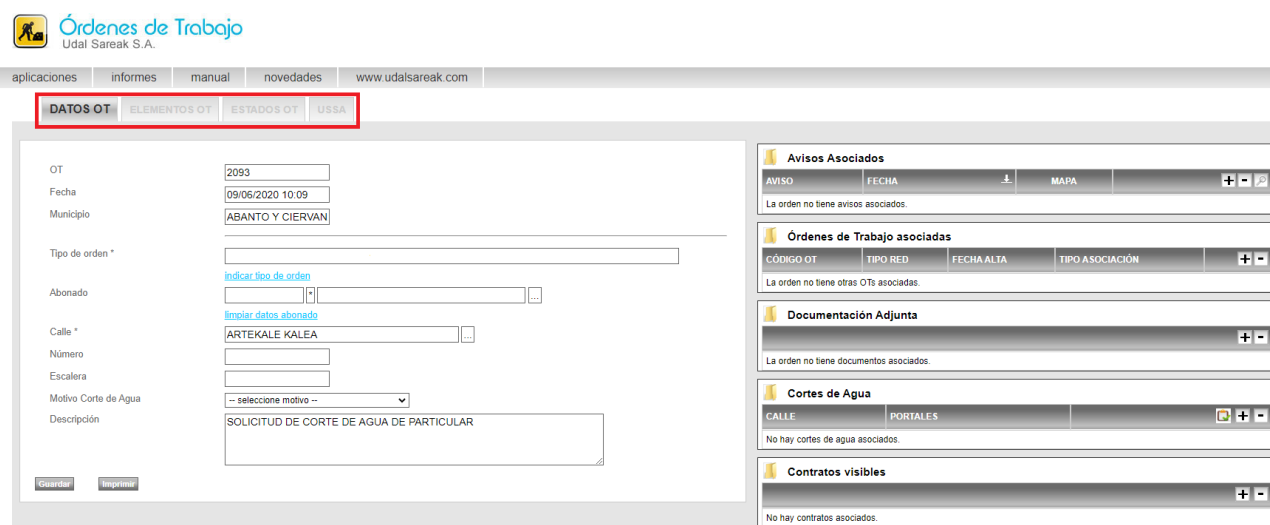
### 1.a. Desde Avisos

En los casos en los que exista un aviso previo, la orden de trabajo se creará desde el apartado de avisos de la propia aplicación de *Órdenes de Trabajo* de herramientas de gestión.

Para ello, se seleccionará el aviso que da lugar a la orden de trabajo y, después, se hará click sobre el botón "Convertir a OT":

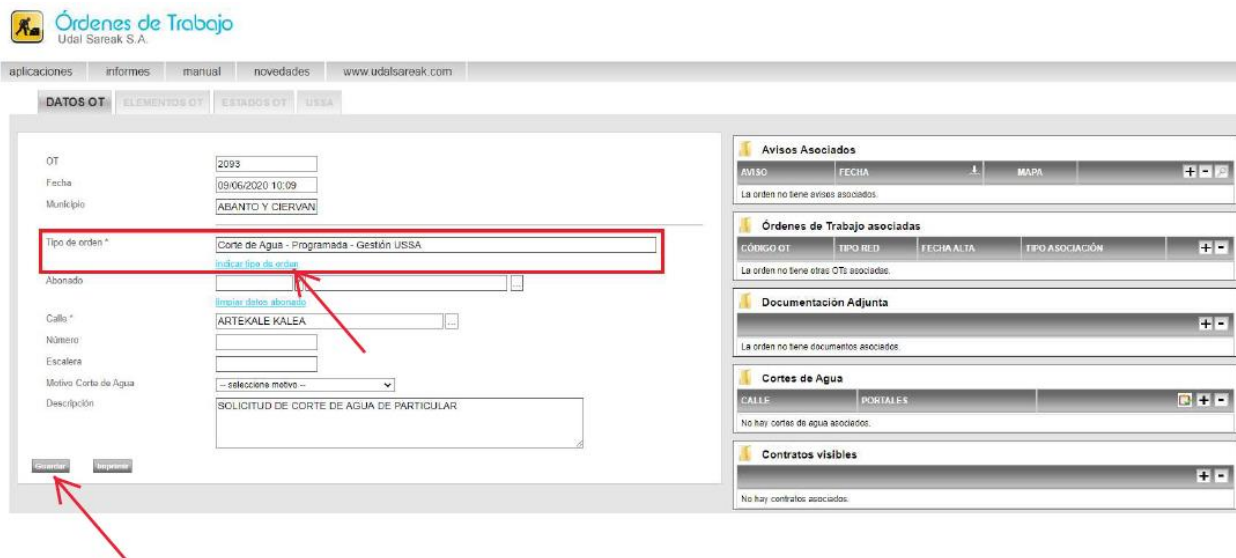


En ese instante la orden de trabajo es generada mostrándose la siguiente pantalla con cuatro hojas o pestañas:



|                                                                                                                                                                     |                                                                                                                       |                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa</b><br/>Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia</p> | <p align="center"><b>INSTRUCCIÓN PARA LA GESTIÓN DE<br/>INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO EN<br/>REDES MUNICIPALES</b></p> | <p>CÓD.: IT(PE-SGC-01-ExRM)04<br/>REV.: 00<br/>FECHA: 01/07/2020<br/>PÁG.: 48 de 104</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|

En la hoja de *Datos* aparecerá el municipio, la calle y la descripción indicados en el aviso, siendo necesario completar el campo “Tipo de orden” (pinchando sobre el enlace “indicar tipo de orden”), que en este caso será “Corte de Agua - Programada - Gestión USSA” y se hará click sobre el botón “Guardar”:



Tras haber guardado la orden de trabajo, la aplicación mostrará una confirmación de que la operación ha sido correctamente realizada. En ese momento, se seleccionará el motivo del corte y se volverá a pulsar sobre el botón “Guardar” la orden de trabajo:



Operación realizada correctamente.



**DATOS OT**
ELEMENTOS OT
ESTADOS OT
USSA

OT: 2093

Fecha: 09/06/2020 10:09

Municipio: ABANTO Y CIERVANA

Tipo de orden \*: Corte de Agua - Programada - Gestión USSA

Abonado:

Calle \*: ARTEKALE KALEA

Número:

Escalera:

Motivo Corte de Agua: -- seleccione motivo --

Descripción: SOLICITUD DE CORTE DE AGUA DE PARTICULAR

**Guardar** **Imprimir**

**Avisos Asociados**

| AVISO                               | FECHA | MAPA |
|-------------------------------------|-------|------|
| La orden no tiene avisos asociados. |       |      |

**Órdenes de Trabajo asociadas**

| CÓDIGO OT                              | TIPO RED | FECHA ALTA | TIPO ASOCIACIÓN |
|----------------------------------------|----------|------------|-----------------|
| La orden no tiene otras OTs asociadas. |          |            |                 |

**Documentación Adjunta**

La orden no tiene documentos asociados.

**Cortes de Agua**

| CALLE                            | PORTALES |
|----------------------------------|----------|
| No hay cortes de agua asociados. |          |

**Contratos visibles**

No hay contratos asociados.

### 1.b. Desde planificador OTs Programadas

Cuando se haya hecho uso del planificador *OTs Programadas*, la orden de trabajo ya se encontrará abierta. Así, en cuanto la orden de trabajo programada se active, es decir, se alcance la fecha de alta para la cual ha sido programada, esta orden de trabajo se encontrará visible y editable en la aplicación de *Órdenes de Trabajo* de herramientas de gestión (**Anexo 1 Visualización de la aplicación de Órdenes de Trabajo**).

### 1.c. Desde Órdenes de Trabajo

En los casos en los que no exista un aviso previo y tampoco se haya planificado ninguna orden de trabajo programada mediante el planificador de *OTs Programadas*, la orden de trabajo será creada desde el apartado de órdenes de trabajo de la propia aplicación de *Órdenes de Trabajo* de herramientas de gestión.

Para ello, se seleccionará el contrato bajo el cual se ejecuta el corte y el municipio en el que tendrá lugar. Después, se hará click sobre el botón "Generar OT":

 cerrar sesión


**Órdenes de Trabajo**  
Udal Sareak S.A.

aplicaciones | informes | manual | novedades | www.udalsareak.com

Fecha desde: 09/06/2020 | Fecha hasta: 09/06/2020 | **Contrato Pruebas** | **Municipio** | Código OT: |  Certificaciones

**ÓRDENES DE TRABAJO**

 Imprimir OT |  Generar OT |  Modificar OT |  Eliminar OT

**No existen datos relacionados a la búsqueda realizada.**

**AVISOS**

 Informes |  Aviso |  Convertir a OT

**No existen datos relacionados a la búsqueda realizada.**

☐ Sólo asignados a mi contrato

A continuación, se muestra la siguiente pantalla con cuatro hojas o pestañas:

aplicaciones | informes | manual | novedades | www.udalsareak.com

**DATOS OT** | ELEMENTOS OT | ESTADOS OT | USSA

Municipio:

Tipo de orden \*:  [indicar tipo de orden](#)

Abonado:   [limpiar datos abonado](#)

Calle \*:

Número:

Escalera:

Descripción:

Guardar | Cancelar | Imprimir

**Avisos Asociados**  

| AVISO                               | FECHA | MAPA |  |
|-------------------------------------|-------|------|--|
| La orden no tiene avisos asociados. |       |      |  |

**Órdenes de Trabajo asociadas**  

| CÓDIGO OT                              | TIPO RED | FECHA ALTA | TIPO ASOCIACIÓN |  |
|----------------------------------------|----------|------------|-----------------|--|
| La orden no tiene otras OTs asociadas. |          |            |                 |  |

**Documentación Adjunta**  

| La orden no tiene documentos asociados. |  |
|-----------------------------------------|--|

**Contratos visibles**  

| No hay contratos asociados. |  |
|-----------------------------|--|

En la hoja de *Datos* aparecerá el municipio previamente seleccionado. Además del municipio, se completarán los campos "Tipo de orden" (pinchando sobre el enlace "indicar tipo de orden"), "Calle" y "Descripción", y se hará click sobre el botón "Guardar":

**DATOS OT**
ELEMENTOS OT
ESTADOS OT
USSA

Municipio: 
  
Tipo de orden \*: 
  
[indicar tipo de orden](#)
  
Abonado: 
  
[limpiar datos abonado](#)
  
Calle \*: 
  
Número: 
  
Escalera: 
  
Descripción:

**Avisos Asociados**

| AVISO                               | FECHA | MAPA | + - |
|-------------------------------------|-------|------|-----|
| La orden no tiene avisos asociados. |       |      |     |

  
**Órdenes de Trabajo asociadas**

| CÓDIGO OT                              | TIPO RED | FECHA ALTA | TIPO ASOCIACIÓN | + - |
|----------------------------------------|----------|------------|-----------------|-----|
| La orden no tiene otras OTs asociadas. |          |            |                 |     |

  
**Documentación Adjunta**

| + -                                     |
|-----------------------------------------|
| La orden no tiene documentos asociados. |

  
**Contratos visibles**

| + -                         |
|-----------------------------|
| No hay contratos asociados. |

Tras haber guardado la orden de trabajo, la aplicación mostrará una confirmación de que la operación ha sido correctamente realizada. En ese momento, se seleccionará el motivo del corte y se volverá a pulsar sobre el botón “Guardar” la orden de trabajo:

**DATOS OT**
ELEMENTOS OT
ESTADOS OT
USSA

OT: 
  
Fecha: 
  
Municipio: 
  
Tipo de orden \*: 
  
[indicar tipo de orden](#)
  
Abonado: 
  
[limpiar datos abonado](#)
  
Calle \*: 
  
Número: 
  
Escalera: 
  
Motivo Corte de Agua: 
  
Descripción:

**Avisos Asociados**

| AVISO                               | FECHA | MAPA | + - |
|-------------------------------------|-------|------|-----|
| La orden no tiene avisos asociados. |       |      |     |

  
**Órdenes de Trabajo asociadas**

| CÓDIGO OT                              | TIPO RED | FECHA ALTA | TIPO ASOCIACIÓN | + - |
|----------------------------------------|----------|------------|-----------------|-----|
| La orden no tiene otras OTs asociadas. |          |            |                 |     |

  
**Documentación Adjunta**

| + -                                     |
|-----------------------------------------|
| La orden no tiene documentos asociados. |

