



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE LECTURA PARA LA EMPRESA MIXTA AGUAS DE PUERTOLLANO

1.- Objeto del servicio.

El objeto del servicio a realizar es la lectura e inspección del 50% de los contadores del servicio de AGUAS DE PUERTOLLANO en los domicilios, locales, industrias y dependencias municipales donde tenga lugar el suministro de agua de los municipios de Puertollano y Cabezarrubias del Puerto.

En la actualidad la periodicidad de la lectura trimestral en Puertollano y Cuatrimestral en Cabezarrubias del Puerto. La lectura se realizará de forma continuada de tal manera que en el periodo de tiempo de tres meses naturales la totalidad del parque de contadores de PUERTOLLANO habrá de estar leído distribuyéndose los contadores en dos lotes predeterminados de aproximadamente el 50% de los abonados uno de los cuales es el objeto del contrato y que se incluye como ANEXO 1.

Si en un futuro se modificase el periodo de lectura a bimestral o se aplicase la lectura mensual para algunos abonados se negociararan los precios de las modificaciones aplicadas siendo los precios unitarios trimestrales el máximo a aplicar.

2.- Condiciones generales del servicio a contratar.

Para la práctica de la lectura de los contadores de agua, AGUAS DE PUERTOLLANO pondrá a disposición del contratista la información necesaria relativa a los contadores de agua, así como de su situación.

La lectura de contadores deberá llevarse a cabo con Terminales Portátiles de Lectura (TPL) que serán propiedad del adjudicatario.

Será responsabilidad de la empresa que resulte adjudicataria del servicio la formación necesaria del personal que asigne a este contrato.

3.- Trabajos a Desarrollar.

3.1 Actuaciones previas al desarrollo de la actividad de lectura

El servicio a prestar consistirá en la visita y examen del aparato de medida en el domicilio de lectura por la empresa contratista, consignando en el TPL (o ficha) el índice de lectura



que señale el contador, haciendo en su caso las comprobaciones que automáticamente requiera el terminal al operario.

En caso procedente, se hará constar la existencia de anomalías y/o incidencias tanto referentes a las tomas (usuarios que no figuran en la relación del TPL y sin embargo disponen de suministro de agua), a la lectura (casa deshabitada. casa destruida...), al contador (contador destruido, cristal roto...), o a los consumos (exceso de consumo reseñando la posible causa), introduciendo las notas y comentarios necesarios en el TPL, para lo que éste deberá estar preparado.

En los casos que por ausencia no sea posible tomar la lectura de los contadores situados en el interior del domicilio de los abonados, se volverá a repetir la visita, y si ésta resultara fallida se depositará una nota de aviso para que el usuario pueda facilitar la lectura de su contador al servicio de aguas. El lector deberá transcribir claramente en el aviso la referencia fija (numero de contrato) del abonado para facilitar su correcta identificación.

Será obligación de la empresa adjudicataria poner en conocimiento del servicio de aguas aquellas incidencias que no estando previsto resolver por medio del TPL, sean consideradas importantes para una mejor política comercial y de clientes.

Para la práctica de la lectura de contadores, el servicio de aguas pondrá a disposición de la empresa adjudicataria periódicamente los datos informatizados de las lecturas que se deban gestionar. La transmisión de los paquetes de información entre AGUAS DE PUERTOLLANO y el adjudicatario se realizará de forma remota mediante un sistema aportado por el adjudicatario que asegure el envío de los datos. Este envío se realizará al menos con cuarenta y ocho (48) horas de antelación a la fecha prevista de lectura. La descarga de los datos será igualmente de forma remota.

Por circunstancias imprevistas AGUAS DE PUERTOLLANO podrá sustituir el actual soporte informático (TPL) por hojas de lectura impresas u otros soportes, en las que figurarán los datos señalados anteriormente, debiendo consignar, la empresa adjudicataria, en las mismas los datos requeridos de forma clara y legible.

