

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LECTURA DE CONTADORES PARA EMPRESAS
DEL GRUPO VEOLIA
(Referencia: 2025_C19_0007)

5 de diciembre de 2025

ÍNDICE

1.	OBJETO	3
2.	DELIMITACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS LOTES	3
3.	CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS	4
3.1	LECTURA DE CONTADORES	4
3.2	PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO	5
3.3	LECTURAS DE CONTADORES Y MEDIDAS CORRECTORAS	10
4.	SOBRE EL PERSONAL DE LA ADJUDICATARIA DESTINADO A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	12
	ANEXO I. MUNICIPIOS POR LOTE, PREVISIÓN LECTURAS, CALENDARIOS DE LECTURA Y EFECTIVIDADES	14
	ANEXO II. TERMINAL PORTÁTIL DE LECTURA (TPL) HOMOLOGADO	15
	ANEXO III. GESTIÓN DE FRAUDES	16
	ANEXO IV. PENALIZACIONES	17

1. OBJETO

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas es la definición y caracterización de las condiciones técnicas que han de regir el proceso de lectura de contadores para Empresas del Grupo Veolia (en adelante, “**Empresas Beneficiarias**”) existentes en la red, en los domicilios, locales, comercios e industrias, tanto públicos como privados, donde tenga lugar el suministro de agua a los clientes de las Empresas Beneficiarias, presentes y futuros de las zonas asignadas, quedando exentos aquellos suministros cuya lectura se realice de forma remota mediante sistema de telelectura.

2. DELIMITACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS LOTES

Para el presente procedimiento se establecen 4 lotes con los siguientes servicios:

- Lectura de contadores, consistente en la propia lectura de contadores en base a un calendario acordado.
- Entrega de Tarjetas de Lectura, consistente en la entrega o depósito de tarjetas de lectura en buzón ante la ausencia en la toma de la lectura.
- Puesta en portales de carteles de autolectura en semana previa a la lectura para prevenir en caso de no estar el usuario en casa, en fincas de difícil acceso.
- Cierre de llaves
- Identificación de posibles fraudes (ver anexo III). Las empresas beneficiarias valorarán la posibilidad de bonificar económicamente esta identificación y notificación de los fraudes a un precio de 3€ por fraude, previa comprobación de la validez del fraude.
- Tareas solicitadas durante la toma de las lecturas: identificación puntos servicio, verificación de destino sin contador, etc.

Ámbito de aplicación:

Se definen cuatro lotes por áreas geográficas con los anexos donde se detallan los municipios. Dichas poblaciones podrán ser modificadas, ampliadas o reducidas de forma unilateral por parte de Empresas Beneficiarias siempre y cuando lo notifique con un mes de antelación a la fecha a la que entre en vigor y dentro del ámbito geográfico.

LOTE 1 – Servicio de Lectura de Contadores en el Ámbito de CASTILLA LA MANCHA

- **Lectura de contadores** para los municipios que se detallan en el Anexo I.
- **Entrega de Tarjetas de Lectura** para los municipios que se detallan en el Anexo I.
- Puesta de carteles de autolectura semana previa a la lectura
- Cierre de llaves
- Identificación de posibles fraudes (ver anexo III)
- Tareas solicitadas durante la toma de las lecturas

LOTE 2 - Servicio de Lectura de Contadores en el Ámbito de CASTILLA Y LEÓN

- **Lectura de contadores** para los municipios que se detallan en el Anexo I.
- **Entrega de Tarjetas de Lectura** para los municipios que se detallan en el Anexo I.
- Puesta de carteles de autolectura semana previa a la lectura
- Cierre de llaves
- Identificación de posibles fraudes (ver anexo III)
- Tareas solicitadas durante la toma de las lecturas

LOTE 3 – Servicio de Lectura de Contadores en el Ámbito de ARAGÓN Y PAÍS VASCO

- **Lectura de contadores** para los municipios que se detallan en el Anexo I.
- **Entrega de Tarjetas de Lectura** para los municipios que se detallan en el Anexo I.
- Puesta de carteles de autolectura semana previa a la lectura
- Cierre de llaves
- Identificación de posibles fraudes (ver anexo III)
- Tareas solicitadas durante la toma de las lecturas

