



Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa
Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA LICITACIÓN, MEDIANTE
PROCEDIMIENTO ABIERTO Y ADJUDICACIÓN POR CONCURSO, DEL
SERVICIO DE LECTURA E INSPECCIÓN DE CONTADORES DE RED
SECUNDARIA**



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO Y ADJUDICACIÓN POR CONCURSO, DEL SERVICIO DE LECTURA E INSPECCIÓN DE CONTADORES DE RED SECUNDARIA

CLAUSULAS

PRIMERA.- Objeto del contrato.

Es objeto de la presente contratación la realización de la lectura manual de contadores en red secundaria, en los domicilios, locales e industrias donde tenga lugar el suministro de caudales, así como el servicio de inspección y muestreo de las tomas de agua y/o saneamiento en servicio y su identificación con los usuarios con contrato en vigor, verificando su dirección, datos de contador, lectura, consumos y justificación de los mismos, emplazamiento, acceso y similares, notificando a este Consorcio las incidencias detectadas y las divergencias entre la información a disposición del Consorcio y la realidad constatada.

Además, queda comprendida dentro del objeto del contrato la ejecución del barrido de contadores de radiolectura para captación de índices así como, con un carácter muy menor, la actividad consistente en la realización de notificaciones manuscritas de aviso de corte en casos de morosidad.

En consecuencia, son cuatro los servicios que quedan incorporados dentro del ámbito del presente contrato:

- Lectura de contadores en red secundaria, en los domicilios, locales e industrias donde tenga lugar el suministro de caudales.
- Inspección y muestreo de las tomas de agua y/o saneamiento en servicio en el Consorcio de Aguas
- Barrido de señales de radiolectura
- Notificaciones manuscritas de corte de suministro por falta de pago.

SEGUNDA.- Ámbito geográfico.

El ámbito geográfico en que se desarrollarán los servicios es el comprendido por aquellos municipios que tengan encomendada la gestión de abonados al Consorcio, sin perjuicio de posibles ampliaciones, que serán incorporados de forma inmediata al contrato.

Actualmente, los citados municipios son: Abadiño, Abanto y Ciérvana, Ajangiz, Alonsotegi, Amoroto, Arantzazu, Areatza, Arrankudiaga-Zollo, Arratzu, Arrigorriaga, Artea, Atxondo, Aulesti, Bakio, Balmaseda, Barakaldo, Barrika, Basauri, Bedia, Berango, Bermeo, Berriatua, Bilbao, Busturia, Derio,



Dima, Durango, Ea, Elantxobe, Elorrio, Erandio, Ereño, Etxebarri, Etxebarria, Forua, Fruiz, Galdakao, Galdames, Gamiz-Fika, Gatika, Gautegiz-Arteaga, Gernika-Lumo, Getxo, Gizaburuaga, Gordexola, Gorliz, Güeñes, Ibarangelu, Igorre, Ispaster, Iurreta, Izurtza, Kortezubi, Larrabetzu, Laukiz, Leioa, Lekeitio, Lemoa, Lemoiz, Lezama, Loiu, Mañaria, Markina-Xemein, Maruri-Jatabe, Mendata, Mendexa, Morga, Mundaka, Mungia, Munitibar, Murueta, Muskiz, Muxika, Nabarniz, Ondarroa, Ortuella, Plentzia, Portugalete, Santurtzi, Sestao, Sondika, Sopela, Sopuerta, Sukarrieta, Trucios-Turtzioz, Ubide, Ugao-Miraballes, Urduliz, Urduña/Orduña, Valle de Trápaga-Trapagaran, Zaldibar, Zalla, Zamudio, Zaratamo, Zeanuri, Zeberio, Zierbena, Ziortza-Bolibar.

El Consorcio comunicará al adjudicatario, con suficiente antelación, la modificación del ámbito geográfico en el que debe prestar su servicio. El adjudicatario está obligado a prestar el servicio en los nuevos municipios que le fueran indicados por el Consorcio de Aguas, no pudiendo realizar reclamación alguna por la modificación del ámbito geográfico que le fuera asignado.

TERCERA.- Horario de trabajo y Calendario.

El adjudicatario deberá prestar su servicio en el calendario y horario que mejor garantice el cumplimiento de los trabajos y objetivos que le son asignados.

No obstante, como norma general y, únicamente al efecto de evitar molestias innecesarias al ciudadano, los trabajos no deberán comenzar antes de las 9.00 h y deberán estar finalizados para las 19.00 h.

El calendario de trabajo coincidirá con el del CABB, pudiéndose solicitar, excepcionalmente, a comienzos del año, su modificación puntual, que sería realizada de mutuo acuerdo.

CUARTA.- Recursos técnicos y humanos para la prestación de los servicios de lectura, de inspección/muestreo, barrido de señales de radiolectura y notificaciones manuscritas.

4.1.- Interlocución con la empresa contratada.

La empresa deberá designar un interlocutor con el CABB, con objeto de mantener la relación diaria con el departamento de Relaciones con Clientes, para la correcta transmisión de la información y prestación del servicio.

4.2.- Medios Técnicos.-

El CABB facilitará los soportes electrónicos (P.D.A.s y Tablets) de las cargas del trabajo a realizar.

El resto de los medios técnicos exigidos, a emplear en cada servicio, se exponen por separado más adelante para cada uno de los servicios en la descripción de estos.



4.3.- Recursos humanos.-

En relación con el personal (lectores e inspectores) con los que vayan a prestarse los diferentes servicios, deberá considerarse lo especificado en el Pliego de Condiciones Administrativas en relación con los trabajadores con derecho a subrogación.

4.3.1.- Lectores.-

Perfil de Lector:

Persona con experiencia en lectura de contadores, preferiblemente conocedor de la zona y con conocimientos de euskera. Uniforme: Adecuado.

Identificación del lector:

Se les proporcionará las tarjetas de Identificación correspondientes, que llevarán en lugar visible durante la realización del trabajo. Las quejas que se reciban de los clientes sobre falta de acreditación serán comunicadas al adjudicatario, que lo subsanará con carácter inmediato.

Formación del personal de lectura.-

El CABB facilitará el personal cualificado preciso y la documentación necesaria para el conocimiento y manejo de los P.D.A.'s a utilizar en la prestación del servicio.

La sencillez del dialogo predeterminado entre usuario y maquina hace que el tiempo previsto de formación se reduzca a ± 4 horas.

Encargado.-

Será necesario el nombramiento de un encargado para mantener contacto físico diario con el personal del área de lectura del Consorcio.

4.3.2.- Inspectores.-

El CABB entregará diariamente las inspecciones o los trabajos de muestreo a efectuar agrupados por criterios geográficos, divididos en lotes. El contratista deberá disponer, diariamente, de un número suficiente de inspectores para acometer los mismos, con experiencia demostrable en lectura de contadores y valoración de consumos, así como con conocimientos prácticos de fontanería.

Perfil de Inspector:

- Persona con experiencia probada en lectura de contadores, valoración de consumos, normativa vigente y sistemas de facturación.
- Experimentado en la zona y con conocimientos de fontanería, ofimática básica y euskera.



- Dotes de trato personal.
- Vestimenta adecuada (dada la naturaleza del servicio de inspección, no se exige necesariamente la identificación mediante uniforme).
- Permiso de conducir.