En las cargas de datos figurarán al menos por cliente los siguientes datos: nombre y dirección del abonado, así como número, marca, calibre y emplazamiento del contador y última lectura tomada.

En el caso de existir información incompleta en el registro de cualquiera de los abonados, será obligación de la empresa adjudicataria, recabar la mencionada información (número, calibre de contador...) en el primer recorrido trimestral y si fuera necesario en los sucesivos.



Si por cualquier circunstancia resultara imposible efectuar la lectura de un contador, se hará constar en la relación de abonados incluidos en el TPL, indicando el motivo que lo justifique.

Desde AGUAS DE PUERTOLLANO se asignará a la empresa adjudicataria las rutas de lectura a realizar de acuerdo al calendario de lecturas fijado anualmente según el ANEXO 1.

Las labores de carga y descarga de las rutas de lectura en los TPLs se realizan de forma secuencian en un único proceso para cada terminal. Será de forma remota.

Únicamente se podrá cargar una ruta de lectura por cada terminal portátil, salvo aquellos casos que de forma puntual y suficientemente justificada por la empresa adjudicataria sean autorizados previa y expresamente por AGUAS DE PUERTOLLANO. De igual forma, únicamente se podrá asignar un único terminal portátil a cada lector.

El día previsto para la lectura, AGUAS DE PUERTOLLANO cargará en los TPLs las rutas de lectura a gestionar ese mismo día, verificando previamente los siguientes datos:

- Fecha actual
- Hora actual
- Código de ruta a leer

Estos mismos datos también deben ser comprobados por el lector al recibir el TPL.

3.2 Desarrollo de la actividad de lectura

En primer lugar, el lector debe introducir en el TPL su número de identificación.

A continuación debe consultar en el TPL la ruta a realizar y los mensajes asociados a la misma que puedan existir. Observa en la pantalla el primer punto de toma de lectura de la ruta, cuya dirección le sirve para ubicarse físicamente en dicho punto de lectura.

Esta actividad debe llevarse a cabo, inexcusablemente, el día fijado para la realización de la lectura de la ruta a gestionar según el calendario de lecturas anual.

El lector dispone en el TPL de información suficiente para poder localizar el punto de suministro y contador sobre el que debe realizar la lectura.

En determinados suministros también puede disponer de avisos que le amplían la información o le alertan sobre circunstancias especiales que concurren en ese suministro.



Algunos de estos datos son los siguientes:

- a) Datos de la finca y de punto de suministro:
 - a. Municipio, urbanización, localidad, barrio, etc.
 - b. Tipo de vía (plaza, avenida, calle, etc)
 - c. Número de la vía
 - d. Complemento a la dirección
- b) Datos relativos al contador:
 - a. Tipo de alojamiento del contador (armario, arqueta, etc)
 - b. Datos del contador (marca, número de serie, calibre, etc)
 - c. Posición dentro de la batería
- c) Advertencias y recomendaciones al lector
- d) Otros datos:
 - a. Titular
 - b. Número de póliza

Con toda esta información el lector debe realizar de forma obligatoria las siguientes actuaciones:

- Tomar el índice de lectura que presenta el contador, asegurándose que el número de contador que debe leer es el que existe en la finca y sobre el que está tomando la lectura en ese momento.
- Si no es posible tomar el índice de lectura, debe justificar de forma completa la causa que lo impide. Además de codificar la anomalía tipificada, debe completar ésta con información personalizada que explique la causa que le ha impedido tomar la lectura.
No obstante, si la causa que impide tomar la lectura es puntual o temporal, es decir, existe posibilidad de que posteriormente en el transcurso de la jornada dicha causa haya desaparecido, el lector deberá volver a intentar posteriormente la toma de la lectura, codificando la hora de cada una de las visitas realizadas. Como ejemplo de causas puntuales o temporales pueden citarse las siguientes: viviendas en las que el usuario no se encuentra en ese momento en la misma pero puede encontrarse más tarde, comercios en los que es posible tomar la lectura si se vuelve dentro del horario comercial, fincas en las que es necesario la presencia del portero y que en el momento de la primera visita no se encuentra en la finca, centros oficiales o empresas en las que es necesaria la presencia de personal de mantenimiento y en el momento de la primera visita no se encuentran disponibles, etc.
- Cuando exista imposibilidad de acceder al contador, el lector deberá dejar en la finca, en lugar adecuado, una nota informativa, con objeto de informar al cliente de la anomalía de lectura detectada y de la posibilidad de poder facilitar su lectura por teléfono. Esta tarjeta la realizará el adjudicatario con los