  
**Cortes de Agua**

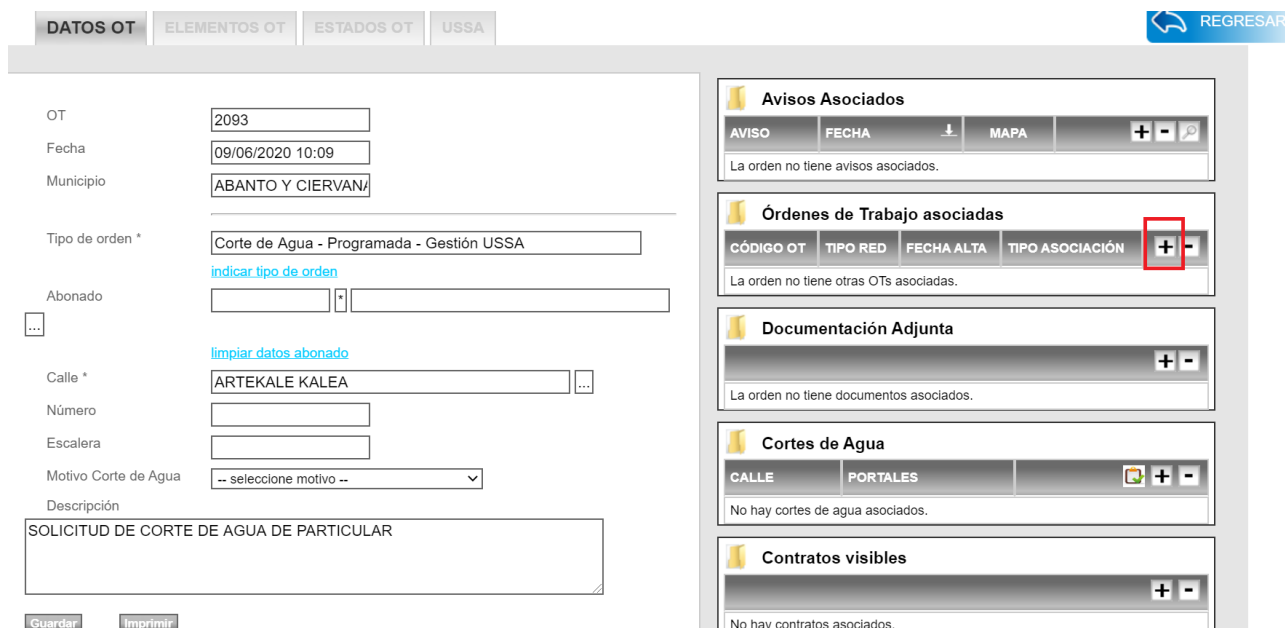
| CALLE                            | PORTALES | + - |
|----------------------------------|----------|-----|
| No hay cortes de agua asociados. |          |     |

  
**Contratos visibles**

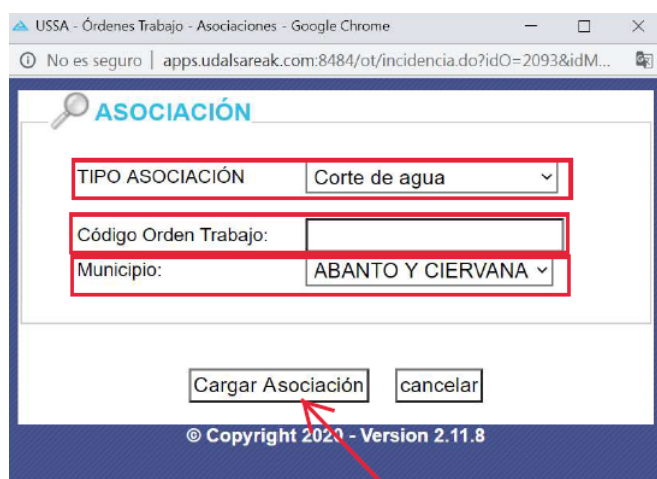
| + -                         |
|-----------------------------|
| No hay contratos asociados. |

## 2. Asociación de órdenes de trabajo relacionadas

Para asociar órdenes de trabajo, ya sea dentro un mismo contrato o entre distintos contratos, relacionadas por el corte de agua, en la hoja *Datos*, hay que pinchar sobre el botón de añadir del apartado *Órdenes de Trabajo asociadas*:



A continuación, se abrirá una nueva pantalla, donde se indicarán el “Tipo asociación” (que en el caso que nos aplica será *Corte de agua*), “Código Orden Trabajo” y “Municipio” y se pulsará sobre el botón “Cargar Asociación”:



Tras la asociación, las órdenes de trabajo relacionadas se muestran en el apartado *Órdenes de Trabajo asociadas*:

DATOS OT
ELEMENTOS OT
ESTADOS OT
USSA
REGRESAR

OT:

Fecha:

Municipio:

Tipo de orden \*:

[Indicar tipo de orden](#)

Abonado:

[Limpiar datos abonado](#)

Calle \*:

Número:

Escalera:

Motivo Corte de Agua:

Descripción:

**Avisos Asociados**

| AVISO | FECHA            | MAPA |                          |
|-------|------------------|------|--------------------------|
| 2250  | 28/02/2020 16:40 |      | <input type="checkbox"/> |
| 2256  | 02/03/2020 11:18 |      | <input type="checkbox"/> |
| 2257  | 02/03/2020 12:12 |      | <input type="checkbox"/> |

**Órdenes de Trabajo asociadas**

| CÓDIGO OT | TIPO RED                                                 | FECHA ALTA | TIPO ASOCIACIÓN |                          |
|-----------|----------------------------------------------------------|------------|-----------------|--------------------------|
| 66-2302   | Solicitud Información - Programada - Revisión Inventario | 28/02/2020 | Corte de agua   | <input type="checkbox"/> |

**Documentación Adjunta**

La orden no tiene documentos asociados.

**Cortes de Agua** Enviado Abonados afectados > 1000

| CALLE                | PORTALES                                                                                                                 |                          |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| BO. ELEXALDE AUZOÁ   | 001-1, 001-2, 001, 002-1, 002, 008, 009-A, 009, 010, 024, 025, 026, 028                                                  | <input type="checkbox"/> |
| C/ ESTARTETXE        | 001, 002, 004, 005, 006, 007, 008, 009, 010, 011, 012, 013, 014, 015, 016, 017, 018-1, 018, 019, 020, 021, 022, 023, 024 | <input type="checkbox"/> |
| C/ JOSE RAMON AKETXE | 001, 002, 003, 004, 005-1, 005, 006-1, 006, 007, 008, 009, 010, 011, 014                                                 | <input type="checkbox"/> |
| ITURRIBIDE AUZUNEA   | 001, 002, 003, 004, 007, 008, 009, 010, 011, 012, 013, 016-1, 016                                                        | <input type="checkbox"/> |
| PZ. ERREKALDE        | 001, 002, 003, 004, 005, 006-1, 006, 007, 008, 009, 010, 011, 012                                                        | <input type="checkbox"/> |

**Contratos visibles**

No hay contratos asociados.

### 3. Volcado de información desde el polígono de cortes:

Desde la herramienta de polígono de cortes del GIS (**Anexo 6 Polígono de cortes GIS**) se ejecutará el volcado de los datos del corte a la orden de trabajo. Dicho volcado de datos podrá verse en la hoja de *Datos*:

DATOS OT

ELEMENTOS OT

ESTADOS OT

USSA

REGRESAR

OT

2303

Fecha

28/02/2020 14:00

Municipio

LEIOA

Tipo de orden \*

Corte de Agua - Programada - Gestión USSA

Abonado

...

Calle \*

IPARRAGIRRE ETORBIDEA

Número

...

Escalera

...

Motivo Corte de Agua

Avería en red

Descripción

CORTE DE AGUA

Guardar

Imprimir

Avisos Asociados

| AVISO | FECHA            | MAPA |                          |
|-------|------------------|------|--------------------------|
| 2250  | 28/02/2020 16:40 |      | <input type="checkbox"/> |
| 2256  | 02/03/2020 11:18 |      | <input type="checkbox"/> |
| 2257  | 02/03/2020 12:12 |      | <input type="checkbox"/> |

Órdenes de Trabajo asociadas

| CÓDIGO OT | TIPO RED                                                 | FECHA ALTA | TIPO ASOCIACIÓN |
|-----------|----------------------------------------------------------|------------|-----------------|
| 66-2302   | Solicitud Información - Programada - Revisión Inventario | 28/02/2020 | Corte de agua   |

Documentación Adjunta

La orden no tiene documentos asociados.

Cortes de Agua Enviado Abonados afectados > 1000

| CALLE                | PORTALES                                                                                                                 |                          |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| BO. ELEXALDE AUZOA   | 001-1, 001-2, 001, 002-1, 002, 008, 008-A, 009, 010, 024, 025, 026, 028                                                  | <input type="checkbox"/> |
| C/ ESTARTETXE        | 001, 002, 004, 005, 006, 007, 008, 009, 010, 011, 012, 013, 014, 015, 016, 017, 018-1, 018, 019, 020, 021, 022, 023, 024 | <input type="checkbox"/> |
| C/ JOSE RAMON AKETXE | 001, 002, 003, 004, 005-1, 005, 006-1, 006, 007, 008, 009, 010, 011, 014                                                 | <input type="checkbox"/> |
| ITURRIBIDE AUZUNEA   | 001, 002, 003, 004, 007, 008, 009, 010, 011, 012, 013, 016-1, 016                                                        | <input type="checkbox"/> |
| PZ. ERREKALDE        | 001, 002, 003, 004, 005, 006-1, 006, 007, 008, 009, 010, 011, 012                                                        | <input type="checkbox"/> |

Contratos visibles

No hay contratos asociados.

En aquellos cortes cuya afección supere los 1.000 abonados, este dato aparecerá en la hoja de *Datos*, donde también se visualizará la alerta correspondiente:

| Cortes de Agua <span>Enviado</span> Abonados afectados > 1000 |                                                                                                                          |                          |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| CALLE                                                         | PORTALES                                                                                                                 |                          |
| BO. ELEXALDE AUZOA                                            | 001-1, 001-2, 001, 002-1, 002, 008, 008-A, 009, 010, 024, 025, 026, 028                                                  | <input type="checkbox"/> |
| C/ ESTARTETXE                                                 | 001, 002, 004, 005, 006, 007, 008, 009, 010, 011, 012, 013, 014, 015, 016, 017, 018-1, 018, 019, 020, 021, 022, 023, 024 | <input type="checkbox"/> |
| C/ JOSE RAMON AKETXE                                          | 001, 002, 003, 004, 005-1, 005, 006-1, 006, 007, 008, 009, 010, 011, 014                                                 | <input type="checkbox"/> |
| ITURRIBIDE AUZUNEA                                            | 001, 002, 003, 004, 007, 008, 009, 010, 011, 012, 013, 016-1, 016                                                        | <input type="checkbox"/> |
| PZ. ERREKALDE                                                 | 001, 002, 003, 004, 005, 006-1, 006, 007, 008, 009, 010, 011, 012                                                        | <input type="checkbox"/> |

|                                                                                                                                                                     |                                                                                                                       |                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa</b><br/>Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia</p> | <p align="center"><b>INSTRUCCIÓN PARA LA GESTIÓN DE<br/>INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO EN<br/>REDES MUNICIPALES</b></p> | <p>CÓD.: IT(PE-SGC-01-ExRM)04<br/>REV.: 00<br/>FECHA: 01/07/2020<br/>PÁG.: 55 de 104</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 4. Fecha y hora del corte:

En la pestaña de *Estados OT* de la aplicación de *Órdenes de Trabajo* se introducirá la “Fecha Prevista Corte de Agua” y se hará click sobre el botón “Guardar fecha” junto a la fecha. A continuación, se introducirá la “Fecha Prevista Reanudación del suministro” y se hará click sobre el botón “Guardar fecha” junto a la fecha.



#### 5. Envío de notificación automática del corte:

Con el corte completamente definido (motivo, portales afectados, fechas, etc.), la aplicación permite enviar la notificación del mismo (**Anexo 8 Notificación automática de corte programado**) a la lista de distribución previamente definida y asociada al municipio. Para ejecutar dicho envío, se deberá hacer click sobre el botón dispuesta para tal efecto:



**DATOS OT** | ELEMENTOS OT | ESTADOS OT | USSA
 
REGRESAR

OT:

Fecha:

Municipio:

Tipo de orden \*:

[indicar tipo de orden](#)

Abonado:

[limpiar datos abonado](#)

Calle \*:

Número:

Escalera:

Motivo Corte de Agua:

Descripción:

**Avisos Asociados**

| AVISO | FECHA            | MAPA |                          |
|-------|------------------|------|--------------------------|
| 2250  | 28/02/2020 16:40 |      | <input type="checkbox"/> |
| 2256  | 02/03/2020 11:18 |      | <input type="checkbox"/> |
| 2257  | 02/03/2020 12:12 |      | <input type="checkbox"/> |

**Órdenes de Trabajo asociadas**

| CÓDIGO OT | TIPO RED                                                 | FECHA ALTA | TIPO ASOCIACIÓN |                          |
|-----------|----------------------------------------------------------|------------|-----------------|--------------------------|
| 66-2302   | Solicitud Información - Programada - Revisión Inventario | 28/02/2020 | Corte de agua   | <input type="checkbox"/> |

**Documentación Adjunta**

La orden no tiene documentos asociados.

**Cortes de Agua** Enviado Abonados afectados > 1000

| CALLE                | PORTALES                                                                                                                 |                          |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| BO. ELEXALDE AUZOA   | 001-1, 001-2, 001, 002-1, 002, 008, 008-A, 009, 010, 024, 025, 026, 028                                                  | <input type="checkbox"/> |
| C/ ESTARTETXE        | 001, 002, 004, 005, 006, 007, 008, 009, 010, 011, 012, 013, 014, 015, 016, 017, 018-1, 018, 019, 020, 021, 022, 023, 024 | <input type="checkbox"/> |
| C/ JOSE RAMON AKETXE | 001, 002, 003, 004, 005-1, 005, 006-1, 006, 007, 008, 009, 010, 011, 014                                                 | <input type="checkbox"/> |
| ITURRIBIDE AUZUNEA   | 001, 002, 003, 004, 007, 008, 009, 010, 011, 012, 013, 016-1, 016                                                        | <input type="checkbox"/> |
| PZ. ERREKALDE        | 001, 002, 003, 004, 005, 006-1, 006, 007, 008, 009, 010, 011, 012                                                        | <input type="checkbox"/> |

**Contratos visibles**

No hay contratos asociados.