Identificación:

A todos los inspectores de la adjudicataria mediante los que se preste el servicio que constituye el objeto del contrato les serán proporcionadas las tarjetas de Identificación correspondiente, que llevarán en lugar visible durante la realización del trabajo.

Las quejas que se reciban de los clientes sobre falta de acreditación se comunicaran a la adjudicataria, que anotará en el parte diario de incidencias.

Formación.-

El CABBB facilitará el personal cualificado preciso y la documentación necesaria para el conocimiento y manejo de los P.D.A.'s y tablet's.

Los conocimientos requeridos y la sencillez del dialogo predeterminado entre usuario y máquina mediante el software, hace que el tiempo previsto de formación se reduzca a ± 4 horas.

QUINTA.- Servicio de Lectura. Descripción de los trabajos a llevar a cabo por el adjudicatario.

Con independencia de las que, de forma más detallada, se indican en cláusulas posteriores, las condiciones generales del Servicio de Lectura son las que a continuación se enumeran:

5.1.- El número de lecturas a efectuar será variable, siendo determinado por el Consorcio, y será facilitado con la debida antelación a la empresa contratista, en adelante E.C., de acuerdo con lo regulado en la Ordenanza del Servicio.

En este orden, el número medio diario de lecturas oscilará entre 4.300 y 5.000, siendo el número aproximado de gestiones a realizar por la contrata, de 1.180.000 el primer año y de 1.020.000 el segundo.

5.2.- Se consideran lecturas realizadas a efectos de facturación, las siguientes:

-Los contadores leídos con aportación de índice, independientemente de que hayan sido forzadas como anomalía de consumo.

-Las autolecturas comunicadas en período de facturación.



-La toma de datos, tal y como establece la cláusula 6ª apartado 12.

También se considerarán como lectura realizada, las siguientes anomalías:

- Cuando no sea procedente la gestión de la lectura (por estar los consumos controlados mediante otro número de cliente, el local esté destruido o el inmueble derribado, etc.) En estos casos se codificará la anomalía como "local destruido" para evitar que se genere en el futuro la hoja de lectura.
- Cuando el contador esté destruido o con las agujas rotas.
- Cuando no exista contador.
- Cuando el contador esté tapado o enterrado con "carácter permanente"

5.3.- El medio utilizado para la captación de datos, será un Terminal Portátil de Lectura (P.D.A.) que facilitará el Consorcio a la empresa contratista, así como la formación precisa para su manejo.

Por su parte el adjudicatario deberá disponer de una línea telefónica con suficiente capacidad para transmitir las descargas en el caso de que los lectores no dispongan de línea telefónica en sus domicilios.

5.4.- El servicio consistirá en la visita y examen del contador en el domicilio de lectura por la empresa contratista, consignando en el P.D.A. el índice leído, haciendo en su caso las comprobaciones que automáticamente requiera el terminal.

En caso procedente, se hará constar la existencia de anomalías referentes a la lectura (casa deshabitada, casa destruida, etc.) o al contador (contador destruido, cristal roto, etc.).

Asimismo, se realizará la toma de datos que eventualmente solicite el P.D.A., especialmente los referentes al contador instalado, actividad y precintado del contador.

Finalmente, se notificará al Consorcio el detalle de viviendas que estando ocupadas e incluidas en la ruta de lectura entregada, no figuran como abonadas al servicio de agua, mediante el correspondiente impreso debidamente cumplimentado.

5.5.- Para la práctica de la lectura de contadores, el Consorcio pondrá con suficiente antelación a disposición de la empresa contratista, los datos informatizados de las lecturas que se hayan de gestionar. Estos datos irán agrupados en cargas de P.D.A. de forma que su ejecución suponga la ocupación de una jornada de ocho horas.

En las cargas con menos de 190 gestiones, denominadas "sin media", si el porcentaje de lecturas efectivas es igual o superior al 79% de las entregadas, se aplica como resultado el 100% de la media aritmética de las lecturas "con media" más las de "sin media" que no superen el porcentaje,



efectuadas por el lector durante el mes. Si dicho porcentaje fuera inferior, solamente se contabilizarán las lecturas reales.

En las cargas, figurará por abonado: el nombre y dirección, su actividad, el acceso al contador, su emplazamiento, número de serie, marca codificada, calibre y ruedas del medidor. En el caso de que el contador disponga de sistema de radiolectura (esté activado o no) también figurará el número de emisor y tipo de sistema de radiolectura.

5.6.- Diariamente, la empresa contratista remitirá por GPRS (o vía telefónica, a través de una línea 900, coste gratuito) al Departamento de Lectura del CABB las descargas correspondientes a los contadores leídos durante la jornada.

La lectura de cada contador se practicará en la fecha que el Consorcio indique en las cargas de gestión a realizar.

Cualquier incidencia que se produzca en el desarrollo de los trabajos será resuelta por el Consorcio, para lo cual se deberá poner en conocimiento de este, en la forma más inmediata posible.

5.7.- Por causas de fuerza mayor, el CABB podrá sustituir el actual soporte de lectura (P.D.A.) por listados de usuarios, en los que figurarán los datos señalados en el punto **5.5**, debiendo consignar la empresa contratista en los mismos, los datos requeridos, de forma clara y legible.

5.8.- Si por cualquier circunstancia resultara imposible efectuar la lectura de un contador, se hará así constar en la relación de abonados incluidos en el P.D.A., indicando el motivo que lo justifique.

Como norma general, se exige que al menos un 79% de las gestiones de lectura realizadas en una jornada hayan producido la lectura del contador. Quiere ello decir que estadísticamente no es habitual el detectar un 21% de ausencias o anomalías de lectura, por lo que de producirse este hecho, el Consorcio se reserva su comprobación y posterior imputación a la Empresa de los gastos que ello ocasione, en el supuesto de que no se hubieran efectuado las debidas gestiones para conseguir la toma de índices.

Dado que la oferta de la Empresa Contratista se presentará por unidades de contadores leídos, los intentos fallidos no serán abonados por el Consorcio.

5.9.- De modo general, el CABB facilitará el planning de lectura a cumplimentar por la empresa contratista, con una antelación aproximada de 7 días.

No obstante, si razones de fuerza mayor exigieran una aportación adicional por parte del contratista, la misma deberá facilitarse en el plazo máximo de 48 horas.

5.10.- Se estimará que existe falta de puntualidad cuando los trabajos que el Consorcio encomiende a la Empresa Contratista no sean devueltos por ésta debidamente cumplimentados dentro del plazo indicado en el presente Pliego.



Se estimará que existe falta de exactitud en la gestión de lectura cuando de los datos expresados para cada abonado leído no resulte posible conocer fielmente el consumo registrado.

Con carácter general, los errores de lectura (tanto de índices como de anomalías registradas) así como las omisiones de lectura sin justificación detectadas, se deducirán como lecturas realizadas de la liquidación mensual hasta un máximo de 10 por lector y mes. En el supuesto de superar los 10 errores u omisiones mensuales, y por cada uno que sobrepase esta cantidad, se deducirán 20 lecturas realizadas.

No obstante, la omisión de la codificación de la anomalía "local destruido" en los casos señalados en la cláusula 5.2 se penalizará con 10 lecturas válidas por anomalía no registrada

Todo ello sin perjuicio de la posible resolución del contrato por incumplimiento de sus obligaciones.