requerimientos y aprobación de AGUAS DE PUERTOLLANO.

Se entiende por lugar adecuado, aquel lugar en el que el Cliente tenga más probabilidades de poder ver la nota, como por ejemplo, introducir ésta por debajo de la puerta de la finca, en el buzón de correos, etc. No debe dejarse la nota en un lugar visible para terceras personas puesto que podría alertar que la finca no está ocupada en ese momento.

El lector deberá cumplimentar los campos que aparecen en dicha nota y que identifican al cliente y al suministro.

- Codificar las anomalías de instalación que se encuentre al realizar la toma de lectura: antes de codificar dicha anomalía debe asegurarse de su existencia. Por ejemplo, contadores parados, contadores girados, etc. Además de introducir la observación correspondiente deberá de incluir el texto libre asociado a la observación que amplíe información al respecto, en los casos que sea necesario.
- Verificar que todos los datos sobre el suministro facilitados por AGUAS DE PUERTOLLANO para el desarrollo de la actividad son correctos: titular, dirección de la finca, dirección punto suministro, datos contador, dirección batería, etc.
- Si alguno de los datos anteriores no es correcto o ha variado, debe proceder a su modificación o a codificarlo en los campos destinados al efecto.
- Cuando el contador haya registrado un consumo que suponga una variación significativa con respecto al habitual del suministro, hecho del que el TPL informa al lector al codificar la lectura, debe justificar de forma completa las causas que hayan podido motivar el aumento o descenso del consumo. Debe aportar toda la información de la que pueda disponer para justificar dicho consumo. Para ello deberá, en primer lugar, intentar localizar al cliente o usuario del suministro y exponerle la situación para que éste la conozca y pueda facilitarle información.
- Si detecta la existencia de una posible fuga en la instalación interior del cliente, debe intentar contactar con él y ponerlo en su conocimiento.
- **Debe comunicar cualquier situación antirreglamentaria o fraudulenta que pueda encontrarse en el transcurso de la actividad, tanto si corresponde con los suministros sobre los que debe realizar la lectura como si se trata de suministros que no lleva en la ruta de lectura. En estos casos, el lector deberá aportar fotografía que demuestre la existencia de la situación antirreglamentaria o fraudulenta.**
- Debe tratar la instalación con sumo cuidado: contador, llaves de paso, armario o arqueta. El lector debe cerrar siempre el armario o arqueta que aloja el contador. Si tiene la sospecha de que al abrir o cerrar el armario o arqueta, éste pueda romperse, debe intentar localizar al cliente para que éste conozca el estado de dicho alojamiento y proceder a su apertura o cierre con sumo cuidado. Asimismo, si el contador se encuentra protegido contra las bajas

temperaturas con trapos, papeles, etc., debe dejarlo tal como se lo encontró, es decir, debe volver a colocar dichas protecciones tal como estaban antes de tomar lectura. La Empresa adjudicataria será responsable de cualquier daño producido por los lectores en las instalaciones del abonado.