Tras el envío de la notificación, la aplicación mostrará la confirmación correspondiente:

| Cortes de Agua <span style="color: green;">Enviado</span> <span style="color: red;">Abonados afectados &gt; 1000</span> |                                                                                                                          |                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| CALLE                                                                                                                   | PORTALES                                                                                                                 |                          |
| BO. ELEXALDE AUZOA                                                                                                      | 001-1, 001-2, 001, 002-1, 002, 008, 008-A, 009, 010, 024, 025, 026, 028                                                  | <input type="checkbox"/> |
| C/ ESTARTETXE                                                                                                           | 001, 002, 004, 005, 006, 007, 008, 009, 010, 011, 012, 013, 014, 015, 016, 017, 018-1, 018, 019, 020, 021, 022, 023, 024 | <input type="checkbox"/> |
| C/ JOSE RAMON AKETXE                                                                                                    | 001, 002, 003, 004, 005-1, 005, 006-1, 006, 007, 008, 009, 010, 011, 014                                                 | <input type="checkbox"/> |
| ITURRIBIDE AUZUNEA                                                                                                      | 001, 002, 003, 004, 007, 008, 009, 010, 011, 012, 013, 016-1, 016                                                        | <input type="checkbox"/> |
| PZ. ERREKALDE                                                                                                           | 001, 002, 003, 004, 005, 006-1, 006, 007, 008, 009, 010, 011, 012                                                        | <input type="checkbox"/> |

### 6. Modificación del corte:

Cuando la programación del corte deba ser modificada, la aplicación de *Órdenes de Trabajo* permite enviar una notificación automática a la lista de distribución previamente definida mediante el botón “Enviar aviso anulación corte”:



DATOS OT
ELEMENTOS OT
ESTADOS OT
USSA

REGRESAR

OT:

Fecha:

Municipio:

Tipo de orden \*:

[Indicar tipo de orden](#)

Abonado:

[limpiar datos abonado](#)

Calle \*:

Número:

Escalera:

Motivo Corte de Agua:

Descripción:

Guardar
Imprimir
Enviar aviso anulación corte

**Avisos Asociados**

| AVISO | FECHA            | MAPA |                          |
|-------|------------------|------|--------------------------|
| 2250  | 28/02/2020 16:40 |      | <input type="checkbox"/> |
| 2256  | 02/03/2020 11:18 |      | <input type="checkbox"/> |
| 2257  | 02/03/2020 12:12 |      | <input type="checkbox"/> |

**Órdenes de Trabajo asociadas**

| CÓDIGO OT | TIPO RED                                                 | FECHA ALTA | TIPO ASOCIACIÓN |                          |
|-----------|----------------------------------------------------------|------------|-----------------|--------------------------|
| 66-2302   | Solicitud Información - Programada - Revisión Inventario | 28/02/2020 | Corte de agua   | <input type="checkbox"/> |

**Documentación Adjunta**

La orden no tiene documentos asociados.

**Cortes de Agua Enviado Abonados afectados > 1000**

| CALLE                | PORTALES                                                                                                                 |                          |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| BO. ELEXALDE AUZOA   | 001-1, 001-2, 001, 002-1, 002, 008, 009-A, 009, 010, 024, 025, 026, 028                                                  | <input type="checkbox"/> |
| C/ ESTARTETXE        | 001, 002, 004, 005, 006, 007, 008, 009, 010, 011, 012, 013, 014, 015, 016, 017, 018-1, 018, 019, 020, 021, 022, 023, 024 | <input type="checkbox"/> |
| C/ JOSE RAMON AKETXE | 001, 002, 003, 004, 005-1, 005, 006-1, 006, 007, 008, 009, 010, 011, 014                                                 | <input type="checkbox"/> |
| ITURRIBIDE AUZUNEA   | 001, 002, 003, 004, 007, 008, 009, 010, 011, 012, 013, 016-1, 016                                                        | <input type="checkbox"/> |
| PZ. ERREKALDE        | 001, 002, 003, 004, 005, 006-1, 006, 007, 008, 009, 010, 011, 012                                                        | <input type="checkbox"/> |

**Contratos visibles**

No hay contratos asociados.

## 7. Desarrollo del corte

A medida que se ejecutan las diferentes tareas asociadas al corte, en la hoja de *Elementos* se dispone del campo "Descripción" cuyo fin es indicar cualquier información relevante sobre el desarrollo de las tareas. Cada vez que se edita dicho campo, es necesario hacer click sobre el botón "Guardar", para que los cambios queden correctamente registrados.

|                                                                                                                                                                     |                                                                                                                       |                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa</b><br/>Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia</p> | <p align="center"><b>INSTRUCCIÓN PARA LA GESTIÓN DE<br/>INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO EN<br/>REDES MUNICIPALES</b></p> | <p>CÓD.: IT(PE-SGC-01-ExRM)04<br/>REV.: 00<br/>FECHA: 01/07/2020<br/>PÁG.: 58 de 104</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|

DATOS OT   **ELEMENTOS OT**   ESTADOS OT   USSA



**DATOS DE LA OT**

|      |                   |                  |                                           |
|------|-------------------|------------------|-------------------------------------------|
| OT:  | Municipio:        | Fecha/hora:      | Tipo:                                     |
| 2093 | ABANTO Y CIERVANA | 09/06/2020 10:09 | Corte de Agua - Programada - Gestión USSA |

**ELEMENTOS DE LA OT**

09/06/2020   Cod. elemento   Incidencia medioambiental   Inspección SST   Calcular coste

| CÓD.                                   | ELEMENTO | TIPO | MEDICIÓN | UD. | PRECIO | FECHA | DESCRIPCIÓN | + - |
|----------------------------------------|----------|------|----------|-----|--------|-------|-------------|-----|
| La orden no tiene elementos asociados. |          |      |          |     |        |       |             |     |

Descripción

Guardar
Imprimir

## 8. Reanudación

Tras la reposición del servicio, el Contratista deberá introducir la “Fecha Definitiva Reanudación del suministro” en la pestaña de *Estados OT* de la orden de trabajo. Para ello, en los casos en los que la hora de reanudación definitiva sea anterior a la “Fecha Prevista Reanudación de suministro”, se deberá actualizar la “Fecha Prevista Reanudación de suministro” para poder cargar la fecha y hora de reanudación real en “Fecha Definitiva Reanudación del suministro”.

Cada vez que se introduzca o modifique una fecha, se hará click sobre el botón “Guardar fecha” junto a cada fecha.

|                                                                                                                                                                     |                                                                                                                       |                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa</b><br/>Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia</p> | <p align="center"><b>INSTRUCCIÓN PARA LA GESTIÓN DE<br/>INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO EN<br/>REDES MUNICIPALES</b></p> | <p>CÓD.: IT(PE-SGC-01-ExRM)04<br/>REV.: 00<br/>FECHA: 01/07/2020<br/>PÁG.: 59 de 104</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|

DATOS OT   ELEMENTOS OT   **ESTADOS OT**   USSA



**DATOS DE LA OT**

|      |                   |                  |                                           |
|------|-------------------|------------------|-------------------------------------------|
| OT   | Municipio         | Fecha/hora       | Tipo                                      |
| 2093 | ABANTO Y CIERVANA | 09/06/2020 10:09 | Corte de Agua - Programada - Gestión USSA |

**ESTADO DE LA OT**

 **ESTADOS**

|                                             |                                                                                                                                                                                    |                                                                                   |                      |                                                                                   |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Fecha Prevista Corte de Agua                | <input type="text"/>                                                                                                                                                               |  | <input type="text"/> |  |
| Fecha Prevista Reanudación del suministro   | <input type="text"/>                                                                                                                                                               |  | <input type="text"/> |  |
| Fecha Definitiva Reanudación del suministro | <input type="text"/>                                                                                                                                                               |  | <input type="text"/> |  |
| Fecha Cierre de Contratista                 | <input type="text"/>                                                                                                                                                               |  | <input type="text"/> |  |
| Fecha Cierre de USSA                        | <input type="text"/>                                                                                                                                                               |  | <input type="text"/> |  |
| Fecha Certificación                         | <input type="text"/>                                                                                                                                                               |                                                                                   |                      |                                                                                   |
| Comentario Udal Sareak                      | <div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px; width: 100%;"></div> <div align="right"></div> |                                                                                   |                      |                                                                                   |



## 9. Elementos y costes

Los elementos o recursos empleados, que en este caso se trata del coste de la actuación de corte (trabajos a coste fijo), se introducirán en la tabla de la pestaña *Elementos* dispuesta para tal fin.

Asimismo, en el campo “Descripción” de esta misma hoja, se introducirá una breve descripción de los trabajos ejecutados, anomalías encontradas, el transcurso de los trabajos de corte de agua, posibles mejoras para minimizar futuras afecciones, explicación de errores en la ejecución del corte tanto operativos como de inventario y medidas correctivas a adoptar, etc.

Tras editar la orden de trabajo, se hará click sobre el botón “Guardar”.

|                                                                                                                                                                     |                                                                                                                       |                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa</b><br/>Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia</p> | <p align="center"><b>INSTRUCCIÓN PARA LA GESTIÓN DE<br/>INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO EN<br/>REDES MUNICIPALES</b></p> | <p>CÓD.: IT(PE-SGC-01-ExRM)04<br/>REV.: 00<br/>FECHA: 01/07/2020<br/>PÁG.: 60 de 104</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|

DATOS OT   **ELEMENTOS OT**   ESTADOS OT   USSA

 **REGRESAR**

**DATOS DE LA OT**

|            |                                |                                |                                                   |
|------------|--------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------|
| OT<br>2093 | Municipio<br>ABANTO Y CIERVANA | Fecha/hora<br>09/06/2020 10:09 | Tipo<br>Corte de Agua - Programada - Gestión USSA |
|------------|--------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------|

**ELEMENTOS DE LA OT**

09/06/2020
Cod. elemento
Incidencia medioambiental ☐
Inspección SST ☐
Calcular coste

| CÓD.                                   | ELEMENTO | TIPO | MEDICIÓN | UD. | PRECIO | FECHA | DESCRIPCIÓN | + - |
|----------------------------------------|----------|------|----------|-----|--------|-------|-------------|-----|
| La orden no tiene elementos asociados. |          |      |          |     |        |       |             |     |

Descripción

Guardar
Imprimir

## 10. Cierre contratista

Una vez que la orden de trabajo haya sido cumplimentada, se introducirá la “Fecha Cierre Contratista” y se hará click sobre el botón “Guardar fecha” junto a la misma.

DATOS OT   ELEMENTOS OT   **ESTADOS OT**   USSA

 **REGRESAR**

**DATOS DE LA OT**

|            |                                |                                |                                                   |
|------------|--------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------|
| OT<br>2093 | Municipio<br>ABANTO Y CIERVANA | Fecha/hora<br>09/06/2020 10:09 | Tipo<br>Corte de Agua - Programada - Gestión USSA |
|------------|--------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------|