SEXTA.- Servicio de Lectura. Aspecto funcional del servicio.-

6.1.- Entrega de los trabajos a realizar.-

Con una antelación aproximada de 7 días se entregará por el CABB:

- Comentarios sobre trabajos entregados.
- Llaves disponibles de acceso.
- Listado de fincas por carga.

Con una antelación mínima de 1 día, se remitirá (GPRS o vía telefónica) por el CABB:

- Cargas a realizar

Diaria y personalmente por el CABB:

- Entrega de Partes de Trabajo realizados el día anterior.
- Entrega de Tiempos reales de lectura, con indicador de interrupciones superiores a 15 minutos.
- Entrega de análisis de Intentos por lectura del día anterior.
- Entrega de listado de anomalías de lectura indicadas el día anterior.



- Suministro de Hojas de Autolectura (cuando se requieran).

6.2.- Entrega de trabajos realizados.-

En la misma jornada en la que se han realizado las lecturas, por la E.C. (GPRS o vía telefónica):

- Descarga de los trabajos realizados.

En la jornada siguiente y personalmente por la E.C.:

- Entrega de comunicación de incidencias por escrito, a petición del CABB.

En las jornadas siguientes y personalmente por la E.C.:

- Comentarios sobre trabajos realizados.
- Devolución de llaves de acceso.
- Comentarios sobre incidencias.
- Impresos de Altas Especiales debidamente cumplimentados.
- Orientación sobre ampliación/disminución de cargas.

6.3.- Equipos de lectura.-

Facilitados por el CABB.: PDA's, cunas de comunicaciones, cargadores de baterías, software de comunicaciones.

Disponibles en la E.C.: P.C. compatible con standard industrial y sistema operativo WINDOWS-7

6.4.- Plan de trabajo trimestral.-

El facilitado por el CABB, que comunicará con la anticipación posible la necesidad de ampliación/disminución del servicio durante el trimestre siguiente, si así fuera preciso por sus necesidades de planificación, asumiendo la E.C. lo estipulado en el Pliego de Condiciones.

6.5.- Cargas.-

Se remitirán vía telefónica, según el criterio del CABB.

No podrán ser redistribuidas de modo distinto al remitido por el CABB, sin que pueda alterarse la división de éstas.



Los datos facilitados no podrán ser utilizados para otros fines que los de Lectura de Contadores y las comprobaciones que dicha labor demande, ya que son **propiedad exclusiva del CABB**, que **no permite la copia (total o parcial), venta o donación de éstos**.

6.6.- Descargas.-

Se devolverán (vía GPRS o telefónica) al Departamento de Lectura del CABB sin que pueda alterarse la división de éstas, correspondiendo exactamente con las cargas que las originaron.

6.7.- Realización del trabajo.-

Queda al criterio de la E.C., como Empresa cualificada, la organización de éste dentro de la fecha asignada. Por motivos de fuerza mayor, y previa autorización del responsable de Lectura del CABB, podrá modificarse dicha fecha con una variación máxima de 24 horas.

El número de gestiones en las cargas de lectura visual es dinámico; varía de un trimestre a otro, aumentando (p. ej., al incorporar nuevas fincas en el hilo de lectura) o disminuyendo (p. ej. y especialmente, por la implementación de la telelectura)

Si un lector advierte que la carga de la PDA contiene un número de gestiones inadecuado, tanto por exceso, como por defecto, lo comunicará al responsable de lectura de la E.C., y dicho responsable informará al CABB en el parte diario de lectura. El CABB realizará posteriormente modificaciones, si lo estima conveniente, en el número de gestiones de las cargas, de cara al siguiente trimestre de lectura.

En ningún caso se dejará sin leer uno o varios contadores por motivo de un exceso en el número de gestiones, o de fincas, de una carga. La E.C. garantizará que la lectura de todos los contadores se realice adecuadamente en la fecha asignada. Si fuese necesario, pondrá un refuerzo al lector.

Los contadores de dicha carga que no dispongan de índice de lectura se considerarán 'omisiones de lectura', salvo que, del estudio de la libreta y de los tiempos inter-contador, el CABB aprecie que la anomalía de lectura codificada en lugar del índice, y el momento concreto de introducción de ésta, se ajustan a la realidad.

No se admitirán cargas incompletas ni con porcentajes inferiores a los contratados, sin la autorización expresa del Departamento de Lectura del CABB, que tomara la decisión sobre la admisión o no de las circunstancias que motivaron la incidencia, una vez analizados los datos y considerándolos justificados o no, mediante las comprobaciones que estime oportunas. Si se demostrase la inexactitud de las circunstancias argumentadas se aplicará la cláusula correspondiente del Pliego de Condiciones.

La E.C. será informada de las mejoras en el Servicio que se establezcan.



El trato con los clientes ha de ser lo más correcto posible, siendo generosos en el tiempo empleado. Se les orientará a obtener la información que soliciten a través del Teléfono de Atención al Cliente nº 944.873.187.

6.8.- Lecturas.-

La introducción de datos de la gestión de lectura se efectuará directamente en el P.D.A. y en el preciso momento de ser capturados. No se permite la anotación previa en papel.

Se indicará al cliente la lectura efectuada si fuera solicitada, pero no existe la obligación-de anotarla en cuadernos o libretas.

La introducción de **datos falsos**, incluidos los referentes a tiempo real de la gestión, demostrados, podrá suponer causa de rescisión de contrato.

6.9.- Anomalías de lectura.-

La falta de índice se corresponderá inevitablemente con una anomalía de lectura, que se reflejará en el menú correspondiente del P.D.A. en el mismo momento que se produzca, siempre y cuando no sea marcada con 'Volver'. Si posteriormente se volviese a gestionar una HL fallida, se procederá a borrar la anomalía introducida e indicar el índice leído si lo hubiera, en tiempo real.

Existen abonados de control sobre anomalías de lectura, que son utilizados como muestras cualitativas y la falsedad demostrada de las mismas, pueden suponer la inmediata rescisión de contrato con la Empresa Contratista.

6.10.- Anomalías de consumo.-

Al introducir un índice, el P.D.A. puede devolverlo indicando Mucho o Poco Consumo. Se comprobará que el índice es correcto o no. En el primer caso, se tratará de averiguar el motivo de la variación, introduciéndolo en la pantalla orientativa de causas destapada. Efectuada la descarga de los datos, a criterio del CABB, se procederá a la validación del dato o a generar una Inspección.

6.11.- Anomalías de contador.-

Son las concernientes al contador.

En los clientes que se detecte que el contador se encuentra parado al dar el P.D.A. un aviso de índice "Igual", y se aprecie la existencia de consumo por tratarse de un local o piso habitado, se indicará "Parado". Se confía en el criterio de la E.C. a la hora de tomar esta decisión y ha de tenerse en cuenta la actividad del local, si el acceso ha sido facilitado por un vecino e indica que no viven, los contadores en batería, etc.



Un contador empañado no debe ser considerarlo como averiado. En estos casos el histórico de anomalías determinará la acción a tomar por el Dpto. de Contadores.

6.12.- Toma de datos.-

Se tomarán los requeridos por el P.D.A. y de forma fehaciente. El sistema bloquea la lectura si, introducido un índice, no se contestan ciertos datos. Estas gestiones son anotadas en la relación diaria de trabajos considerándose como dos lecturas realizadas, y se abonan al precio unitario de HL ofertado por la E.C., apareciendo agrupadas en la certificación mensual.