LOTE 4 - Servicio de Lectura de Contadores en el Ámbito de MURCIA

- **Lectura de contadores** para los municipios que se detallan en el Anexo I.
- **Entrega de Tarjetas de Lectura** para los municipios que se detallan en el Anexo I.
- Puesta de carteles de autolectura semana previa a la lectura
- Cierre de llaves
- Identificación de posibles fraudes (ver anexo III)
- Lotes de repaso
- Tareas solicitadas durante la toma de las lecturas

Las zonas definidas se consideran como principales, no obstante, y dada la optimización en los recorridos de lecturas, puede haber contadores ubicados en zonas colindantes.

- **Nota:** De conformidad con el Pliego de Cláusulas Administrativas, los licitadores podrán presentar sus proposiciones a uno, a dos, a tres o a los cuatro lotes en los que se divide el objeto contractual. Se advierte que, de conformidad con lo previsto en la Cláusula 8 del referido PCG, un mismo licitador podrá resultar adjudicatario simultáneamente de los Lotes 1, 2, 3 y/o 4.

A título informativo, en el Anexo I, se facilita una previsión de lecturas para cada municipio. Dicha previsión es de carácter informativo y exclusiva para poder realizar una oferta económica y en ningún caso vinculante.

Las empresas beneficiarias están desarrollando un proceso de implantación de telelectura en su parque de contadores por lo que conllevará la disminución paulatina de la lectura. Dichas modificaciones no darán derecho a reclamación alguna por parte del adjudicatario.

Previsión de telelectura

- Castilla La Mancha: no hay previsión de telelectura.
- Castilla y León: no hay previsión de telelectura.
- Aragón y País Vasco: no hay previsión de telelectura.
- Cieza: no hay previsión de telelectura.
- Lorca: 4000 contadores que se dejarán de leer manualmente en 2027.
- Murcia: las lecturas actuales con telelectura están en torno al 50%. La previsión es que en 2029 tengamos un 75% de telelectura. Las lecturas en el 2029 serán sobre el 25% de parque de contadores, aprox. 400.000 lecturas manuales por año.

3. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS

El servicio a prestar consistirá fundamentalmente en:

- Lectura de los contadores de agua instalados por las Empresas Beneficiarias para el suministro de agua potable domiciliaria, ubicados en los municipios objeto de esta Licitación.
- Tarjetas de Lectura. Entrega o depósito en buzón de las tarjetas de lectura o avisos de lectura ante la ausencia o imposibilidad en la toma de la lectura.
- Puesta en portales de carteles de autolectura en semana previa a la lectura para prevenir en caso de no estar el usuario en casa, en fincas de difícil acceso.
- Cierre de llaves
- Identificación de posibles fraudes (ver anexo III).
- Tareas solicitadas durante la toma de las lecturas: identificación puntos servicio, verificación de destino sin contador, etc.

3.1. LECTURA DE CONTADORES

La lectura de contadores en las Empresas Beneficiarias se establece de forma genérica como mensual, bimestral o trimestral, no obstante, se pueden definir lotes de carácter semestral o lecturas de Afiliación o Primera lectura de un servicio (*) dadas las características específicas de un suministro y siempre bajo los criterios de las Empresas Beneficiarias.

(*) La lectura de afiliación se produce cuando las Empresas Beneficiarias se responsabilizan de un nuevo servicio de lectura y suele ser una lectura en papel al no constar los nuevos clientes en las bases del cliente de las Empresas Beneficiarias en cuyo caso y con posterioridad, las Empresas Beneficiarias suministrarán las lecturas en lotes para que el Adjudicatario las informe y se registren en la base de datos.

Los lotes mensuales, bimestrales y trimestrales se componen de:

- Contadores divisionarios, esto es, dos o más contadores ubicados en una batería de una única finca.
- Contadores generales, esto es, contadores individuales para una única finca.

Para la propuesta económica y posterior facturación, se establece un único precio para contadores mensuales, bimestrales y trimestrales independientemente que estos sean divisionarios o generales.