**ESTADO DE LA OT**



Fecha Prevista Corte de Agua

Fecha Prevista Reanudación del suministro

Fecha Definitiva Reanudación del suministro

**Fecha Cierre de Contratista**

Fecha Cierre de USSA

Fecha Certificación

Comentario Udal Sareak

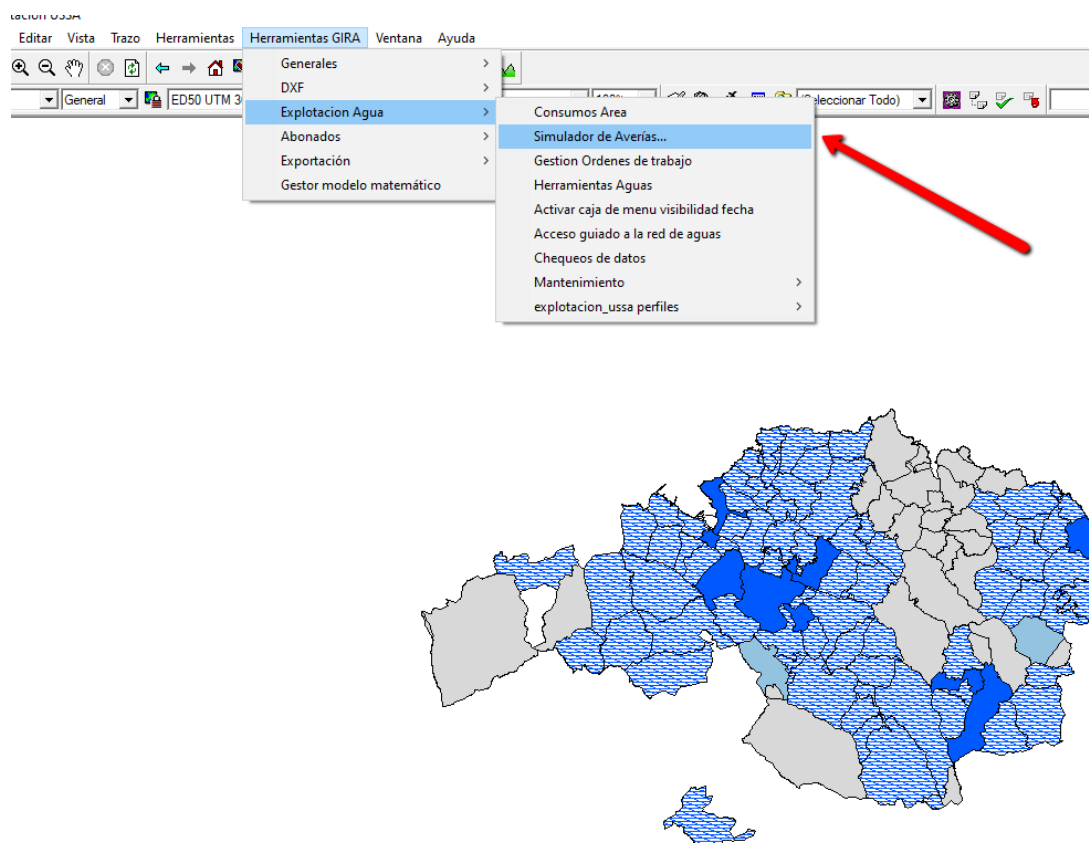
|                                                                                                                                                                     |                                                                                                                       |                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa</b><br/>Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia</p> | <p align="center"><b>INSTRUCCIÓN PARA LA GESTIÓN DE<br/>INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO EN<br/>REDES MUNICIPALES</b></p> | <p>CÓD.: IT(PE-SGC-01-ExRM)04<br/>REV.: 00<br/>FECHA: 01/07/2020<br/>PÁG.: 61 de 104</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|

En este momento, la orden de trabajo pasa a manos del Técnico de Zona, quien deberá revisar y validar el contenido descrito en la misma para su certificación.

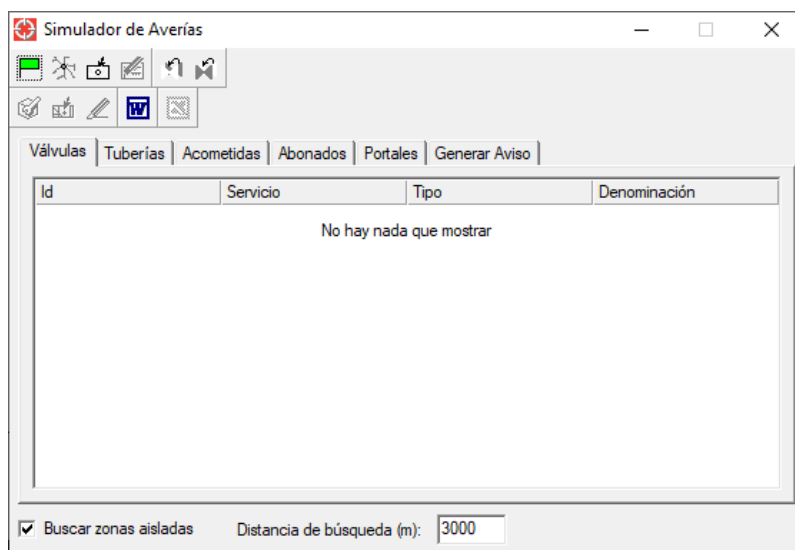
|                                                                                                                                                                     |                                                                                                                       |                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa</b><br/>Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia</p> | <p align="center"><b>INSTRUCCIÓN PARA LA GESTIÓN DE<br/>INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO EN<br/>REDES MUNICIPALES</b></p> | <p>CÓD.: IT(PE-SGC-01-ExRM)04<br/>REV.: 00<br/>FECHA: 01/07/2020<br/>PÁG.: 62 de 104</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|

## Anexo 6 Polígono de cortes GIS

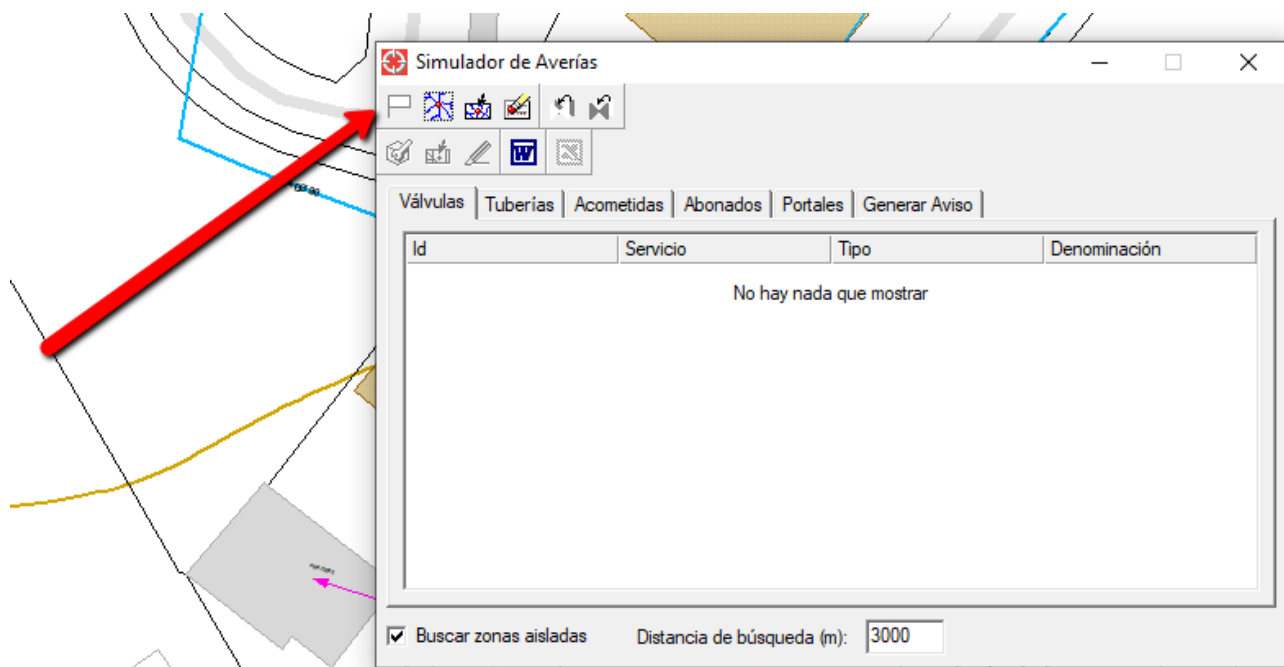
Para hacer uso de la herramienta *Polígono de cortes*, se debe acceder a GIS. Desde Ahí, se selecciona “Herramientas GIRA”, a continuación, “Explotación Agua” y finalmente “Simulador de Averías”:



En ese momento, aparecerá la ventana del simulador:

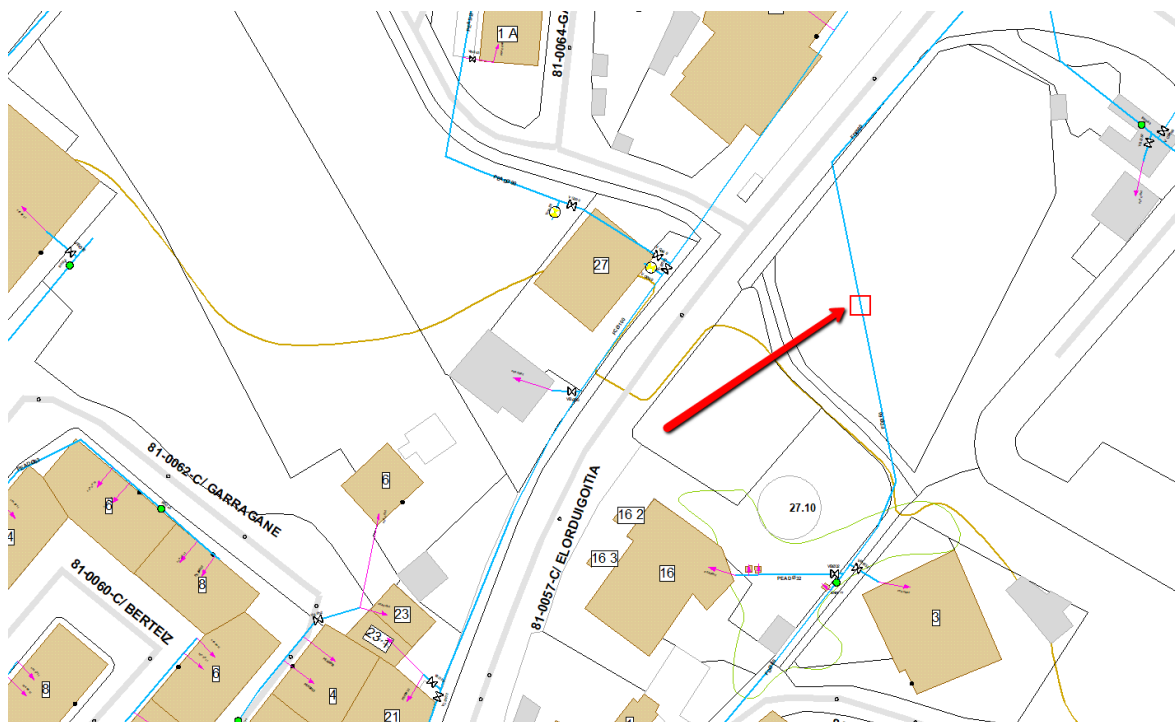


El primer paso consiste en situar la avería. Para ello, se seleccionará el icono “Situación avería” (icono de bandera de color verde que pasará a ser blanca):



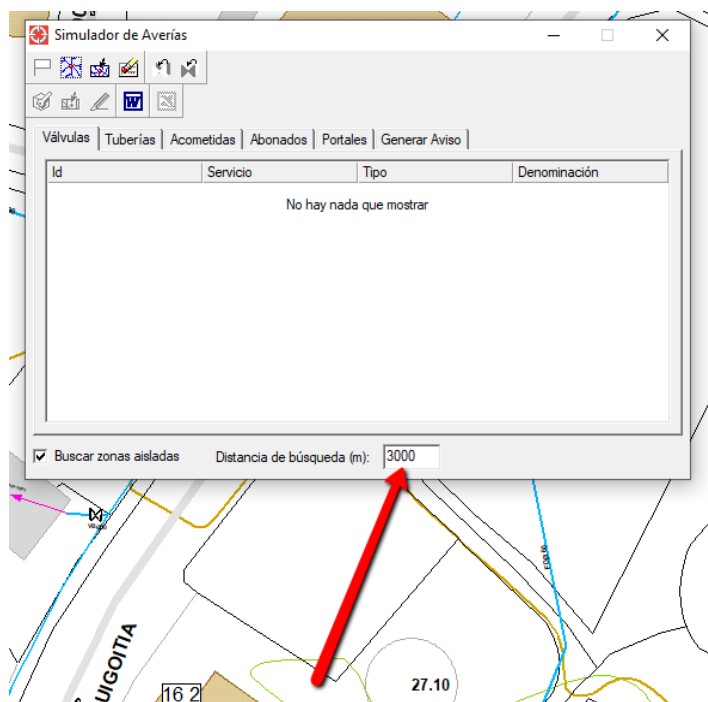
|                                                                                                                                                                     |                                                                                                                       |                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa</b><br/>Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia</p> | <p align="center"><b>INSTRUCCIÓN PARA LA GESTIÓN DE<br/>INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO EN<br/>REDES MUNICIPALES</b></p> | <p>CÓD.: IT(PE-SGC-01-ExRM)04<br/>REV.: 00<br/>FECHA: 01/07/2020<br/>PÁG.: 64 de 104</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|

Después, se hará click sobre el punto de la red de GIS en la que se localiza la avería.