6.13.- Usuarios no controlados.-

Las cargas llevan las bajas de aquellos locales que, estando en esta situación, no han realizado los trámites reglamentarios de Alta en el Servicio. En este caso se procede a dar de alta al usuario, una vez realizadas las comprobaciones oportunas en el Departamento de Contratación.

Ante esta circunstancia, se tomarán todas las precauciones de presunción, recabando del usuario la información sobre su situación en este sentido, ya que puede estar en tramitación la Póliza de Alta correspondiente por ser de contratación reciente, si bien, siempre y obligatoriamente se dará parte de esta incidencia.

Las Altas Especiales que generen el Alta definitiva del usuario, se ven incentivadas económicamente, tanto si corresponden al Servicio de Agua como de las tasas cuya gestión tenga encomendada el CABB, con arreglo a un baremo establecido, dependiente de los m³ o importes reclamados, siempre y cuando se cumplimente debidamente el impreso facilitado al efecto.

6.14.- Incidencias: tratamiento v atención al cliente.-

Las incidencias con los clientes, desperfectos ocasionados durante su trabajo, quejas sobre el Servicio, dificultad en el trato, animales domésticos conflictivos, emplazamientos peligrosos de contador, arquetas de difícil apertura o con tapas que resulte arriesgado su manejo, así como cualquier motivo que la E.C. estime ha de poner en conocimiento de este CABB serán comunicadas en el Parte Diario correspondiente. Con ello mejorará nuestra gestión, se tomarán las medidas oportunas o quedará constancia y servirá de aviso para los próximos cometidos.

En caso de incidencia grave lo pondrá en conocimiento del Departamento de Lectura de este CABB inmediatamente, mediante llamada telefónica, y aportando los datos que le sean solicitados. El responsable del Servicio tomará las medidas oportunas y se lo comunicará a la E.C. si procede. En este apartado se consideran las violencias de todo tipo, las roturas que motivan fugas de agua, accidentes etc.

Si por parte del Cliente se recibiera una queja suficientemente justificada por este Departamento, se pondrá en conocimiento inmediato del responsable de la E.C. La E.C. informará de las gestiones



realizadas con la mayor brevedad al CABB, ofreciendo dentro de las 24 horas siguientes un informe escrito y firmado por el responsable del servicio.

6.15.- Partes diarios de trabajo.-

Diariamente, se facilitará a la E.C. los resúmenes del trabajo realizado por su personal en el día inmediato anterior.

6.16.- Repetición de trabajos.-

Los trabajos realizados se comprobarán en el momento de la entrega. Tiempo: ± 15 minutos.

Si por fallo técnico del P.D.A., Cuna de descarga, o Sistema, ajenos al uso de la E.C., se perdieran los datos aportados, los gastos ocasionados por la repetición por parte de la E.C. correrán a cargo de este CABB, evaluándose los mismos mediante media aritmética del trabajo del lector en la misma zona y durante el mes en curso. La nueva gestión se abonará de la forma habitual.

Si el fallo del P.D.A. fuese debido a acción brusca o acción de agentes externos (líquidos, exposición solar intensiva, durante el uso por la E.C., o de la manipulación errónea del sistema de Carga o Descarga de éste) la repetición del trabajo se efectuará dentro de las 24 horas siguientes, a cuenta de la E.C.

No se desestima la colaboración de personal del CABB en la normalización de la situación creada por estos motivos si fuera preciso, realizando la gestión de una carga asignada a la E.C. con el fin de no alterar el plan de lectura.

6.17.- Clasificación de las libretas.-

Las cargas de trabajo diario se componen generalmente de una libreta. En casos excepcionales la carga puede estar compuesta por varias libretas a fin de complementar rutas de distinto municipio.

Cualitativamente las libretas se clasifican en:

- Libretas con media: Se consideran "con media" las cargas con 190 o más gestiones, para una jornada de 8 h.
- Libretas sin media: Se consideran "sin media" las libretas con menos de 190 gestiones, para una jornada de 8 h.

Superado el 79% de leídos, se abona el 100% de la media aritmética de las lecturas mensuales "con media" más las de "sin media" que no superen el porcentaje, del lector en todas las zonas.

Con menos del 79% se abonan solamente las lecturas reales.



6.18.- Tratamiento de errores y omisiones.-

Se considerarán “errores” aquellos datos aportados, índices o anomalías, sin intencionalidad, que no se correspondan fehacientemente con los comprobados por la inspección correspondiente.

- Los 10 primeros errores por lector y mes: Se descuenta una lectura válida por error.
- Más de 10 errores por lector y mes: 20 lecturas por error.

En los casos en que sea improcedente la gestión de la lectura (consumos controlados mediante otro número de cliente, inmueble derribado, etc.) y no se indique mediante la anomalía 'local destruido', se descontarán 10 lecturas válidas por error.

Errores superiores a medias anuales establecidas: Posibilidad de rescisión de contrato con la E.C.

Se adjuntará, por el CABB, copia documentada de los errores detectados desde/hasta cierre del mes, independiente de la fecha en que se originó, acompañándose a la Certificación Mensual.

Si se detectase en los errores intencionalidad, se solicitará de la E.C. el cese inmediato.

Se considerarán “omisiones” cuando en contadores que son leídos regularmente no se hubieran efectuado las debidas gestiones para la toma de sus índices, aplicándose la misma valoración que para los errores.

6.19.- Tiempos e intentos.-

Diariamente, se le facilita a la E.C. documentación con los tiempos invertidos por libreta y las interrupciones realizadas de más de 15 minutos, con indicación del punto de parada y reinicio, así como la referencia cronológica de dichas detenciones.

Asimismo se indica el número de intentos que se han realizado para la asignación del índice leído. Las desproporciones controladas en este sentido podrán ser utilizadas para la valoración cualitativa del servicio.

6.20.- Lecturas por abonado.-

Se cumplimenta la tarjeta de autolectura con la referencia de abonado, número de lector y fecha, dejándose hoja solamente a los indicados por el P.D.A.

Se abonan las lecturas contestadas por el abonado, dentro del período de facturación, al precio unitario de HL ofertado por la E.C. y aparecen agrupadas en la certificación mensual.

6.21.- Lecturas especiales.-



Si se produjese esta necesidad se negociaría con la E.C.

6.21.1.- Radio-lectura.-

Habiéndose iniciado en el año 1998 el sistema de Radio-lectura, y encontrándose activo, el CABB podrá encomendar su gestión mediante PC portátil (u otro dispositivo informático) provisto de emisor-receptor de radio y software especial, suministrados por el CABB. La tarea consiste en un barrido efectuado desde un vehículo que se desplazará por la zona asignada según un calendario dispuesto trimestralmente por el CABB. El coste de formación del personal específico para esta tarea, así como el/los vehículo/s necesario/s será por cuenta del adjudicatario.

6.21.2.- Lecturas Residuales.-

Efectuada la descarga de datos diarios, se procede a la solicitud del impreso "Clientes con Consumo Medio Trimestral Previsto> NN m³. y Anomalía eventual de Lectura"

Este documento recopila aquellos abonados que, habiendo resultado fallida la gestión de lectura después de varios intentos en la jornada anterior, día D, se considera que, dados los volúmenes consumidos previstos, es aconsejable un nuevo intento de ser leídos (re-lectura) La media de consumos NN se determina por las características de la zona y el número de abonados afectados.