3.2. PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

Las Empresas Beneficiarias entregarán cada año al Adjudicatario el calendario de lecturas de obligado cumplimiento para el Adjudicatario. Dicho calendario será recibido por el Adjudicatario antes del 1 de noviembre de cada año, siempre que se hayan publicado oficialmente los días festivos del año siguiente, para cada municipio que contemple el contrato. En base a él, el Adjudicatario establecerá una propuesta de calendario que podrá realizar en función de la plantilla asignada al conjunto de la Zona. Finalmente, las partes acordarán antes del 20 de noviembre de ese mismo año, el calendario a cumplir por el Adjudicatario. Estas órdenes podrán ser modificadas por las Empresas Beneficiarias, de mutuo acuerdo con el Adjudicatario, de acuerdo a las necesidades del servicio, debiendo notificar la variación acordada con 15 días de antelación a la fecha inicialmente prevista.

Esta previsión es una relación de los códigos de Zona y Libreta, nº de puntos de lectura y área geográfica.

La lectura de contadores se realizará en las fechas indicadas, en días laborables y dentro de la franja horaria de 8 a 20 horas, pudiéndose ampliar en casos extraordinarios y bajo la aceptación de las Empresas Beneficiarias.

Se entiende por “Libreta” el nombre que se da a cada una de las partes en que las Empresas Beneficiarias tiene divididos los recorridos de lecturas de todos sus clientes, que se desglosará en “Lotes de lectura”, siendo un “Lote” la unidad a leer por un lector en un día.

Los datos de cada punto de lectura están formados por nombre y dirección del abonado, nº de contrato, nº de contador y circunstancias especiales relacionadas con los puntos de lectura.

Las Empresas Beneficiarias entregarán al Adjudicatario una previsión anual del calendario previsto de lectura. Las Empresas Beneficiarias entregarán al Adjudicatario diariamente, con un mínimo de 24-48 horas de antelación, los datos de los contadores a leer.

Los lotes entregados por las Empresas Beneficiarias no incluidos en la previsión inicial se marcarán especialmente, para indicar al Adjudicatario esta circunstancia, con el fin que pueda predecir los recursos adecuados.

El Adjudicatario efectuará las lecturas el día indicado y entregará los datos leídos a las Empresas Beneficiarias en un plazo no superior a las 09:00 horas del siguiente día hábil. En caso de no cumplir con estos requerimientos se aplicará la tabla de penalizaciones del Anexo IV.

Una vez entregadas las lecturas por parte del Adjudicatario, se medirá la calidad de las mismas, en cuanto:

- Errores de Lecturas
- Entregas de Lecturas Fuera de Plazo
- Efectividad por Municipio
- Inspecciones emitidas

En el caso de que se incumplan alguno de los valores de referencia indicados en el Anexo I, el Adjudicatario emitirá un informe, que entregará juntamente con los datos, explicando en cada caso los motivos que han impedido realizar las lecturas o no cumplir con los indicadores acordados. En caso de producirse errores en las lecturas o desviaciones significativas en los valores de referencia, se aplicará la tabla de penalizaciones del Anexo IV.

Para la realización de los servicios objeto de este contrato, el Adjudicatario se deberá de abastecer de los Terminales Portátiles de Lectura (TPL's) que las Empresas Beneficiarias especifiquen y que sean necesarios para la correcta realización de los trabajos requeridos. Cualquier rotura o mantenimiento posterior de los TPL's, correrán a cuenta del Adjudicatario sin que ello suponga el retraso o la no realización de los trabajos requeridos. Adicionalmente, el Adjudicatario a requerimiento de las Empresas Beneficiarias deberán gestionar la CARGA Y DESCARGA de las Lecturas desde su Oficina según las especificaciones de las Empresas Beneficiarias, debiendo enviar el Adjudicatario el resultado de las lecturas según las indicaciones de las Empresas Beneficiarias.

Para el caso concreto de los Terminales de Lectura Portátiles (TPL's), estos deberán ser propiedad o alquiler de la empresa adjudicataria. Las características técnicas de los TPL's, se establecen en el Anexo II.

Será por cuenta de las Empresas Beneficiarias el coste de imprenta de las tarjetas de lectura y la impresión de carteles de autolectura en caso de ser necesarios para el Municipio a leer.