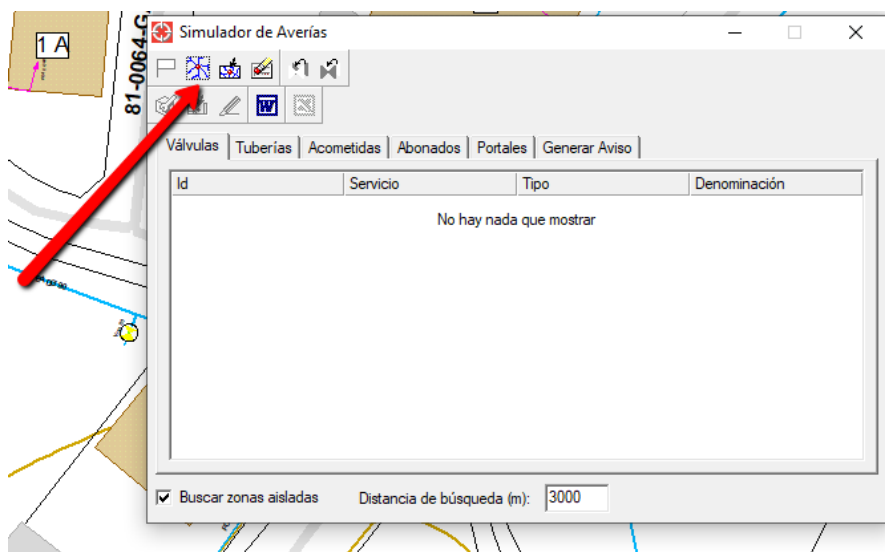
Con la avería ubicada, se debe indicar la distancia de búsqueda que debe considerarse, es decir, el área de aplicación de la simulación:



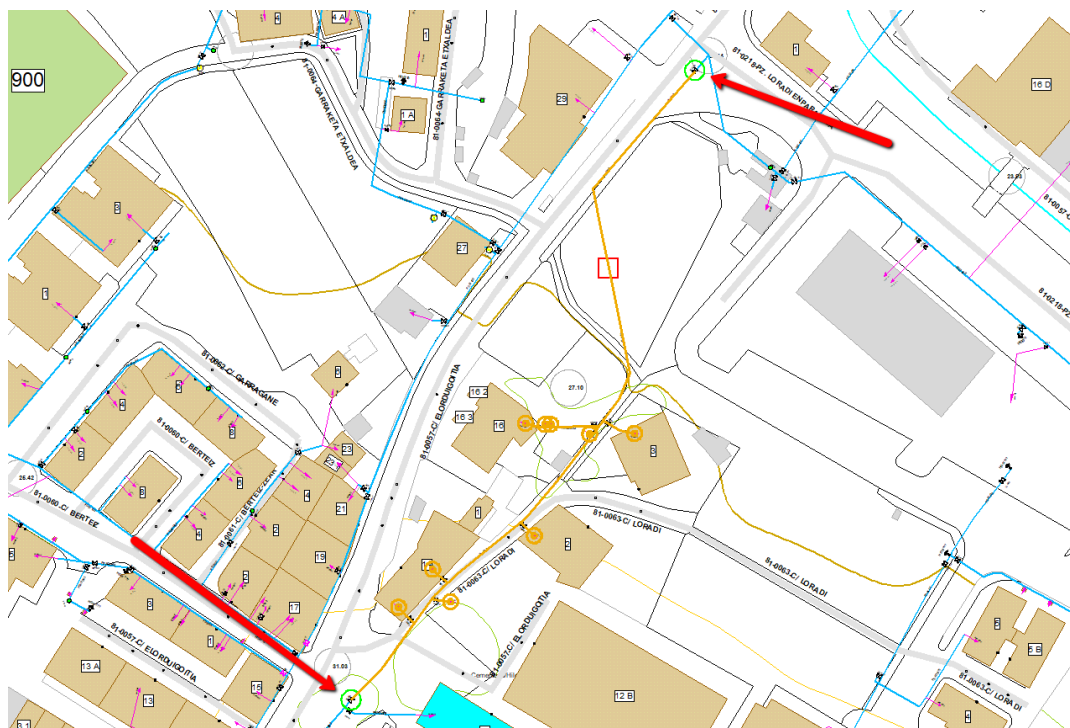


Si con la distancia inicialmente planteada no se consiguiesen resultados, será necesario ampliarla.

Con esta información, se procede a simular el corte pulsando sobre el icono “Buscar zona avería”:



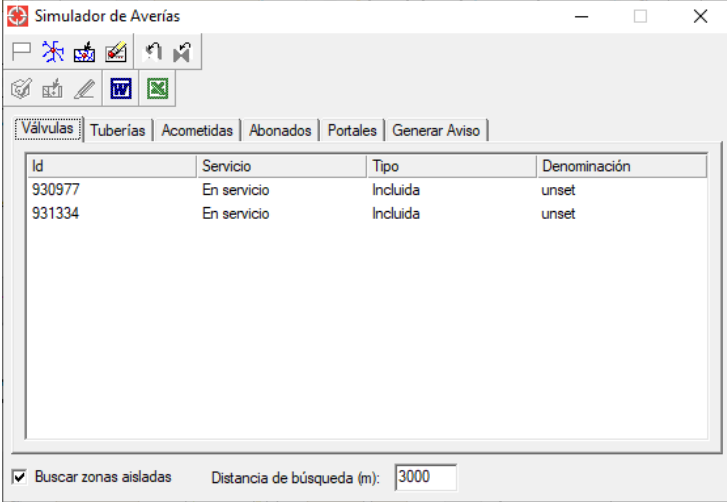
El simulador devolverá el resultado. Por un lado, sobre el mapa se mostrará la red afectada marcando las válvulas a manipular:



|                                                                                                                                                                     |                                                                                                                       |                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa</b><br/>Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia</p> | <p align="center"><b>INSTRUCCIÓN PARA LA GESTIÓN DE<br/>INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO EN<br/>REDES MUNICIPALES</b></p> | <p>CÓD.: IT(PE-SGC-01-ExRM)04<br/>REV.: 00<br/>FECHA: 01/07/2020<br/>PÁG.: 67 de 104</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|

Por otro lado, en la misma ventana del simulador, se indican los elementos afectados:

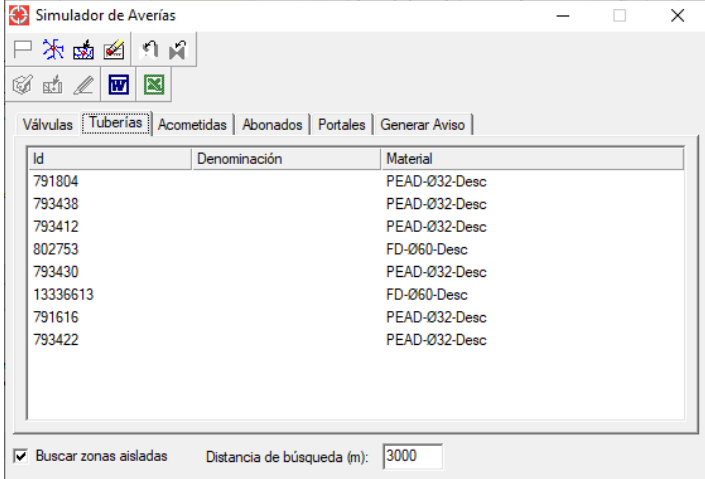
- Válvulas



| Id     | Servicio    | Tipo     | Denominación |
|--------|-------------|----------|--------------|
| 930977 | En servicio | Incluida | unset        |
| 931334 | En servicio | Incluida | unset        |

☒ Buscar zonas aisladas    Distancia de búsqueda (m):

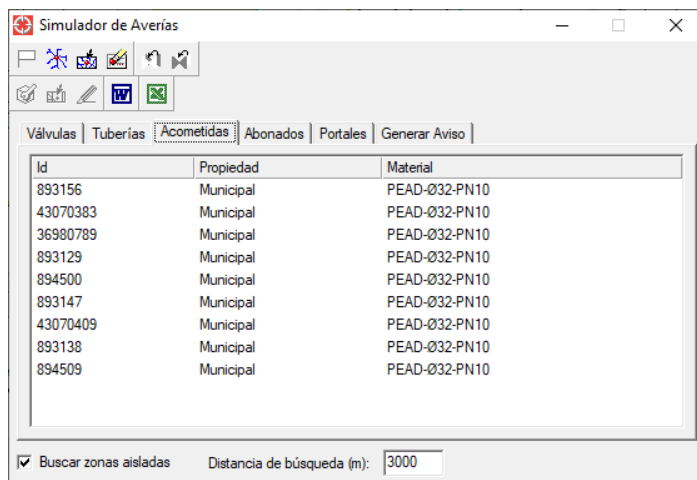
- Tuberías



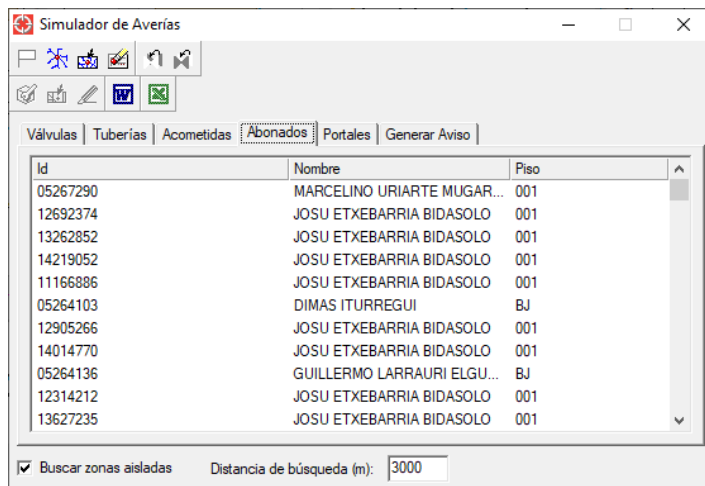
| Id       | Denominación  | Material |
|----------|---------------|----------|
| 791804   | PEAD-Ø32-Desc |          |
| 793438   | PEAD-Ø32-Desc |          |
| 793412   | PEAD-Ø32-Desc |          |
| 802753   | FD-Ø60-Desc   |          |
| 793430   | PEAD-Ø32-Desc |          |
| 13336613 | FD-Ø60-Desc   |          |
| 791616   | PEAD-Ø32-Desc |          |
| 793422   | PEAD-Ø32-Desc |          |

☒ Buscar zonas aisladas    Distancia de búsqueda (m):

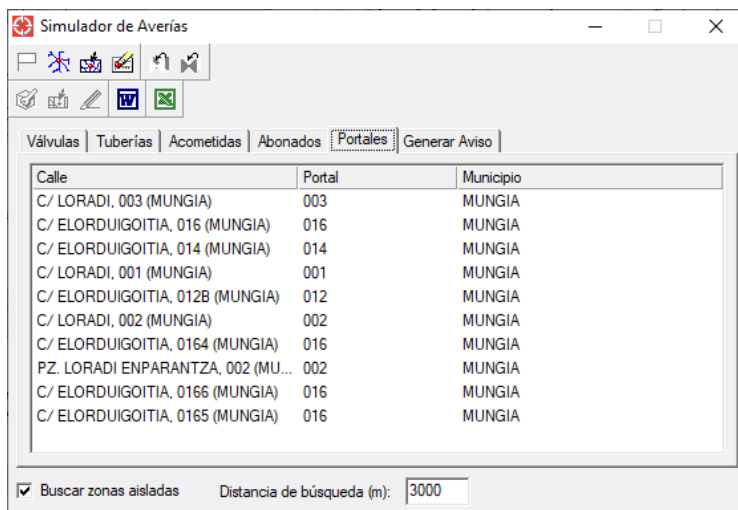
- Acometidas



- Abonados



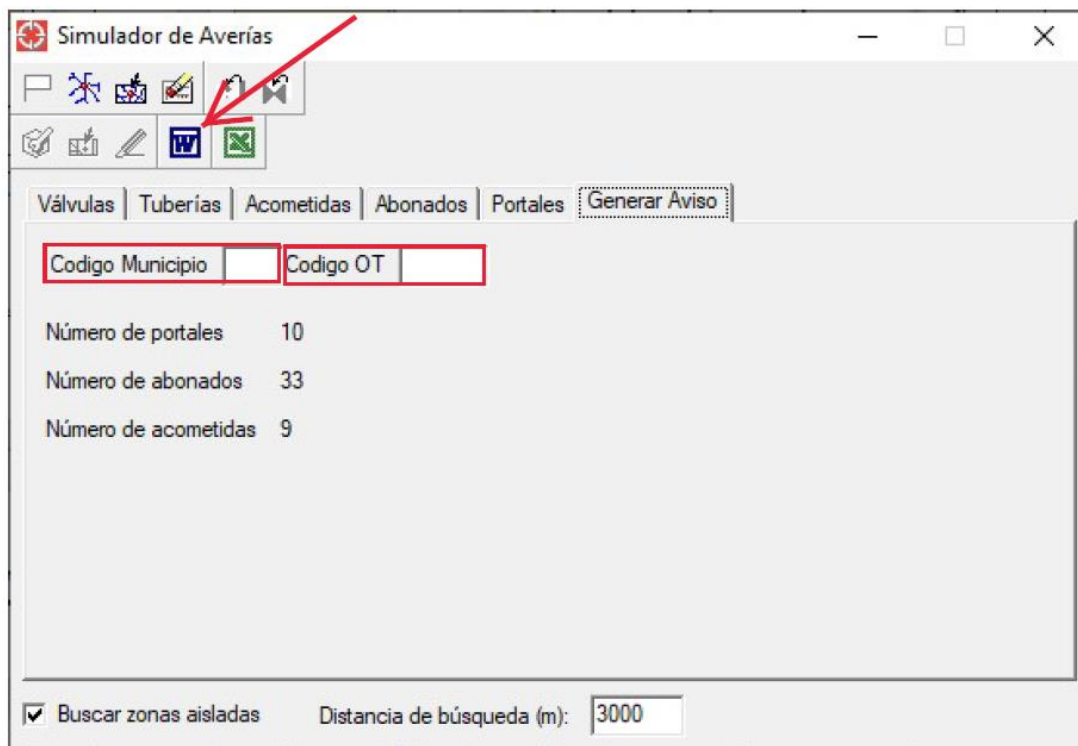
- Portales



| Calle                              | Portal | Municipio |
|------------------------------------|--------|-----------|
| C/ LORADI, 003 (MUNGIA)            | 003    | MUNGIA    |
| C/ ELORDUIGOITIA, 016 (MUNGIA)     | 016    | MUNGIA    |
| C/ ELORDUIGOITIA, 014 (MUNGIA)     | 014    | MUNGIA    |
| C/ LORADI, 001 (MUNGIA)            | 001    | MUNGIA    |
| C/ ELORDUIGOITIA, 012B (MUNGIA)    | 012    | MUNGIA    |
| C/ LORADI, 002 (MUNGIA)            | 002    | MUNGIA    |
| C/ ELORDUIGOITIA, 0164 (MUNGIA)    | 016    | MUNGIA    |
| PZ. LORADI ENPARANTZA, 002 (MU...) | 002    | MUNGIA    |
| C/ ELORDUIGOITIA, 0166 (MUNGIA)    | 016    | MUNGIA    |
| C/ ELORDUIGOITIA, 0165 (MUNGIA)    | 016    | MUNGIA    |