El CABB podrá designar a un inspector de plantilla o de contrata para realizar la relectura. En el caso de que el CABB no designe a un inspector para realizar la tarea de re-lectura, este documento, en el que figuran todos los datos precisos, incluida la última lectura real, es entregado al interlocutor de la E.C. en la fecha D+1.

Un lector especialmente dedicado a esta función realiza una nueva gestión con fecha D+2.

Esta gestión significa la toma de índice o incidencia que justifique la ausencia de éste, así como la verificación de la anomalía que generó la falta de índice en la primera gestión.

Los resultados se entregarán al Dpto. de Lectura antes de las 9 h. del día D+3.

Se cumplimentará el Parte Diario de Trabajo en el que figurarán: las gestiones realizadas, las lecturas recuperadas, los tiempos invertidos y la correspondiente anotación sobre las verificaciones de las anomalías anotadas originariamente.

De estos tiempos invertidos emanarán los datos para la certificación correspondiente.

La valoración de este trabajo se realizará por importe de hora, en las condiciones que se establezcan.



El CABB podrá sustituir el impreso facilitado por soportes informáticos sobre P.D.A., y mediante el Servicio de Inspección verificará los datos aportados de índices tiempos y justificación de anomalías.

6.22.- Documentación auxiliar.-

Se facilitarán diferentes impresos, emanados de las descargas de los P.D.A.'s, que permitirán el seguimiento de los trabajos realizados y a realizar por la E.C.

6.23.- Reestructuración de Libretas.-

La incorporación de nuevos municipios, así como la implementación de los sistemas de radio-lectura y de tele-lectura, motivará ajustes y reestructuración de libretas. El CABB efectuará las modificaciones que estime oportunas, basadas en la información recibida de la E.C. o de la gestión propia.

Al tratarse de un fichero "vivo" las cargas, tanto actuales como nuevas, pueden ser modificadas de un trimestre a otro, si bien estos ajustes se harán de forma que, en la medida de lo posible, las modificaciones afecten de forma liviana a los datos estadísticos y funcionales sobre el hilo de lectura.

6.24.- Mantenimiento v responsabilidad de los equipos.-

Los P.D.A.'s son herramientas muy útiles pero caras. Utilizarlas con el debido cuidado es labor del usuario.

En caso de rotura o fallo, el CABB le suministrará otro y la E.C. entregará al Dpto. de Lectura del CABB el averiado para su posterior reparación. Dicha reparación será a cuenta de la E.C. cuando sea debida al mal uso del P.D.A. por parte del servicio. En este caso, si la reparación fuera realizada por el CABB, se descontará el importe correspondiente en la Certificación mensual.

El lector no manipulará el P.D.A. Y si se destapa otra pantalla que no sea de las asignadas a lectura, avisará a su responsable con la mayor brevedad, sin tratar de salir de la función presentada.

La E.C. dispondrá de los seguros que estime oportunos a efectos de la responsabilidad sobre los equipos recibidos, ya que el material entregado se encuentra bajo su cuidado y custodia.

SÉPTIMA.- Servicio de Inspección y Muestreo. Descripción de los trabajos a llevar a cabo por el adjudicatario.

Con independencia de las que, de forma más detallada, se indican en cláusulas posteriores, en la presente cláusula se determinan las características básicas del Servicio de Inspección y Muestreo.



La **inspección** consiste en la obtención o verificación de datos relacionados con la personalidad del usuario, su dirección postal y ubicación física, la instalación, tanto de agua como de saneamiento, datos de contador, lectura, consumos y justificación de estos, emplazamiento, acceso, actividad que se ejerce y similares.

El **muestreo** consiste en, mediante comprobaciones de las tomas dadas de alta en el Servicio, estado de las redes, etc., identificar y detectar aquellas tomas de usuarios que no figuran como clientes, siendo por lo tanto fraudulentas, así como posibles fugas, tanto en la red de distribución como en las acometidas particulares

7.1.- Las Órdenes de Inspección (O.I.) se facilitarán impresas, en formularios individuales, o mediante ficheros en soporte informático tratable por terminales portátiles de inspección (P.D.A., Tablet, etc.) y en ellas se aportan, en todo caso, los datos necesarios para poder analizar los consumos o anomalías de lectura que hayan impedido la facturación, dentro de los parámetros previstos para el cliente, o bien la información precisa para aclarar las dudas.

El número de O.I. a realizar diariamente queda afectado por la dificultad geográfica de las mismas. Se entregarán a la empresa adjudicataria, el mismo día o como mucho el día anterior a su ejecución debiendo ser realizadas en la fecha prevista y puestas a disposición del Consorcio cumplimentadas, antes de las 9 horas del día siguiente a la gestión.

Como norma general, siendo el número aproximado de gestiones de inspección a realizar por la contrata de 44.000 anuales, se exige que al menos un 75% de las gestiones de inspección entregadas en una jornada hayan producido resultado, habiendo sido debidamente tratadas.

7.2.- Para la realización de los Muestreos, el Consorcio facilitará al contratista, tanto la distribución de los trabajos a realizar, como la recopilación de los planos, a escala adecuada, en los que se recogerá la información cartográfica de la zona objeto de comprobación, y la edición de los listados o, en su caso, ficheros informatizados para P.D.A. de abonados residentes en las fincas incluidas en los citados planos, especificando sus datos característicos.

Asimismo, el Consorcio se ocupará de la atención de las incidencias organizativas y de la tramitación administrativa interna de los datos obtenidos. Los resultados de los muestreos serán notificados por el contratista en soporte informático (Excel) mediante ficheros de características facilitadas por el Consorcio.

El CABB se reserva el derecho a modificar los soportes y formatos en los que será entregada y recibida la información.

7.2.1.- El contratista deberá efectuar la identificación de las fincas en los planos, la ejecución de las comprobaciones solicitadas, el trabajo “en campo”, y la elaboración de un informe diario recapitulativo de las labores desarrolladas. Terminado el trabajo a nivel de Plano cartográfico, emitirá resumen de este.



7.2.2.- Una vez puesta a disposición del contratista los planos y relación de fincas en ellos incluidos, con los datos del fichero de abonados que permitan su correlación, será obligación del contratista:

- La identificación de las fincas en el plano.
- La verificación de los datos, contrastando los existentes con los que figuran en el fichero de abonados, clasificando a los locales y viviendas según:
 - Dispongan de enganche de agua y figuren en el fichero.
 - Dispongan de enganche de agua y no figuren en el fichero.
 - Dispongan conexión a la red de alcantarillado municipal o de un sistema alternativo (fosas sépticas) de tratamiento de aguas residuales.
 - No dispongan de enganche de agua, estén ocupados y figuren como abonados de tasa de basura.
 - No dispongan de enganche de agua, estén ocupados y no figuren como abonados de tasa de basura.
 - La actividad que se ejerce en la finca identificada (vivienda, tipo de comercio o industria, etc....).
- La realización, edición e identificación de las fotografías correspondientes a las anomalías detectadas.

7.2.3.- Para cumplimentar el contenido del punto precedente, existen unas normas de procedimiento establecidas por el Consorcio, en las que se especifica el tratamiento de cada supuesto enunciado.

7.2.4.- Sin perjuicio de lo señalado en la cláusula Segunda referente al ámbito geográfico de actuación, se facilitará al contratista los municipios que serán objeto de revisión.