- El lector está obligado a actuar, además de por las instrucciones establecidas con carácter general, con las instrucciones específicas dadas para una ruta u orden de lectura individual a través de los avisos al lector, mensajes de ruta o verbalmente siguiendo las indicaciones de AGUAS DE PUERTOLLANO.
- El lector, dentro del desempeño de su actividad, debe proceder a la ordenación de los puntos de lectura dentro de la ruta siguiendo criterios de optimización y teniendo en cuenta los factores de tiempo de desplazamiento y acceso al contador. Asimismo, debe proceder a la inclusión en el lugar adecuado de los suministros de nueva incorporación. Para ello, notificará verbalmente a AGUAS DE PUERTOLLANO todas aquellas modificaciones necesarias para que ésta proceda a la ordenación de las rutas.
- El lector debe tratar todos los puntos de lectura que componen la ruta. Se considera punto de lectura tratado aquél en el que se ha codificado índice de lectura, anomalía de lectura o anomalía de instalación.
- Además de todas las actuaciones anteriores, el lector debe realizar a través del TPL las siguientes fotografías:
 - o Cuando la validación del consumo que realiza el terminal portátil de lectura determine que dicho consumo ha variado de forma significativa con respecto al esperado para el suministro, el lector deberá realizar fotografía de la esfera del contador que refleje de forma clara y precisa la lectura que registra el contador así como la marca y el número de serie del contador. Si no es posible que aparezcan en la misma fotografía la lectura del contador y los datos identificativos de éste, el lector realizará dos fotografías.
 - o Cuando exista una anomalía especial, tanto de acceso al contador como del propio equipo de medida, que impida realizar la lectura, el lector realizará una fotografía en la que se aprecie de forma clara y precisa la anomalía comunicada por el lector. Se entenderá como anomalía especial aquella que suponga un impedimento físico para acceder al contador (armario o arqueta con candado o cerradura no homologada, armario o arqueta cuya apertura se encuentra bloqueada por algún elemento externo, finca derribada, contador destruido o desaparecido, cristal roto, esfera sucia, arqueta llena de agua, contador instalado al revés, etc., y todas aquellas que AGUAS DE PUERTOLLANO pueda considerar en cada momento).
 - o Cuando el lector se encuentre con un alojamiento del contador en mal estado, deberá realizar fotografía del mismo (puertas de armario o tapas de arquetas rotas, armarios descolgados, alojamientos llenos de

residuos, etc.).

- El lector debe verificar siempre que la calidad de las fotografías realizadas es la correcta y que permite verificar de forma clara y precisa la lectura del contador, los datos identificativos de éste y el alojamiento en el que se encuentra ubicado. Si la calidad de alguna de estas fotografías no es la adecuada, el lector deberá repetir dicha fotografía.
- El lector deberá de identificar los contadores colocados en forma vertical o girados excepto en caso que dicho contador sea volumétrico.

Anualmente se deberá de realizar una campaña especial para obtener la lectura a todos aquellos abonados que lleven al menos 4 periodos consecutivos sin lectura. Para esta campaña se deberán de poner medios adicionales para conseguir las máximas lecturas posibles, incluso visitando fuera de horas habituales y fuera de días laborables.

4.- Metodología de trabajo.

4.1.- Lectura

Los trabajos de lectura se realizarán a partir de las fechas indicadas en el plan de lecturas anual que establecerá AGUAS DE PUERTOLLANO.

El incumplimiento del calendario de lecturas podrá llevar aparejada la imposición de las penalizaciones correspondientes.

Asimismo, se recomienda que la empresa adjudicataria ponga a disposición de este servicio dotación de la figura de “Responsable de Lecturas”, sobre el que deberá recaer la responsabilidad de la correcta realización del trabajo y el control del quehacer diario de los lectores, siendo el interlocutor único con el Servicio Municipal de Aguas para los temas del día a día. Se sugiere que sea una persona con profundos conocimientos de PUERTOLLANO. El Plan de enviara antes de 30 días a la empresa para su aceptación y validación a la persona designada por la empresa como responsable de lecturas.

La carga y descarga de las lecturas se deberá realizar inexcusablemente de forma diaria, para lo que AGUAS DE PUERTOLLANO fijará con la empresa adjudicataria el horario de carga y descarga de los TPL's.