☒ Buscar zonas aisladas      Distancia de búsqueda (m): 3000

En la última hoja o pestaña del simulador denominada “Generar Aviso”, se resume la cantidad de portales, abonados y acometidas afectadas. Asimismo, la herramienta permite volcar esta información a la orden de trabajo generada para recoger los trabajos asociados a la actuación de corte de suministro. Para ello, se debe completar los campos “Código Municipio” y “Codigo OT” y pulsar sobre el icono de “Microsoft Word”:



**Simulador de Averías**

Válvulas | Tuberías | Acometidas | Abonados | Portales | **Generar Aviso**

Codigo Municipio  Codigo OT

Número de portales 10  
Número de abonados 33  
Número de acometidas 9

☒ Buscar zonas aisladas      Distancia de búsqueda (m):

|                                                                                                                                                                     |                                                                                                        |                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa</b><br/>Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia</p> | <p><b>INSTRUCCIÓN PARA LA GESTIÓN DE<br/>INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO EN<br/>REDES MUNICIPALES</b></p> | <p>CÓD.: IT(PE-SGC-01-ExRM)04<br/>REV.: 00<br/>FECHA: 01/07/2020<br/>PÁG.: 71 de 104</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|

**Anexo 7 Pasquín informativo de corte programado**



**Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa**  
Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia

**UR HORNIKUNTZAREN BEHIN-BEHINEKO ETENALDIA**  
**INTERRUPCIÓN TEMPORAL DEL SUMINISTRO DE AGUA**

Con motivo de actuaciones de mejora en la Red Municipal de Abastecimiento se procederá a interrumpir el suministro

Udal Ur Hornikuntza Sarearen hobetze lanak direla eta, ur zerbitzua eten egingo da

|       |           |
|-------|-----------|
| Año   | urtea     |
| Mes   | hilabetea |
| Día   | eguna     |
| Desde | etatik    |
| Hasta | ak arte   |

Disculpen las molestias

Barka itzazue eragozpenak

**BEZEROARENTZAKO ARRETA**  
**94 487 31 87**  
**ATENCIÓN AL CLIENTE**





|                                                                                                                                                                     |                                                                                                        |                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa</b><br/>Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia</p> | <p><b>INSTRUCCIÓN PARA LA GESTIÓN DE<br/>INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO EN<br/>REDES MUNICIPALES</b></p> | <p>CÓD.: IT(PE-SGC-01-ExRM)04<br/>REV.: 00<br/>FECHA: 01/07/2020<br/>PÁG.: 72 de 104</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|





Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa  
Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia

## INSTRUCCIÓN PARA LA GESTIÓN DE INTERRUPTIONES DE SUMINISTRO EN REDES MUNICIPALES

CÓD.: IT(PE-SGC-01-ExRM)04

REV.: 00

FECHA: 01/07/2020

PÁG.: 73 de 104

### Anexo 8 Notificación automática de corte programado



Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa  
Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia

SOPELA(Bizkaia)

#### GAIA / Asunto: Ur hornikuntzaren behin-behineko etenaldia / Interrupción temporal corte de agua programado

Jaun / Andre agurgarria,

**Birjartze plana burutzeko lanak direla eta, uraren hornidura aldi baterako etengo da 2020/02/17 09:00 etatik - 14:00 etara.**

Kaltetutako eremua:

C/ ARTAZA 15, 17, 19, 21  
C/ LOIOLA ANDER DEUNA 29  
C/ RIPA 12, 14, 16, 17, 18, 23, 31, 33, 37, 39, 41, 43, 45  
C/ SIPIRI 12, 14, 16

Nahi izanez gero, jarri harremanetan BBUPko Udal Sareen Zuzendariordetzarekin.

Har ezazu agur bero bat,

Adeitasunez,

Estimado señor / señora,

**Debido a obras por el plan de reposición, se ha programado la interrupción temporal del suministro de agua potable en la red municipal desde las 09:00 horas del día 17/02/2020 hasta las 14:00 horas.**

Afección:

C/ ARTAZA 15, 17, 19, 21  
C/ LOIOLA ANDER DEUNA 29  
C/ RIPA 12, 14, 16, 17, 18, 23, 31, 33, 37, 39, 41, 43, 45  
C/ SIPIRI 12, 14, 16

Para cualquier aclaración al respecto, pueden ponerse en contacto con la Subdirección de Redes Municipales del CABB.

Reciba un cordial saludo,

Atentamente,

Udal Sareen Zuzendariordea / Subdirector de Redes Municipales

Iz./Fdo.: Juan Luis Mozo Bikandi

Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa / Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia

San Vicente, 8 Edificio Albia 1 - 48001 Bilbao Tel.944 873 100 Fax: 944 873 110  
[www.consortiodeaguas.eus](http://www.consortiodeaguas.eus)

|                                                                                                                                                                     |                                                                                                        |                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa</b><br/>Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia</p> | <p><b>INSTRUCCIÓN PARA LA GESTIÓN DE<br/>INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO EN<br/>REDES MUNICIPALES</b></p> | <p>CÓD.: IT(PE-SGC-01-ExRM)04<br/>REV.: 00<br/>FECHA: 01/07/2020<br/>PÁG.: 74 de 104</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|

*Anexo 9 Comunicado de prensa*

## OHARRA - AVISO



**Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa**  
Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia

### UR HORNIKUNTZAREN BEHIN-BEHINEKO ETENALDIA INTERRUPCIÓN TEMPORAL DEL SUMINISTRO DE AGUA

Udal Ur Hornikuntza Sarearen  
Hobetze lanak direla eta,  
ur zerbitzua eten egingo da

**2020/05/27**ko  
**22:00**etatik

**2020/05/28**eko  
**06:00**ak arte

Barka itzazue eragozpenak

Con motivo de actuaciones de mejora  
en la Red Municipal de Abastecimiento  
se procederá a interrumpir el suministro

desde las **22:00** horas  
del **27/05/2020**

hasta las **06:00** horas  
del día **28/5/2020**

Disculpen las molestias

**BEZEROARENTZAKO ARRETA**  
**94 487 31 87**  
**ATENCIÓN AL CLIENTE**



|                                                                                                                                                                     |                                                                                                        |                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa</b><br/>Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia</p> | <p><b>INSTRUCCIÓN PARA LA GESTIÓN DE<br/>INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO EN<br/>REDES MUNICIPALES</b></p> | <p>CÓD.: IT(PE-SGC-01-ExRM)04<br/>REV.: 00<br/>FECHA: 01/07/2020<br/>PÁG.: 75 de 104</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|

**Anexo 10 Pasquín informativo de corte programado urgente**

**URGENTEA / URGENTE**



**Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa**  
Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia  
Udal Sareak, S.A.

**UR HORNIKUNTZAREN BEHIN-BEHINEKO ETENALDIA MATXURA URGENTEA DELA ETA**  
**INTERRUPCIÓN TEMPORAL DEL SUMINISTRO DE AGUA POR AVERÍA URGENTE**

|                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Udal Ur Hornikuntza Sarean matxura dela eta, ur zerbitzua eten egingo da</p><br><br><p>Datorren (e) an</p><br><br><p>etatik</p><br><br><p>ak arte</p><br><br><p>Barka itzazue eragozpenak</p> | <p>Con motivo de avería urgente en la Red Municipal de Abastecimiento se procederá a interrumpir el suministro.</p><br><br><p>Día</p><br><br><p>Desde las horas</p><br><br><p>Hasta las horas</p><br><br><p>Disculpen las molestias</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**BEZEROARENTZAKO ARRETA**  
**94 487 31 87**  
**ATENCIÓN AL CLIENTE**





|                                                                                                                                                                     |                                                                                                        |                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa</b><br/>Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia</p> | <p><b>INSTRUCCIÓN PARA LA GESTIÓN DE<br/>INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO EN<br/>REDES MUNICIPALES</b></p> | <p>CÓD.: IT(PE-SGC-01-ExRM)04<br/>REV.: 00<br/>FECHA: 01/07/2020<br/>PÁG.: 76 de 104</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|



**Anexo 11 Envío de notificación automática de corte no programado**

En la hoja *Datos* de la orden de trabajo se dispone del botón “Enviar aviso corte urgente”, el cual genera una notificación automática para avisar a los contactos municipales establecidos sobre el corte:

|           |                                               |                                 |
|-----------|-----------------------------------------------|---------------------------------|
| OT        | <input type="text" value="652"/>              | <div>DEBE CARGARSE EN GIS</div> |
| Fecha     | <input type="text" value="20/04/2020 11:14"/> |                                 |
| Municipio | <input type="text" value="BAKIO"/>            |                                 |

---

|                 |                                                                                                                                     |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tipo de orden * | <input type="text" value="Boca de riego - No Programada - Mantenimiento correctivo - Fi"/><br><a href="#">indicar tipo de orden</a> |
| Abonado         | <input type="text"/> * <input type="text"/> ...<br><a href="#">limpiar datos abonado</a>                                            |
| Calle *         | <input type="text" value="BO. GOITISOLOALDE AUZOA"/> ...                                                                            |
| Número          | <input type="text"/>                                                                                                                |
| Escalera        | <input type="text"/>                                                                                                                |
| Descripción     | <input type="text" value="frontón municipal"/>                                                                                      |

**NOTAS:**

- La notificación incluye la información introducida en el apartado “Descripción”. Por tanto, cuando la calle sea ‘DESCONOCIDA’, conviene poner una referencia a la zona con

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA ASISTENCIA A LOS TRABAJOS DE CONTROL Y DIRECCION DEL MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN DE LAS REDES MUNICIPALES QUE GESTIONA EL CABB.



*la incidencia ('zona frontón' por ejemplo). Se recomienda ser concretos y breves, pero sin proporcionar información en exceso.*

- *Una vez enviado el aviso de corte urgente cabe la posibilidad de añadir más datos y ampliar la descripción.*
- *No hay límite de envío de avisos, por lo que conviene prestar atención para no enviar el aviso reiteradamente.*



***Anexo 12 Notificación automática de corte no programado***

De: Udal Sareak - No Reply <[ussa\\_noreply@consorciodeaguas.eus](mailto:ussa_noreply@consorciodeaguas.eus)>

Enviado el: jueves, 16 de abril de 2020 13:47

Para: Gorka ROBREDO <[grobredo@consorciodeaguas.eus](mailto:grobredo@consorciodeaguas.eus)>

Asunto: CORTE DE AGUA --> ERANDIO - C/ MESO KALEA,

Problemas de suministro por avería en la red en la zona de C/ MESO KALEA,

En los próximos minutos, en la orden de trabajo (37-7148) dispondremos de más información que estará a su disposición en el teléfono de atención al cliente 944873187.



**ANEXO 4 RESPUESTA A LAS RECLAMACIONES**

# **INSTRUCCIÓN DE TRABAJO PARA LA RESPUESTA A LAS RECLAMACIONES PRESENTADAS**

**IT(PE-SGC-ExRemu-01)09 rev00**





|                                                                                                           |                                                                                                                                            |                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Realizado:                                                                                                | Revisado:                                                                                                                                  | Aprobado:                                                                                      |
| <ul style="list-style-type: none"><li>– Responsable de Área de Explotación de Redes Municipales</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>– Subdirector de Redes Municipales</li><li>– Representante de la Dirección para la Calidad</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>– Director de Explotación y Gestión de Activos</li></ul> |



## INDICE

|      |                                                           |    |
|------|-----------------------------------------------------------|----|
| 1.   | objeto                                                    | 83 |
| 2.   | alcance                                                   | 83 |
| 3.   | responsabilidad                                           | 83 |
| 4.   | DISTRIBUCIÓN                                              | 83 |
| 5.   | referencias                                               | 83 |
| 6.   | desarrollo                                                | 84 |
| 6.1. | FASE I: Recepción de la reclamación. ....                 | 84 |
| 6.2. | FASE II: Tramitación de la Reclamación .....              | 84 |
| 6.3. | FASE III: Envío de la contestación a la Reclamación ..... | 84 |
| 7.   | HISTORIAL DE MODIFICACIONES                               | 85 |



### *1. objeto*

La presente instrucción tiene por objeto describir la sistemática empleada por la **Subdirección de Redes Municipales**, en aquellos casos en los que se presente una reclamación.