7.3.- El número de **inspecciones** que se estima serán demandadas por el CABB asciende a un total de 42.000 por año. El número de **tomas a muestrear** asciende, también estimativamente, a 28.200 por año.

El número de trabajos a los que se hace referencia en este pliego, en consecuencia, tiene carácter estimativo y, será utilizado para la determinación de la oferta económica más ventajosa. Una vez realizada la adjudicación del contrato e iniciada la prestación del servicio, el adjudicatario no podrá efectuar ninguna reclamación al CABB por motivo de que le sean asignadas mayor o menor número de órdenes de trabajo (inspecciones o tomas a muestrear), estando obligado a ejecutar las mismas a los precios unitarios ofertados y, siempre con sujeción a las limitaciones establecidas en la LCSP.



OCTAVA.- Servicio de Inspección y Muestreo. Trabajos correctamente realizados a efectos de la certificación mensual y penalizaciones por incumplimiento o defectuoso cumplimiento.

8.1.- Inspecciones correctamente realizadas

Se considerarán “inspecciones correctamente realizadas” a efectos de facturación, las referidas a continuación, siempre y cuando suministren información suficiente para posibilitar la facturación al usuario:

- . Las que aporten índice de lectura
- . Las autolecturas comunicadas en periodo de facturación.

También se considerarán como inspección correctamente realizada, con las condiciones mencionadas anteriormente, las siguientes anomalías:

- . Cuando el contador esté destruido o con las agujas rotas.
- . Cuando no exista contador.
- . Cuando el contador esté tapado o enterrado “con carácter permanente”.

En ningún caso se considerarán inspecciones realizadas las que no suministren información suficiente, a criterio del personal del CABB, para posibilitar la correcta facturación al usuario, aunque aporten un índice de lectura.

Se considerarán “muestreos realizados” a efectos de facturación, el número de abonados muestreados.

8.2.- Trabajos defectuosamente cumplimentados.

Se considerará que existe falta de puntualidad y, en consecuencia, un incumplimiento por parte de la empresa adjudicataria, cuando los trabajos que el Consorcio encomiende a la Empresa Contratista no sean devueltos por ésta debidamente cumplimentados dentro del plazo indicado en el presente Pliego. Estos trabajos no serán abonados por el Consorcio.

8.3.- Penalizaciones por los trabajos defectuosamente cumplimentados.

Los errores de inspección detectados así como las inspecciones no debidamente tratadas sin justificación, se deducirán como inspecciones realizadas de la liquidación mensual hasta un máximo de 10 por inspector y mes. En el supuesto de superar los 10 errores u omisiones mensuales, y por cada uno que sobrepase esta cantidad, se deducirán 20 inspecciones realizadas.

De igual modo, se descontará la omisión, o no tratamiento, de la inspección sin causa justificada, cuando no se hubiera alcanzado el porcentaje exigido (75%).



Tanto los índices de lectura como las inspecciones erróneas o no realizadas sin justificación, y las penalizaciones por el defectuoso cumplimiento, se deducirán de certificación posterior.

Todo ello sin perjuicio de la posible resolución del contrato por incumplimiento de sus obligaciones, que quedan establecidas en la obligación de obtener un éxito superior al 75% de las inspecciones solicitadas por el CABB, una vez realizadas las deducciones correspondientes al defectuoso cumplimiento.

NOVENA.- Servicio de Inspección y Muestreo. Metodología a seguir en la prestación del servicio

9.1.- Entrega de trabajos a realizar.-

Inspecciones:

Diaria y personalmente por el CABB:

- Entrega de las Órdenes de Inspección (O.I.) en papel, soporte informático, etc.)
- Comentarios sobre trabajos entregados.
- Llaves disponibles de acceso, cuando proceda.

Muestreos:

Diaria y personalmente por el CABB:

- Listado de usuarios a muestrear (docones)
- Cartografía de muestreos, cuando proceda.

9.2.- Entrega de trabajos realizados.-

Inspecciones:

Diaria y personalmente por la empresa adjudicataria:

- Entrega de las O.I. en el mismo soporte
- Comentarios sobre trabajos realizados.
- Devolución de llaves de acceso.

Muestreos:



Diaria y personalmente por la empresa adjudicataria:

- Entrega de datos de Muestreo correspondientes a:
 - Trabajo realizado.
 - Altas Especiales.
 - Fotografías documentadas, en papel o fichero digital.
 - Comentarios sobre incidencias.

A la finalización del plano (en Excel) y personalmente por la adjudicataria:

Entrega de datos de Muestreo correspondientes al plano:

- Listado de clientes y locales muestreados
- Relación de Modificaciones
- Relación de tomas Precintadas
- Relación de Altas Especiales

9.3.- Equipos de inspección.

9.3.1.- Facilitados CABB (según trabajo encomendado y herramienta):

Material de precintado de tomas, material y procesado fotográfico, Terminales Portátiles (en adelante P.D.A.), tablet's, cuna comunicaciones, cargadores, software P.D.A., diseñado y propiedad del CABB, software de comunicaciones. Cartografía en escala adecuada, ficheros cartográficos.

Los Equipos y software facilitados no podrán ser utilizados para otros fines que los de Inspección de Contadores, Muestreo y las comprobaciones que dicha labor demande, ya que son propiedad exclusiva del CONSORCIO AGUAS BILBAO BIZKAIA, que no permite la utilización, préstamo, copia (total o parcial), o donación de estos.

9.3.2.- Disponibles por parte de la empresa adjudicataria:

P.C. compatible con standard industrial, sistema operativo **WINDOWS-10**. Material básico de fontanería.

Un teléfono móvil por inspector, así como máquina de fotografía digital (en el caso de que no esté integrado en el teléfono)

9.4.- Plan de trabajo trimestral.



El facilitado por el CABB, que comunicará con la anticipación posible la necesidad de ampliación/disminución del servicio durante el trimestre siguiente, asumiendo la empresa adjudicataria lo estipulado en el Pliego de Condiciones.

9.5.- Cargas de datos o documentación impresa.-

Se entregarán según el Criterio del CABB

Corresponde a la adjudicataria, como gestora cualificada, su distribución interna.

9.6.- Descargas de datos o entrega de formularios documentados.-

Se devolverán en el formato determinado por el CABB, y sin que pueda alterarse la división de estos, correspondiendo exactamente con las entregas que los originaron.

9.7.- Realización del trabajo de Inspección.-

En caso de que la inspección a realizar no pueda finalizarse, por encontrarse el cliente ausente o no encontrar la dirección, y figure un número de teléfono, los inspectores deberán ponerse en contacto con el usuario, a fin de indicarle que le dejan hoja de lectura para que la comunique, de solicitarle los datos que precisen para finalizarla, así como para indicarle cualquier indicio de anomalía en la instalación (probable fuga, etc.) anotándolo expresamente en la O.I.

No se admitirán descargas incompletas ni entregas con porcentajes inferiores al 75%, sin la autorización expresa del Departamento de Inspección del CABB, que tomara la decisión sobre la admisión o no de las circunstancias que motivaron la incidencia, una vez analizados los datos y considerándolos justificados o no, mediante las comprobaciones que estime oportunas. Si se demostrase la inexactitud de las circunstancias argumentadas se aplicará la cláusula correspondiente del Pliego de Condiciones.