4.1.1.- Objetivos trimestrales mínimos:

Se establece como objetivo mínimo de lecturas realmente efectuadas *in situ* por el adjudicatario en cada periodo trimestral, el siguiente:

Lectura del 98% de los contadores accesibles.



Lectura del 70 % de los contadores no accesibles (Leídos + Recibidos o entregados en la oficina).

El objetivo anterior será el que sirva de base para medir la calidad del servicio.

A estos efectos, se entiende por:

Contadores no accesibles: Se entiende por contadores no accesibles los situados en el interior de propiedades privadas (viviendas, locales comerciales, industrias, etc), a las que no se puede acceder libremente si no es con autorización expresa y puntual del propietario. En este tipo de ubicaciones el Servicio Municipal de Aguas no dispone de llaves. Por ejemplo: los situados en el interior de viviendas y propiedades generalmente de un solo propietario.

Contadores accesibles: Se considera contadores accesibles el resto de ubicaciones y que de forma general se dispone de acceso autorizado y de llaves, en su caso. Por ejemplo: armarios y arquetas exteriores (sea cual sea su estado de mantenimiento), armarios y cuartos situados en zonas comunes de las edificaciones (portales, cuartos comunitarios, garajes, cuartos de calderas, etc). Todos los contadores de servicios y dependencias municipales se considerarán accesibles a todos los efectos, por lo que para su lectura deberá tenerse en cuenta el régimen de funcionamiento.

La clasificación de contadores accesibles y no accesibles es la que figuran en la base de datos de AGUAS DE PUERTOLLANO. Cualquier error en ésta deberá de comunicarse para ser inspeccionada por AGUAS DE PUERTOLLANO y cambiar la ubicación consignada si procede.

Como norma general, la lectura de contadores situados en el interior de viviendas se realizará de lunes a viernes en las horas comprendidas entre las 8:30 h de la mañana y las 19:30 h. En su caso, los sábados de 10:00 h a 13:00 h.

En los restantes casos, en el horario de trabajo que sea hábil para la actividad de los usuarios. Estos horarios podrán ser modificados previa propuesta justificada por el adjudicatario y aceptada por AGUAS DE PUERTOLLANO.

5.- Medios Materiales

Será por cuenta del adjudicatario todos los medios necesarios para la consecución de los objetivos conseguidos y entre ellos:

1º La puesta a disposición del servicio de lectura de contadores, de un número de TPL's



igual al número de lectores que simultáneamente estén leyendo, con todos los elementos necesarios para la recarga de baterías, así como otro terminal de lectura de reserva.

2° El mantenimiento físico de los terminales, así como de los consumibles y repuestos que precisen durante el tiempo que dure el contrato.

Los TPL's serán propiedad del adjudicatario y deberán tener las características necesarias y sistema operativo necesarios para soportar el trabajo al que estén destinados y compatibles con los sistemas operativos de AGUAS DE PUERTOLLANO.

6.- Personal

La empresa adjudicataria deberá disponer en todo momento del personal necesario en número y condiciones para efectuar todos los trabajos especificados en este Pliego.

La empresa adjudicataria no podrá pretextar la falta de personal para suspender ó retrasar los servicios previstos en el presente Pliego y que le ordene el Servicio de Aguas, debiendo disponer en todo momento del necesario para su ejecución.

A estos efectos, AGUAS DE PUERTOLLANO no tendrá relación jurídica ni laboral, ni de otra índole con el personal de la empresa adjudicataria durante el plazo de vigencia del contrato, ni al término del mismo.

El personal que ponga a disposición el adjudicatario deberá tener experiencia en la realización de los servicios previstos en el presente pliego.

6.1 Seguridad del personal y responsabilidad civil

El adjudicatario deberá tener debidamente asegurado a todo el personal a su cargo, debiendo realizar los seguros de responsabilidad civil que cubra posibles daños a terceros en la realización de los trabajos contemplados.