### *2. alcance*

El alcance de la presente instrucción contempla todas las actividades asociadas al proceso por parte de la **Subdirección de Redes Municipales**.

### *3. responsabilidad*

**Subdirección de Redes Municipales**

Responsable del Área de Explotación.

### *4. DISTRIBUCIÓN*

Se distribuye copia controlada a los responsables de las tareas descritas en esta instrucción y al resto del personal involucrado en el mismo.

### *5. referencias*

No se contemplan.



## 6. *desarrollo*

La redacción de la instrucción se desarrolla en las siguientes FASES:

Fase I: Recepción de la Reclamación.

Fase II: Tramitación de la Reclamación.

Fase III: Envío de la Contestación a la Reclamación.

### **6.1. FASE I: Recepción de la reclamación.**

El proceso comienza con la llegada a la **Subdirección de Redes Municipales** de una reclamación desde el departamento de clientes del CABB a través de la herramienta informática firmadoc. Dicha reclamación es recibida por el Subdirector de Redes Municipales, que puede aceptarla o rechazarla. Si la reclamación es rechazada se remite nuevamente al Departamento de Gestión de Clientes, si la reclamación es Aceptada se envía al Responsable de Área del Departamento quien distribuye a los técnicos de Zona en función del municipio de procedencia de dicha reclamación.

### **6.2. FASE II: Tramitación de la Reclamación**

El Técnico de Zona realiza un informe auxiliar de respuesta a la reclamación que es remitido a través del firmadoc al Responsable de Área de Redes Municipales quien puede rechazarlo o validarlo, si es validado elabora el informe técnico final de Explotación.

### **6.3. FASE III: Envío de la contestación a la Reclamación**

El Informe Técnico de Explotación es enviado al Subdirector de Redes Municipales que puede rechazarlo ó validarlo, si es rechazado se reenvía al Responsable de Área para su modificación, y si es validado se envía al Departamento de Gestión de Clientes vía firmadoc.



## 7. HISTORIAL DE MODIFICACIONES

| REVISIÓN | FECHA    | MODIFICACIÓN                                                                            |
|----------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 00       | 30/09/19 | Documento inicial con motivo de la integración de USSA en CABB. Código anterior: I8 3-1 |
|          |          |                                                                                         |
|          |          |                                                                                         |
|          |          |                                                                                         |



## ANEXO 5 ACTUALIZACION DE INVENTARIOS Y MODIFICACIONES DE RED

# **ACTUALIZACIÓN DE INVENTARIOS Y/O MODIFICACIONES DE REDES DE ABASTECIMIENTO EN MUNICIPIOS GESTIONADOS CABB**

### **Actualizaciones y modificaciones introducidas cuyo origen sean las órdenes de trabajo.**

Mediante la aplicación de gestión de órdenes de trabajo se recopilan los datos de las redes que pueden sufrir modificaciones. El contratista adjudicatario de cada zona de explotación, cargará directamente en el GIS las modificaciones detectadas, adjuntando en la OT la imagen del GIS de la modificación. El CABB supervisará dicha información para supervisar que se cumple con el procedimiento definido en este documento. El contratista, además, deberá asignar las OTs referenciadas en el Anexo 1 de este documento, al elemento afectado, estableciendo dicha relación en el GIS.

Las órdenes de trabajo del subtipo NUEVA INSTALACIÓN o SUSTITUCIÓN seguirán el criterio de carga del Anexo 4 de este documento. La información de los planos se podrá completar con la información de la aplicación de órdenes de trabajo en la pestaña ELEMENTOS DE OT, en donde se indican aquellos elementos que se han instalado nuevos y sus fechas de instalación.



Las informaciones a cargar derivada del resto de órdenes de trabajo seguirán los criterios marcados en el Anexo 3 de este documento. Si en la propia orden de trabajo se detecta la instalación de un nuevo elemento, aunque la clasificación de la orden de trabajo no es del tipo que requiera de los criterios del Anexo 4 de este documento, ese elemento en cuestión deberá seguir los criterios del Anexo 4 de este documento.

De aquellas órdenes de trabajo que dispongan de fotos cargadas, se seleccionarán las más representativas para su carga en el GIS.



**TODAS las Instalaciones Singulares; Salas de válvulas, Bombeos, Grupos de presión y Arquetas de más de 1.5 metros de profundidad, o de emplazamiento en calzada** se les debe activar el objeto de Seguridad y Salud. Ver Anexo 2.

**TODOS los depósitos,** al objeto depósito, se debe activar el objeto de mantenimiento, ver Anexo 2.

**TODAS las válvulas reguladoras de presión, del tipo, ALIVIO, SOSTENEDORA, o PILOTADA,** se debe activar el objeto de mantenimiento, Ver Anexo 2.

**TODOS los acumuladores hidroneumáticos,** se debe activar el objeto de mantenimiento, Ver Anexo 2.





**Anexo 1. OTs que se deben relacionar con su elemento correspondiente en el GIS.**

| Tipo_Nivel_0               | Tipo_Nivel_1  | Tipo_Nivel_2                                                                 | Tipo_Nivel_3 |
|----------------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Acometida                  | No Programada | Fuga                                                                         |              |
| Acometida                  | No Programada | Fuga en mecanismo                                                            |              |
| Acometida                  | No Programada | Nueva Instalación                                                            |              |
| Acometida                  | Programada    | Adecuación de Instalación de abonado por solicitud de departamento comercial |              |
| Acometida                  | Programada    | Corte Suministro por impago/moroso                                           |              |
| Acometida                  | Programada    | Fuga                                                                         |              |
| Acometida                  | Programada    | Fuga en mecanismo                                                            |              |
| Acometida                  | Programada    | Nueva Instalación                                                            |              |
| Ampliación de red          | Programada    | No tiene ese nivel                                                           |              |
| Bocas de riego e Hidrantes | No Programada | Fallo                                                                        |              |
| Bocas de riego e Hidrantes | No Programada | Fuga                                                                         |              |
| Bocas de riego e Hidrantes | Programada    | Fallo                                                                        |              |
| Bocas de riego e Hidrantes | Programada    | Fuga                                                                         |              |
| Bocas de riego e Hidrantes | Programada    | Nueva Instalación                                                            |              |
| Bocas de riego e Hidrantes | Programada    | Sustitución                                                                  |              |
| Calidad de suministro      | No Programada | Falta de presión                                                             |              |
| Calidad de suministro      | Programada    | Falta de presión                                                             |              |

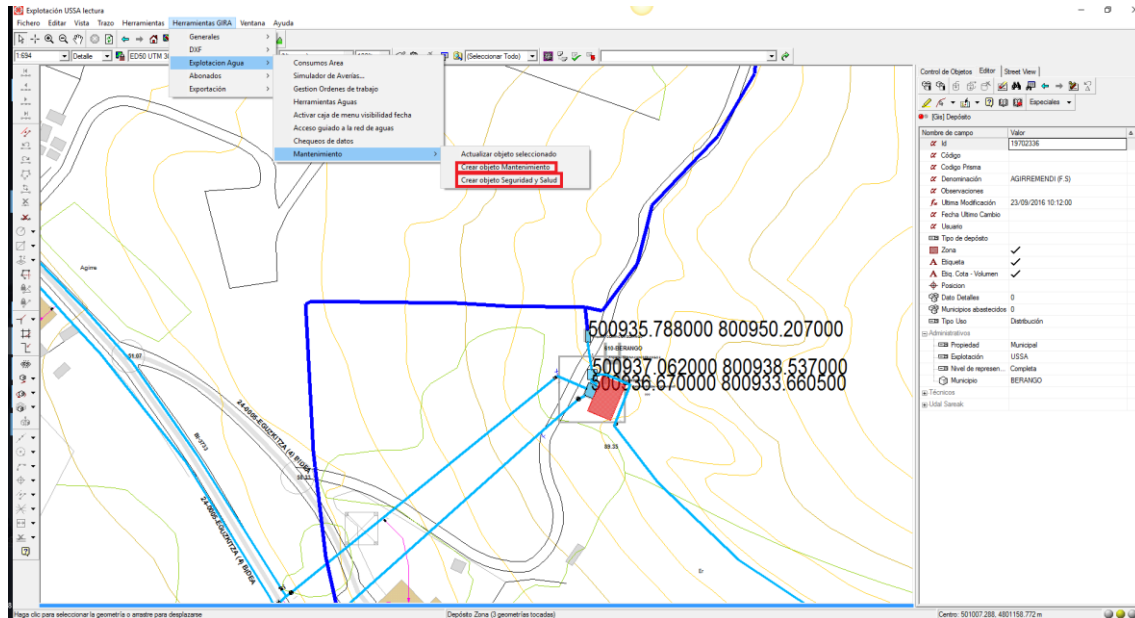


|                  |               |                   |             |
|------------------|---------------|-------------------|-------------|
| Contador         | Programada    | Fallo             |             |
| Contador         | Programada    | Fuga              |             |
| Fuentes publicas | No Programada | Fuga              |             |
| Fuentes publicas | No Programada | Sustitución       |             |
| Fuentes publicas | Programada    | Fuga              |             |
| Fuentes publicas | Programada    | Nueva Instalación |             |
| Fuentes publicas | Programada    | Sustitución       |             |
| Tubería          | No Programada | Fuga              |             |
| Tubería          | No Programada | Fuga en mecanismo |             |
| Tubería          | No Programada | Nueva Instalación |             |
| Tubería          | No Programada | Obstrucción       |             |
| Tubería          | Programada    | Fuga              |             |
| Tubería          | Programada    | Fuga en mecanismo |             |
| Tubería          | Programada    | Nueva Instalación |             |
| Tubería          | Programada    | Obstrucción       |             |
| V.R.P.           | No Programada | Fallo             |             |
| V.R.P.           | No Programada | Fuga              |             |
| V.R.P.           | Programada    | Fallo             |             |
| V.R.P.           | Programada    | Fuga              |             |
| Válvula          | De Acometida  | No Programada     | Fallo       |
| Válvula          | De Acometida  | No Programada     | Fuga        |
| Válvula          | De Acometida  | No Programada     | Sustitución |
| Válvula          | De Acometida  | Programada        | Fallo       |
| Válvula          | De Acometida  | Programada        | Fuga        |



|          |               |                   |                   |
|----------|---------------|-------------------|-------------------|
| Válvula  | De Acometida  | Programada        | Nueva Instalación |
| Válvula  | De Acometida  | Programada        | Sustitución       |
| Válvula  | De Red        | No Programada     | Fallo             |
| Válvula  | De Red        | No Programada     | Fuga              |
| Válvula  | De Red        | No Programada     | Sustitución       |
| Válvula  | De Red        | Programada        | Fallo             |
| Válvula  | De Red        | Programada        | Fuga              |
| Válvula  | De Red        | Programada        | Nueva Instalación |
| Válvula  | De Red        | Programada        | Sustitución       |
| Ventosas | No Programada | Fallo             |                   |
| Ventosas | No Programada | Fuga              |                   |
| Ventosas | No Programada | Sustitución       |                   |
| Ventosas | Programada    | Fallo             |                   |
| Ventosas | Programada    | Fuga              |                   |
| Ventosas | Programada    | Nueva Instalación |                   |
| Ventosas | Programada    | Sustitución       |                   |

## Anexo 2. Dar de alta objetos de mantenimiento y SST



## Anexo 3 Información mínima 1

**ADVERTENCIA:** Independientemente de los datos requeridos en este anexo se prestará especial atención a los elementos ya existentes de tipo '**SUBSECTOR HIDRÁULICO ABASTECIMIENTO**' en lo que se refiere a la no alteración de los códigos de identificación (ID) de los mismos. En caso de tener que realizar modificaciones sobre uno de estos elementos, se aprovechará el elemento existente realizando los cambios sobre éste y nunca se borrará y se creará uno nuevo, avisando a la persona de explotación designada a tal efecto.

- **TODOS LOS MECANISMOS :**
  - Municipio
  - Propiedad
  - Explotación
  - Estado de servicio

### ·ACOMETIDA

- Material
- Diámetro

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA ASISTENCIA A LOS TRABAJOS DE CONTROL Y DIRECCION DEL MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN DE LAS REDES MUNICIPALES QUE GESTIONA EL CABB.



·ACUMULADOR HIDRONEUMÁTICO

- Denominación (mismo nombre que el bombeo al que pertenece)
- Estado de conservación
- Tipo
- Volumen
- Presión máxima admisible PS
- Mantenimiento?

·BOCA DE RIEGO

- Tipo
- Funciona?

·BOMBA

- Marca
- Modelo
- Tipo
- Altura Manométrica (m)
- Caudal Nominal (m<sup>3</sup>/h)
- Potencia Nominal (CV)
- Intensidad (A)
- Cota
- Revoluciones (rpm.)
- Voltaje
- Estado de conservación
- Caudal de servicio (si la instalación dispone de instrumento para su lectura)
- Potencia de servicio
- Mantenimiento?