El Adjudicatario, se obliga a anotar en el campo correspondiente del TPL, cualquier anomalía que sea advertida por los mismos en el momento de proceder a la lectura de contadores (por ejemplo, fuga en la instalación, avería o localización del contador, etc.), sin perjuicio de la comunicación que, a través del parte correspondiente, debe efectuar a las Empresas Beneficiarias en el mismo día que sea detectada la irregularidad, y en cualquier caso en el plazo máximo de 24 horas.

El Adjudicatario estará obligado a informar de la detección de incidencias en instalaciones que impidan realizar la lectura de contadores por riesgos laborales. En estos casos, no podrán tomar la lectura y deberán comunicar el motivo al departamento de prevención laboral de las Empresas Beneficiarias. Una vez analizado el caso, éstas indicarán mediante un aviso en los terminales, la prohibición de tomar lectura hasta que no se solucione la situación de riesgo.

Asimismo, y en todos los casos, mientras cumplimenta los cargos deberá verificar la existencia de conexiones clandestinas a la red de suministro de agua e instalaciones complementarias, dando parte igualmente a las Empresas Beneficiarias, de las tomas fraudulentas, irregularidades o anomalías que detecte, así como de la corrección de cualquier dato erróneo que conozca según se detalla en la Gestión de Fraudes del Anexo III. Y encargarse del mantenimiento del orden de los contadores y la división y eficaz distribución de los lotes. En todo momento, deberán identificar adecuada e inequívocamente la autoría de la lectura de cada lote que se realice. También informará a las Empresas Beneficiarias de los problemas o dificultades que le impidan la realización de su cometido.

El Adjudicatario debe registrar la nota de lectura más adecuada, entre las permitidas, de acuerdo a la siguiente definición (considerando dicha lista abierta, en la que pueden efectuarse adiciones o sustracciones por parte de las Empresas Beneficiarias) e incluir una fotografía donde se pueda leer la lectura y el número de contador del caso correspondiente:

NOTA DE LECTURA	DESCRIPCIÓN	ACCIONES	DEFINICIÓN
AC	Agua Cortada	-Tomar foto	Aclara que en el momento de la toma de la lectura el suministro se encontraba suspendido por la empresa suministradora.

AL	Arrastre de Lectura	-Tomar foto	<p>Justifica una lectura menor a la última registrada, siendo la causa un error en el registro de la lectura anterior y no debido a otras causas como: inicialización del numerador del contador por haber llegado éste al límite de dígitos soportados para reflejar la lectura ('VT'), circulación de agua, a través del contador, en el sentido contrario al normal ('MR') o que el contador instalado no sea el esperado ('DC').</p> <p>En este caso el lector debería introducir la lectura que formaría parte del histórico no siendo facturable. El lector incluirá en el texto libre la confirmación de la lectura.</p>
BG	Bien Gastan	-Tomar foto	<p>Se informa junto con la lectura cuando ésta sea mayor a la esperada y la causa de este aumento de consumo, respecto al esperado, no sea por una avería en la instalación del cliente u otra causa ajena a su voluntad.</p> <p>El lector podrá aportar información que justifique la desviación.</p>
CD	Cerrado	N/A	<p>Justifica la no-obtención de la lectura debido a que, siendo el emplazamiento del contador 'interior', no se encuentran los clientes en el inmueble para facilitarnos el acceso al contador.</p>
CE	Consumo Excesivo	-Tomar foto	<p>Indica un consumo por encima de lo habitual en emplazamientos interiores, pero constatado con el cliente.</p>
DC	Distinto Contador	-Introducir comentario -Tomar foto	<p>Indica que la lectura obtenida pertenece a un contador distinto, instalado en la misma ubicación del que se informó para la toma de lectura actual. En el texto libre se deberá indicar el número de contador encontrado.</p>
DH	Deshabitado	N/A	<p>Se informa cuando el consumo sea igual a cero o inferior al esperado y se sabe que la causa es por estar el inmueble deshabitado durante un tiempo indefinido o sin actividad que exija un consumo.</p>
DS	Deshabitado sin lectura	N/A	<p>Se informa cuando no se puede obtener lectura, pero se sabe que el inmueble está deshabitado durante un tiempo indefinido o sin actividad que exija un consumo. Esta observación no estimará consumo por ausencia</p>
FI	Fuga Instalación Particular	-Tomar foto	<p>Se emplea cuando se detecte una fuga registrada por el contador y existente en el momento de la lectura. Se debe avisar al cliente verbalmente en caso de estar en la vivienda y dejar aviso.</p>