Todo el personal deberá estar perfectamente identificado en orden a la seguridad de los servicios, proponiendo el licitador el sistema de identificación más eficaz.

6.2 Vestuario

La cantidad y calidad del vestuario para el personal se registrá en todo momento según lo acordado por los convenios colectivos, no siendo en ningún caso inferior a dos uniformes anuales, uno de invierno y otro de verano.

Todo el personal empleado en la realización de los servicios deberá estar perfectamente



uniformado, habiendo sido dicho uniforme, previamente aceptado por AGUAS DE PUERTOLLANO.

6.3. Aseo y decoro del personal

El adjudicatario se responsabilizará de la falta de aseo, decoro y uniformidad en el vestuario, así como de la descortesía o mal trato que el personal observe con respecto al vecindario.

Asimismo, será responsable de las negligencias que pueda cometer el personal al servicio del contrato, pudiendo AGUAS DE PUERTOLLANO decretar la separación del contrato de aquel personal que cometa actos contrarios al buen desarrollo contrato, tales como falsificación de lecturas, retrasos o desvío de los plazos injustificados en las lecturas, falta de decoro, aseo, uniformidad en el vestuario o descortesía o mal trato al vecindario, desobediencia a las órdenes recibidas del Servicio de Aguas en relación al objeto y cumplimiento del contrato, y en general todas aquellas acciones o comportamiento contrarios al contrato o que perjudiquen los objetivos del mismo. Debiendo acatar el adjudicatario las decisiones adoptadas al respecto por AGUAS DE PUERTOLLANO.

El adjudicatario deberá proceder a la sustitución del personal en un plazo máximo de siete días.

7. Protección de datos

El adjudicatario se responsabilizará del cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y específicamente de:

- Disponer de un delegado de Protección de Datos o Data Protection Officer (DPD)
- Contar con un departamento o área de seguridad o un Chief Security Officer.
- Realizar auditorías periódicas para verificar el nivel de seguridad aplicable a los tratamientos que efectúa por terceros
- Será valorable la disposición de certificación de seguridad, código de conducta.
- Disponer de una política o protocolo interno para la gestión de brechas de seguridad.
- Disponer de una política o protocolo interno para la gestión de derechos de los afectados.



8.- Penalizaciones

8.1 Penalizaciones por error de lectura

La inexactitud en los datos aportados como resultado de las visita de lectores y que produzca una refacturación al usuario final (el cliente de AGUAS DE PUERTOLLANO), facultará a AGUAS DE PUERTOLLANO para descontar por cada lectura errónea demostrada (mediante inspección o lectura posterior confirmada) el equivalente a 20 lecturas efectivas en la factura correspondiente al precio objeto de éstas labores de lectura. Así mismo si el error cometido corresponde a contadores de diámetro igual o superior a 25 mm, el descuento a aplicar será el equivalente a 50 lecturas.

9.- Otras normas

Durante la vigencia del contrato AGUAS DE PUERTOLLANO se reserva la facultad de modificar, para cada uno de los servicios objetos de este pliego, procedimientos y operativas de trabajo así como equipos y medios tecnológicos sin que ello genere derecho alguno a revisar los precios ofertados.

En el caso de que por el contratista se incumpliese alguna de las obligaciones contraídas en el PPT o en el PCAP, AGUAS DE PUERTOLLANO se lo comunicará por escrito para que subsanase las anomalías observadas, y en caso de que no lo hiciese en el plazo de 7 días, AGUAS DE PUERTOLLANO podrá aplicar en concepto de sanción una deducción entre el 10% y el 40% de la factura emitida por el adjudicatario inmediatamente posterior a la detección del incumplimiento.

El contratista se atenderá, en todo caso, a lo que por escrito se le ordene, para el cumplimiento de las prescripciones establecida en los pliegos.

El importe de las penalizaciones no excluye la indemnización de daños y perjuicios causados a AGUAS DE PUERTOLLANO.

En Puertollano, a 29 de junio de 2018.