La empresa adjudicataria será informada de las mejoras en el Servicio que se establezcan, así como de las actividades que lleva a cabo la Empresa que en ese momento representan.

El trato con el cliente ha de ser lo más correcto posible, siendo pródigo en el tiempo empleado. En el caso de que se detecten fugas de agua o si ha habido un exceso de consumo, se le indicará esta circunstancia de forma breve y adecuada. Si el cliente solicita cualquier información, se le remitirá al teléfono de Atención al Cliente (Call Center) donde le resolverán cualquier cuestión relacionada con lecturas, consumos, facturación, contadores, recaudación, reclamaciones y quejas, así como sobre las tasas municipales encomendadas al CABB. En ningún caso se le darán instrucciones sobre procedimientos de verificación de contadores ni sobre reclamaciones o quejas.

9.7.1.- Anomalías de contador.-

Si la adjudicataria detectase un anormal funcionamiento del aparato medidor, informará de la circunstancia que lo motiva mediante la clave correspondiente y precisamente en



tiempo real, dando al usuario cuenta de la anomalía a la vez que tomará los datos precisos de contacto para la sustitución del aparato medidor.

De resultar un índice igual, y el local se encontrase desocupado en ese momento, se confía en el criterio de la empresa adjudicataria a la hora de tomar la decisión de anotar anomalía de parado, y tendrá en cuenta la actividad del local, si el acceso ha sido facilitado por un tercero e indica éste que no existe ocupación, etc.

Los contadores en batería requieren comprobación de señalización y funcionamiento. Si fuera preciso, solicitará información adicional sobre el resto de los usuarios del cuarto de contadores.

9.7.2.- Toma de datos.-

Se tomarán los requeridos por el P.D.A. o en la O.I., y de forma fehaciente. Así mismo se anotarán en la O.I. aquellos que resultasen erróneos o incompletos.

9.7.3.- Usuarios no controlados.-

Si, durante la realización del trabajo, se presupone que existe un usuario que no figura como abonado al Servicio, la adjudicataria anotará dicha incidencia y solicitará información sobre la toma detectada al Departamento correspondiente del CABB que realizará las comprobaciones oportunas en el Departamento de Altas.

Ante esta circunstancia, la empresa adjudicataria tomará todas las precauciones de presunción, recabando del usuario la información sobre su situación en este sentido, ya que puede estar en tramitación la Póliza de Alta correspondiente por ser de contratación reciente, si bien, siempre y obligatoriamente, dará parte de esta incidencia.

9.8.- Realización del trabajo de muestreo.-

Labor encomendada a la empresa adjudicataria, que mediante comprobaciones de las tomas dadas de alta en el Servicio, estado de las redes, etc., detecta aquellas tomas de usuarios que no figuran como clientes, siendo por lo tanto fraudulentas, así como fugas, tanto en la red de Alta como en las acometidas particulares.

Los muestreos se realizan en municipios predeterminados y requieren, para su trabajo de campo, el quehacer en equipo.

Un plano cartográfico se considera como unidad de trabajo.

La labor consiste en:



- Cotejar los datos que figuran en los ficheros informatizados del CABB mediante listados o cargas de P.D.A.
- Trabajo de Campo
- Referenciar a los usuarios en plano.
- Anotación de referencia en plano.
- Anotación de referencia en formulario.
- Verificar que el consumo del usuario se realiza únicamente por la toma controlada.
- Verificación de actividad.
- Verificar el número de usuarios por toma.
- Anotar el número total de tomas posibles de cada finca.
- Comprobar utilización de otros servicios cuya gestión tiene encomendada el CABB en la zona muestreada.
- Comprobar los datos referentes al binomio Cliente-Contador, incluso emplazamientos en batería, estado y funcionamiento del medidor.
- Detectar y comunicar fugas en las Redes.
- Si el usuario, ya sea de agua u otros Servicios, no figura en fichero o dispone de otra toma detectada en la verificación, cumplimentar parte de Alta Especial en todos sus epígrafes.
- Comunicación al usuario de la anomalía detectada.
- Aclaraciones posteriores.
- Trabajos Complementarios:
 - A entregar a la finalización del muestreo del municipio:
 - Entregar resumen del trabajo realizado (en formato Excel):
 - Calles muestreadas.
 - Rectificaciones o complementaciones de nombre y/o DNI.
 - Modificaciones de dirección
 - Modificaciones de acceso
 - Modificaciones de emplazamiento
 - Modificaciones de datos de contador
 - Modificaciones de actividad del usuario.
 - Modificaciones de nº de usuarios por toma.
 - Anomalías de contador detectadas.
 - Errores de lectura detectados
 - Altas Especiales detectadas
 - Tomas precintadas.
 - A entregar diariamente durante el muestreo:
 - Entregar los impresos de Alta Especial debidamente cumplimentados.

9.9.- Incidencias: Tratamiento de atención al cliente.-



Las incidencias con los clientes, desperfectos ocasionados durante su trabajo, quejas sobre el Servicio, dificultad en el trato, animales domésticos conflictivos, emplazamientos peligrosos de contador, arquetas de difícil apertura o con tapas que resulte arriesgado su manejo, así como cualquier motivo que, al criterio de la adjudicataria se estime ha de ponerse en conocimiento de este CABB, serán comunicadas en el Parte correspondiente. Con ello mejorará nuestra gestión, se tomarán las medidas oportunas o quedará constancia y servirá de aviso en próximas gestiones.

En caso de incidencia grave lo pondrá en inmediato conocimiento del Departamento de Inspección de este CABB mediante llamada telefónica, y aportando los datos que le sean solicitados. El responsable del Servicio tomará las medidas oportunas y lo comunicará a la adjudicataria si procede. En este apartado se consideran las agresiones físicas, las roturas que motivan fugas de agua, accidentes, etc.

Si, por parte del Cliente, se recibiera una queja suficientemente justificada por este Departamento, se pondrá en conocimiento inmediato del responsable de la empresa. La adjudicataria informará de las gestiones realizadas a la mayor brevedad al CABB, ofreciendo dentro de las 24 horas siguientes un informe escrito y firmado por el responsable.

9.10.- Repetición de trabajos.-

Los trabajos realizados se comprobarán en el día de la entrega.

Si por fallo técnico del P.D.A., tablet, Cuna de descarga o Sistema, se perdieran los datos aportados, los gastos ocasionados por la repetición por parte de la empresa adjudicataria, correrán a cargo de este CABB, evaluándose los mismos mediante media aritmética del trabajo del Inspector en la misma zona y durante el mes en curso. La nueva gestión se abonará de la forma habitual.

Si el fallo del P.D.A. fuese debido a acción brusca o acción de agentes externos (líquidos, exposición solar en vehículo, durante el uso por operarios de la adjudicataria) o de la manipulación errónea del sistema de carga o descarga del mismo, la repetición del trabajo se efectuará dentro de las 24 horas siguientes, a cuenta del adjudicatario.

El CABB se reserva el derecho de utilizar personal propio en la normalización de la situación creada por estos motivos si fuera preciso, realizando la gestión de una carga asignada a la empresa adjudicataria.

9.11.- Tratamiento de errores y omisiones.-

La introducción de datos falsos demostrados supone una falta grave por parte de la adjudicataria, de forma que, salvo inmediata adopción de las medidas que garanticen la imposibilidad de su reiteración, será sancionado con la resolución del contrato por culpa del adjudicatario.