FP	Fraude Posible	-Introducir comentario -Tomar foto	Cuando el lector sospecha de la existencia de un fraude. Esta observación podrá ir acompañada de otra observación propia de la lectura
MA	Marcha	N/A	Justifica aquellas lecturas iguales a cero o menor a la esperada, informando de esta forma que la causa de este bajo o inexistente consumo, no es debido a una avería del contador u otra anomalía ajena a la voluntad del cliente.
MR	Marcha al Revés	-Tomar foto	Cuando, por alguna circunstancia anómala, el agua circule a través del contador en sentido inverso al normal, se deberá comunicar esta incidencia mediante esta observación.
NC	No Comprobable	N/A	En emplazamientos exteriores, el contador no está en movimiento y no hay posibilidad de comprobar el funcionamiento del contador, tanto por exceso como por defecto. Hay toma de lectura y el lector añadirá un comentario que justifique la utilización de esta observación.
ND	No Dejan Leer	N/A	La lectura no ha podido ser obtenida por los impedimentos ocasionados por el cliente. Debido a que el contador es interior, la lectura sólo será posible si el cliente nos facilita el acceso. Deberá comunicarse al cliente la obligación de permitir la revisión de la instalación.
NE	No Encuentro		Cuando el lector no localice el contador, se anotará esta observación de lectura para su posterior análisis. Durante la inspección se deberá determinar dónde está exactamente el contador y se tomará la lectura.
NH	No Habitado	N/A	Se informa cuando no se puede obtener lectura pero se sabe que el inmueble está deshabitado durante un tiempo indefinido o sin actividad que exija un consumo. Esta observación estimará consumo por ausencia
NL	No Leído	N/A	Esta incidencia se cumplimenta automáticamente para las lecturas que finalmente no se han leído (no tienen lectura y/o nota) y se descargan del TPL
NY	No llave		Justifica la no-obtención de la lectura debido a que, a pesar de que el tipo de emplazamiento del contador nos permitiría un acceso libre y directo al contador, no se dispone de la llave de la cerradura particular.
LA	Llave abierta		Se informa después de una campaña de cerrar llaves en periodos anteriores que la llave está abierta y cuando el contador registró consumos.

LC	Llave cerrada	-Tomar foto	Se usa cuando realizamos la campaña de cerrar llaves y a los contadores que tienen en un año consumo cero y el consumo del periodo actual sigue siendo cero.
LN	Llave no se puede cerrar	-Introducir comentario -Tomar foto	Igual que el caso anterior, pero no se puede cerrar la llave por deficiencias en la instalación.
NV	No Visible	-Introducir comentario	Indica la existencia de algún impedimento físico que no nos permite tomar la lectura en emplazamientos exteriores.
PA	Parado		Informa del paro del contador, detectado durante la lectura del mismo. Esta nota implica que el consumo efectuado no sea registrado por el contador.
PF	Posible Fuga	-Tomar foto	Cuando el contador es exterior o batería, está en movimiento y no se puede constatar con el cliente el exceso de consumo. Se deberá avisar al cliente
PP	Posible Parado	-Introducir comentario	Cuando se tenga la sospecha de que el contador esté parado pero resulte imposible asegurar dicha incidencia durante la lectura, se anotará esta observación de lectura para su posterior análisis y además el lector añadirá un comentario que justifique la utilización de esta observación. Durante la inspección se deberá determinar si el contador está parado o realmente funciona.
RI	Reposición ilegal	-Tomar foto -Introducir comentario	Indica que, debiendo estar el suministro suspendido, en el momento de la toma de la lectura se observa lo contrario.
RO	Contador roto		Se informa de la rotura del contador pero esta rotura no afecta al registro normal del consumo efectuado (Ejemplo: cristal de la esfera está roto pero el resto del mecanismo que registra la lectura funciona perfectamente).
SC	Sin Contador	-Introducir comentario	Justifica la no-obtención de lectura debido a la no existencia del contador en el emplazamiento destinado a ello.
VT	Vuelta de Contador		El numerador que refleja la lectura del contador está formado por un número máximo de dígitos que componen dicha lectura. Cuando la lectura registrada por el contador, alcance la cifra límite soportada por el número de dígitos que configura dicho