·BRIDA

- Tipo

·CAUDALÍMETRO (si no hay información intentar con explotación)

- Tipo
- Modelo
- Diámetro
- Denominación (mismo nombre que el sector al que pertenece, campo a consultar con explotación)
- Sector

·CONDUCCIÓN

- Material
- Diámetro
- Fecha de instalación (se intentará conseguir con técnico municipal)

·CONTADOR (si no hay información intentar con explotación)

- Tipo
- Modelo
- Diámetro



- Denominación (mismo nombre que el sector al que pertenece, campo a consultar con explotación)
- Sector

·DEPÓSITO

- Tipo de depósito
- Volumen Servicio
- Volumen Total
- Cota Solera
- Nº de Cámaras
- Denominación (campo a consultar con explotación)
- Tipo de uso
- Estado de conservación
- Telemando?
- Energía eléctrica?
- Bypass?
- Vallado?
- Indicador de nivel?
- Desagüe operativo?
- Sistema (hace referencia al sistema de abastecimiento)
- Más de 500 habitantes abastecidos?
- Clorador?
- Entrada de agua

·DESAGÜE

- Diámetro

·HIDRANTE CONTRA INCENDIOS

- Tipo
- Funciona?

·INSTALACIÓN SINGULAR (El esquema con todos sus mecanismos y relacionados con la propia instalación)

- Denominación (En caso del tipo Bombeo, campo a consultar con explotación)
- Tipo

·SUBSECTOR HIDRÁULICO ABASTECIMIENTO

- Denominación (campo a consultar con explotación)
- ID Datalogger (campo a rellenar por explotación)
- Sector Padre
- Altura de entrada (cota piezométrica del depósito del que se abastece o cota de terreno más presión de salida para sectores abastecidos por VRP)
- Fecha actualización

·VÁLVULA DE CIERRE

- Diámetro
- Tipo
- Sentido maniobra
- Accionamiento



- Apertura (1 abierto y 0 cerrado)
- Funciona?

·VÁLVULA FLOTADOR

- Cat.Modelo (suficiente con indicar diámetro)

·VRP (Si no hay información intentar con explotación)

- Tipo
- Modelo
- Presión de Salida (m.c.a.)
- Denominación (campo a consultar con explotación)
- Estado de conservación
- Cota
- Profundidad
- Distancia entre bridas
- Presión entrada
- Dimensionado. (campo a consultar con explotación)
- Telemando (campo a consultar con explotación)

·VENTOSA

- Cat.Modelo (suficiente con indicar diámetro)

**·A todos los elementos que se alberguen en el interior de instalaciones singulares se les debe**

**indicar en el campo INSTALACIÓN la instalación a la que pertenecen**



#### Anexo 4 Información mínima 2

**ADVERTENCIA:** Independientemente de los datos requeridos en este anexo se prestará especial atención a los elementos ya existentes del tipo '**SUBSECTOR HIDRÁULICO ABASTECIMIENTO**' en lo que se refiere a la no alteración de los códigos de identificación (ID) de los mismos. En caso de tener que realizar modificaciones sobre uno de estos elementos, se aprovechará el elemento existente realizando los cambios sobre éste y nunca se borrará y se creará uno nuevo, avisando a la persona de explotación designada a tal efecto.

- **TODOS LOS MECANISMOS :**

- Municipio
- Propiedad
- Explotación
- Estado de servicio
- Fecha de instalación

- ACOMETIDA

- Material
- Diámetro

- ACUMULADOR HIDRONEUMÁTICO

- Denominación (mismo nombre que el bombeo al que pertenece)
- Estado de conservación
- Tipo
- Volumen
- Presión máxima admisible PS
- Presión máxima de servicio Pms
- Presión de precarga
- Mantenimiento?

- BOCA DE RIEGO

- Tipo
- Modelo
- Funciona?

- BOMBA

- Marca
- Modelo
- Tipo
- Altura Manométrica (m)
- Caudal Nominal (m3/h)
- Potencia Nominal (CV)





- Intensidad (A)
- Cota
- Revoluciones (rpm.)
- Voltaje
- Estado de conservación
- Caudal de servicio
- Potencia de servicio
- Mantenimiento?

·BRIDA

- Tipo

·CAUDALÍMETRO (si no hay información intentar con explotación)

- Tipo
- Modelo
- Diámetro
- Denominación (mismo nombre que el sector al que pertenece, campo a consultar con explotación)
- Sector

·CONDUCCIÓN

- Material
- Diámetro
- Fabricante

·CONTADOR (si no hay información intentar con explotación)

- Tipo
- Modelo
- Diámetro
- Denominación (mismo nombre que el sector al que pertenece, campo a consultar con explotación)
- Sector

·DEPÓSITO

- Tipo de depósito
- Altura Máxima
- Altura Mínima
- Ancho
- Largo
- Superficie
- Volumen Reserva
- Volumen Servicio
- Volumen Total
- Cota Solera
- Nº de Cámaras
- Denominación (campo a consultar con explotación)
- Tipo de uso
- Estado de conservación
- Telemando?



- Energía eléctrica?
- Bypass?
- Vallado?
- Indicador de nivel?
- Desagüe operativo?
- Sistema (hace referencia al sistema de abastecimiento)
- Más de 500 habitantes abastecidos?
- Clorador?
- Entrada de agua

·DESAGÜE

- Diámetro

·HIDRANTE CONTRA INCENDIOS

- Tipo
- Modelo
- Funciona?

·INSTALACIÓN SINGULAR (El esquema con todos sus mecanismos y relacionados con la propia instalación)

- Denominación (En caso del tipo Bombeo, campo a consultar con explotación)
- Tipo

·SUBSECTOR HIDRÁULICO ABASTECIMIENTO

- Denominación (campo a consultar con explotación)
- ID Datalogger (campo a rellenar por explotación)
- Sector Padre
- Altura de entrada (cota piezométrica del depósito del que se abastece o cota de terreno más presión de salida para sectores abastecidos por VRP)
- Fecha actualización

·VÁLVULA DE CIERRE

- Cat Modelo/Diámetro
- Tipo
- Sentido maniobra
- Accionamiento
- Apertura (1 abierto y 0 cerrado)
- Funciona?

·VÁLVULA FLOTADOR

- Cat.Modelo (suficiente con indicar diámetro)

·VRP

- Tipo
- Modelo
- Presión de Salida (m.c.a.)
- Denominación (campo a consultar con explotación)
- Estado de conservación
- Cota



- Profundidad
- Distancia entre bridas
- Presión entrada
- Dimensionado. (campo a consultar con explotación)
- Telemando (campo a consultar con explotación)

·VENTOSA

- Cat.Modelo (suficiente con indicar diámetro)
- Tipo

- **Todos los elementos que se alberguen en el interior de instalaciones singulares debe indicarse en el campo INSTALACION la instalación a la que pertenecen.**



## **ANEXO 6 ATENCIÓN A AVERIAS EN REDES MUNICIPALES**

### **DEFINICIONES**

Se establecen las definiciones claras de los conceptos fundamentales a los que se refiere la instrucción:

#### **Avería**

Daño que impide el correcto funcionamiento de la red de abastecimiento.

#### **Suministro**

Abastecimiento de agua potable a través de la red existente para tal fin.

#### **Afección al suministro**

Alteración en el abastecimiento de agua potable, la cual presenta un efecto perjudicial el punto límite de entrega. Dicha alteración puede manifestarse de las siguientes maneras:

- **Sin agua**

No llega agua, es decir, el abonado no dispone de agua en el punto límite de entrega de la misma.

- **Mala calidad**



El agua tiene mala apariencia y/o no cumple con los requisitos exigidos al agua potable (color, turbidez, etc.) en el punto límite de entrega de la misma.

- **Falta de presión**

El agua no llega con fuerza suficiente, la presión en el punto límite de entrega es escasa e inferior a la habitual.

- **Presión inferior a 0,5 bar**

Cuando la presión en el punto límite de entrega sea inferior al valor indicado, se considerará que las características del suministro no permiten ni garantizan las actividades básicas como las relacionadas con la higiene personal, preparación de alimentos, etc.

- **Presión superior a 0,5 bar**

Cuando la presión en el punto límite de entrega sea superior al valor indicado, se considerará que las características del suministro permiten y garantizan las actividades básicas como las relacionadas con la higiene personal, preparación de alimentos, etc.

#### **Suministro alternativo**

Abastecimiento de agua potable desde un punto distinto del habitual de la red existente y con condiciones similares al suministro original. No se considerará suministro alternativo aquel que tenga una presión de servicio mayor a 2 bares.

#### **Cliente sensible**



Abonado cuya actividad se encuentra condicionada por la disponibilidad de agua potable y cuyo desarrollo se vería afectado en caso de no disponer de este recurso, pudiendo tener un importante impacto negativo en los servicios prestados a la sociedad.

Se consideran clientes sensibles los hospitales, las residencias, los polideportivos, las escuelas, etc.

#### **Equipos de la red**

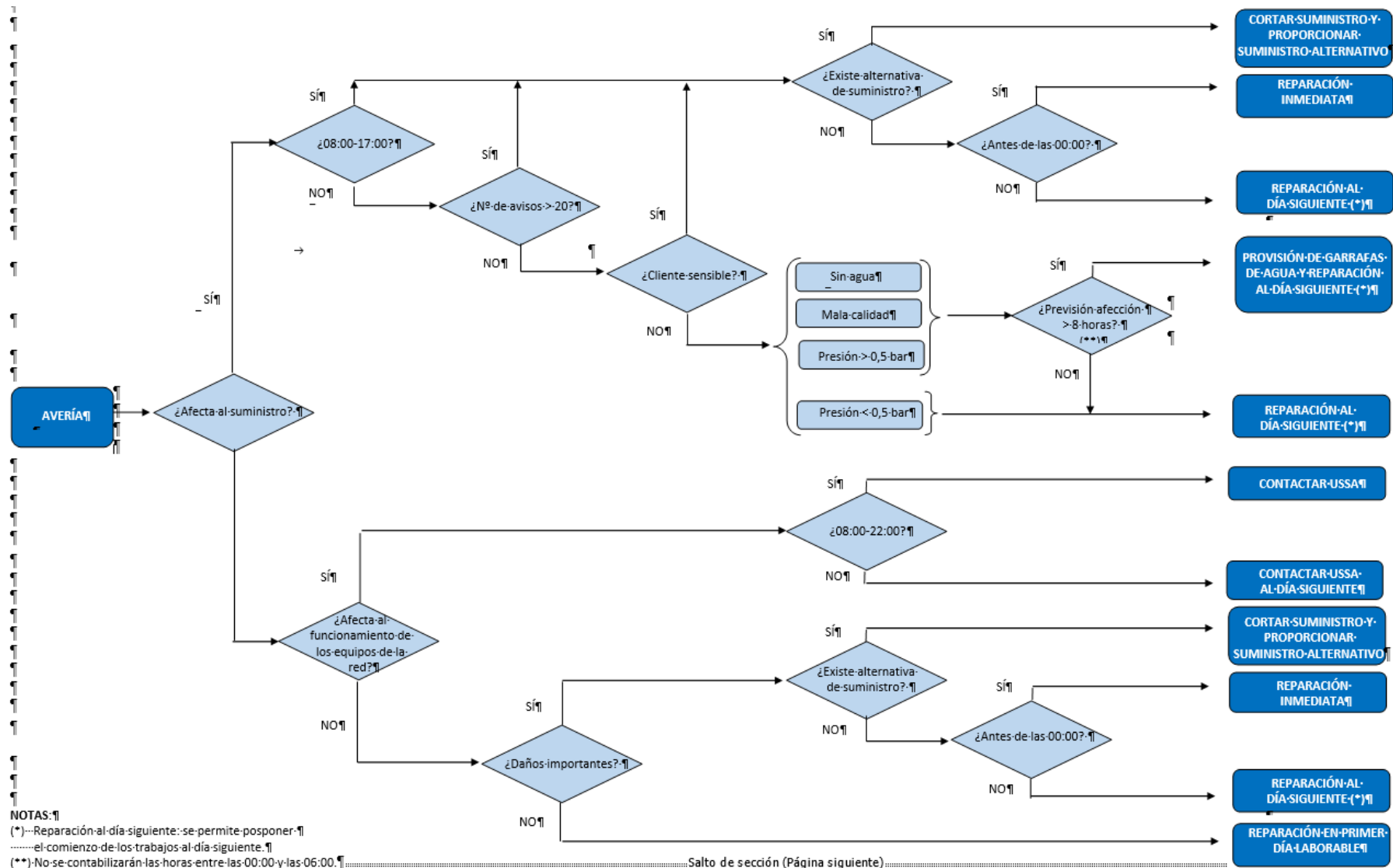
Conjunto de aparatos técnicos (bombas, grupos de presión, depósitos, válvulas, etc.) que posibilitan el buen funcionamiento de la red.

#### **Daños importantes**

Contempla la existencia de riesgo para el tránsito por carretera o a pie (peligro para vehículos, viandantes, etc.) originado por la salida de agua de la red al exterior, la filtración o entrada de agua en el interior de inmuebles, etc.

#### *desarrollo*

El desarrollo de esta instrucción comienza con la existencia de una avería, la cual deberá ser gestionada conforme al diagrama de flujo siguiente:



Bilbao a 21 de mayo de 2021.



**Gorka Robredo Arzuaga**

Responsable de Área de operaciones y mantenimiento de redes



**Juan Luis Mozo Bikandi**

Subdirector de Redes Municipales