En cuanto a los errores cometidos, sin mala fe, por el personal del adjudicatario, se estará a lo determinado en el apartado relativo a **“Trabajos correctamente realizados a efectos de la certificación mensual y penalizaciones por incumplimiento o defectuoso cumplimiento”**.

Se adjuntará por el CABB, copia documentada de los errores detectados desde/hasta cierre del mes, independiente de la fecha en que se originó, acompañándose a la Certificación Mensual.

9.12.- Documentación auxiliar.

Se facilitarán diferentes impresos emanados de las descargas de P.D.A. o tratamiento de bloques de O.I. y que permitirán el seguimiento de los trabajos realizados y a realizar por la adjudicataria.

9.13.- Incorporación de nuevos municipios.

La incorporación de nuevos municipios motivará ajustes y reestructuración de rutas. El CABB podrá solicitar a la empresa adjudicataria trabajos de Inspección Especiales para la organización de rutas y actualización de ficheros en estas zonas.

Para la realización de estos trabajos la empresa deberá proponer, en su oferta económica, un precio/hora persona.

No obstante, dicho precio, siendo obligada su incorporación, no se considera para la definición de la oferta económica.

9.14.- Mantenimiento y responsabilidad de equipos.

Los Equipos facilitados deberán utilizarse con el debido cuidado.

En caso de rotura o fallo, la empresa adjudicataria se pondrá en contacto inmediato con el Dpto. de Lectura del CABB y se determinará la acción a realizar.

El personal no manipulará los equipos y si se bloquean o sufren fallos en su normal funcionamiento, avisará a su responsable con la mayor brevedad, sin tratar de repararlos, esperando las instrucciones precisas.

La adjudicataria dispondrá de los seguros que estime oportunos a efectos de la responsabilidad sobre los equipos recibidos.

DÉCIMA.- Barrido de señales de radiolectura



La tarea consiste en un barrido diario, mediante un dispositivo móvil, de las señales emitidas por un determinado tipo de contadores de radiolectura en una zona determinada, hasta completar el conjunto de zonas disponibles en el intervalo de un trimestre (4 periodos al año)

El dispositivo incluye un PC portátil o Tablet con un software especial, un emisor-receptor de radio y una antena, que serán suministrados por el CABB

En caso de rotura o fallo, el CABB le suministrará otro y la E.C. entregará al Dpto. de Lectura del CABB el averiado para su posterior reparación. Dicha reparación será a cuenta de la E.C. cuando sea debida al mal uso del P.D.A. por parte del servicio. En este caso, si la reparación fuera realizada por el CABB, se descontará el importe correspondiente en la Certificación mensual.

Dado que el dispositivo abarca un radio de acción limitado, normalmente se ubica en un vehículo que se desplaza siguiendo una ruta, por la zona asignada por el CABB. Puntualmente, hay casos en los que es necesario realizar el recorrido a pie para poder completar la captación de señales de la zona.

Se barrerán todas las zonas disponibles, acercándose si es necesario a la ubicación del contador. Puntualmente, puede ser necesario abrir la arqueta o puerta del nicho donde ubique el contador para que la señal llegue al dispositivo.

En ningún caso se accederá al interior de las viviendas. En cambio, sí se tomará visualmente el índice de los contadores que no se capten mediante barrido, en el resto de las actividades.

El barrido de las señales de radiolectura se efectuará según un calendario trimestral elaborado por el CABB. Dicho calendario establece las zonas y municipios a recorrer y el día previsto para cada una de ellas.

La empresa adjudicataria suministrará el vehículo o vehículos necesarios y su personal estará específicamente cualificado y formado en el manejo de los dispositivos y también familiarizado con las rutas a recorrer. Asimismo, el coste de formación será por cuenta del adjudicatario.

Para el barrido de las zonas actualmente disponibles se necesitan dos vehículos durante el trimestre (uno de forma continua y el otro discontinua) cada uno de ellos con una pareja de operarios (normalmente, uno conduciendo el vehículo y el otro manejando los dispositivos) La adjudicataria deberá adaptarse a nuevas situaciones en el caso de que el CABB ampliase el área disponible para el barrido de señales, suministrando, si fuera necesario, más personal cualificado y vehículos.

UNDÉCIMA.- Servicio de notificación manuscrita de aviso de corte de suministro por falta de pago



El servicio consiste en la entrega y/o depósito en el buzón, de notificaciones manuscritas de aviso de corte del servicio de abastecimiento por falta de pago.

En la notificación se debe identificar el código de cliente, el número de facturas en situación de mora e importe total, así como la fecha prevista de corte de suministro.

Breve descripción de la metodología de trabajo

- El adjudicatario deberá recabar del Consorcio de Aguas a primera hora de la mañana el listado de clientes a los que debe efectuar la notificación, junto con las instrucciones de cómo operar, cuando menos respecto a la indicación del día previsto para el corte de suministro.
- A lo largo del día podría darse la circunstancia de que el adjudicatario reciba instrucciones para anular alguna de las notificaciones. En cuyo caso, siempre y cuando no la hubiera efectuado ya, deberá abstenerse de realizarla.
- A la mañana siguiente, el adjudicatario deberá informar del trabajo efectuado, con indicación expresa de las notificaciones que pudieran no haberse efectuado y, poder analizar así si corresponde efectuarlas o dejarlas sin efecto por acontecer alguna casuística o circunstancia que así lo exija.

Los trabajos, caso de que fueran requeridos, se desarrollarán habitualmente en la primera y la segunda semana de cada mes; siendo contratados semanalmente.

DUODÉCIMA.- Horas de Formación del personal a instancias del CABB

Las anualidades para las que está definido el contrato son el ejercicio 2024 y 2025. Con independencia de que se pueda llegar a extender a 2026 e incluso 2027, si se ejecutasen las posibles prórrogas del mismo.

La evolución tecnológica en la que está tomando parte el Consorcio de Aguas, tanto con la instalación de smart meters, cuya gestión demandará el uso de software diferente al tradicional para la toma de lecturas y/o la realización de inspecciones, como la propia sustitución del software de gestión comercial, que provocará la modificación de las herramientas mediante las que tomar lectura por visualización (metodología tradicional) exige la necesidad de formar adecuadamente al personal con el que se ejecutan las tareas y funciones objeto de este contrato.

Así, el Consorcio de Aguas establecerá la planificación de la formación necesaria que deban tener determinados trabajadores, identificando quiénes, en qué momento, dónde (mediante qué medios) y, para qué tareas deben ser formados.



El adjudicatario deberá dar respuesta a dicho requerimiento por parte del Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia; percibiendo como contraprestación el precio/hora que haya definido en su oferta, por el número de horas en las que haya dedicado a que se formen los trabajadores que forman parte de la relación establecida en el Anexo al Pliego de Condiciones Administrativas.

DECIMOTERCERA.- Cambios motivados por la evolución tecnológica

La gestión comercial del CABB está actualmente inmersa en un proceso de cambio, motivado por la evolución tecnológica, que implica, entre otras cosas, la renovación total de su aplicativo informático.

A medida que se vaya implementando el nuevo software, será necesario realizar modificaciones en los procedimientos actuales descritos en las cláusulas anteriores.

La empresa adjudicataria deberá adaptarse, a nivel técnico y operativo, a los nuevos procedimientos, y su personal colaborará activamente con el CABB en dicho proceso.