		-Tomar foto	numerador, el numerador continuará registrando el consumo partiendo de cero. Este hecho da lugar a que la lectura registrada con esta incidencia sea inferior a la anterior.
--	--	-------------	--

Y, adicionalmente, reflejar en el Terminal de Lectura el mensaje que explique las incidencias encontradas o actuaciones realizadas según lo detallado anteriormente.

En cuanto a la realización de las labores:

A. Si se tiene acceso al contador

Se deberá realizar la lectura normalmente, incluyendo según el caso los códigos de observación correspondientes los cuales se indican en la tabla anterior.

B. Si no se tiene acceso al contador

En la visita a los clientes, deberá llamar a la puerta y esperar un tiempo prudencial para que se franquee la entrada, solicitar la autorización del cliente para entrar en su domicilio y presentar la credencial acreditativa de su condición LECTOR-AUTORIZADO. Sólo en el caso de que transcurrido un tiempo prudencial, no se hubiese podido acceder al domicilio, se dejará una tarjeta de autolectura, en la cual se habrán rellenado todos los campos obligatorios (número de contrato y fecha) e indicando además la hora de la visita.

En el caso de que el LECTOR-AUTORIZADO, fuese requerido por un Cliente para efectuar la lectura, una vez dejada la tarjeta, éste vendrá obligado a efectuar la lectura, aunque se encontrase en otro lugar distinto al domicilio de suministro.

Se deberá verificar si la propiedad está deshabitada, cerrada (habitada pero con ocasionales ausencias) o si la dirección no corresponde con la que consta en la base de datos. En estos casos, se deberá insertar en el terminal portátil el código correspondiente y dejar en el domicilio la tarjeta de autolectura.

Así mismo el Adjudicatario realizará la lectura de los contadores de aquellos negocios, empresas, profesionales, etc. que ejerzan su actividad fuera de horarios comerciales, disponiendo para ello de los medios que fueran precisos para cumplir con la planificación pactada.

3.2.1. Identificación de los Lectores

Durante la realización del servicio, los lectores, en todo momento, deberán llevar unos carnets identificativos.

La creación y el mantenimiento de los carnets es responsabilidad de las Empresas Beneficiarias. Así mismo, las Empresas Beneficiarias llevarán un registro de las acreditaciones entregadas al personal y de la anulación y retirada de los carnets en caso de que sea necesario. Estos carnets se personalizarán con el nombre y apellidos, fecha de caducidad del carnet y fotografía de los interesados y los remitirá el Adjudicatario a las Empresas Beneficiarias para que éstas los pueda crear en cada momento. El Adjudicatario se hace responsable de la custodia de estos carnets.

El adjudicatario se hace responsable de la retirada de los carnets, cuando se dé el caso y de la solicitud de material para nuevas incorporaciones. El adjudicatario entregará semestralmente a las Empresas Beneficiarias una relación nominal de las acreditaciones vigentes.

3.3. LECTURAS DE CONTADORES Y MEDIDAS CORRECTORAS

3.3.1. Lecturas de Contadores

Las Empresas Beneficiarias podrán solicitar al Adjudicatario campañas puntuales de actualización de datos, que no supongan modificación significativa en la forma de proceder en la toma de lectura, que los lectores deberán anotar en el campo observaciones con la nomenclatura que se les detalle en cada momento. Ejemplo de ello es la identificación de posibles fraudes mediante anotación en el campo observaciones del lector.

3.3.2. Control del Trabajo Exterior de los Lectores

El Adjudicatario tendrá un determinado número de inspectores que controlarán el trabajo realizado por los lectores. El adjudicatario se compromete a llevar a cabo supervisiones de los lectores de forma periódica y presencial y, a mantener con ellos reuniones para consensuar criterios a la hora de realizar el trabajo diario y recoger las problemáticas y casuísticas detectadas para su mejor tratamiento y solución, así como para realizar labores de formación y reciclaje.

La supervisión presencial consistirá en aparecer en la zona en la que esté situado un lector para verificar cómo está llevando a cabo la lectura del turno y contrastar que está provisto de todo el material requerido. Le acompañará durante una parte del recorrido, haciendo constar las observaciones merecedoras de comentarios en cuanto actitud y aptitud del lector.

Periódicamente, un inspector repetirá la lectura de una muestra de contadores elegidos aleatoriamente entre los distintos lotes de un mínimo del dos por mil de las lecturas realizadas.

La inspección evaluará el trabajo de los lectores según los siguientes criterios:

- La fiabilidad de las lecturas
- La información complementaria a la recogida: avisos obligatorios, errores no registrados, etc.
- Contadores no leídos sin justificación
- Verificación que se han entregado a los clientes mensajes de avisos de exceso de consumo

El adjudicatario deberá archivar durante 6 meses los resultados de las inspecciones de campo realizadas para que puedan ser accesibles y consultadas por las Empresas Beneficiarias.

Las Empresas Beneficiarias se reservan el derecho de poder llevar a cabo, en cualquier momento, el seguimiento y control de la prestación del servicio contratado, pudiendo comprobar la efectiva prestación del servicio y calidad

del trabajo, comportamiento o uso correcto de los documentos confiados o requerir al adjudicatario los informes o documentos que estime necesarios relacionados con la prestación del servicio.

Las Empresas Beneficiarias podrán realizar auditorías utilizando su personal propio o a través de auditores externos. La realización de auditorías externas tendrá la finalidad de contrastar los resultados de calidad obtenidos, con una fuente externa ajena al servicio.

La selección de las rutas a verificar y la realización de inspecciones no programadas del trabajo de un determinado lector, podrá realizarse también a petición de las Empresas Beneficiarias y de acuerdo con sus indicaciones.

4. SOBRE EL PERSONAL DE LA ADJUDICATARIA DESTINADO A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

El adjudicatario deberá disponer de experiencia en servicios similares a los del objeto del Contrato, así como las aptitudes necesarias para gestionar las áreas específicas objeto de contratación.

El adjudicatario deberá dotar a su personal de los equipos, medios y recursos necesarios para ejecutar la prestación del servicio.

Asimismo, el adjudicatario deberá formar a su personal en materia de seguridad laboral y prevención de riesgos y asegurar que trabajan con el material necesario para llevar a cabo la actividad (calzado de seguridad, guantes, imanes y/o llaves).

El personal que se emplee para la prestación de los servicios objeto del presente Pliego dependerá, a todos los efectos, incluidos los laborales, única y exclusivamente del adjudicatario o de las empresas por ella subcontratadas, perteneciendo a su ámbito de organización y dirección empresarial, quien se obliga a cumplir con sus obligaciones en materia salarial y de Seguridad Social que en cada momento sean exigibles. Será el adjudicatario quien asuma la dirección y organización de los trabajos, imparta órdenes e instrucciones de trabajo a sus trabajadores, y asuma las obligaciones retributivas y de cotización propias del empleador.

El adjudicatario será el responsable de la asignación de los recursos necesarios para la prestación del servicio en las condiciones propuestas, por tanto, será el único responsable de sustituir a las personas que presten el servicio en caso de que incurran en bajas, ausencias, enfermedad, vacaciones, permisos, licencias, etc., asegurando en todo momento la prestación normal de los servicios de conformidad con las condiciones establecidas en el presente Pliego y en toda la documentación que reviste carácter contractual.



PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE LOS SERVICIOS DE LECTURA DE CONTADORES PARA EMPRESAS DEL GRUPO VEOLIA

ANEXO I. MUNICIPIOS POR LOTE, PREVISIÓN LECTURAS, CALENDARIOS DE LECTURA Y EFECTIVIDADES

SE ADJUNTA FICHERO EXCEL CORRESPONDIENTE A ESTE ANEXO.

ANEXO II. TERMINAL PORTÁTIL DE LECTURA (TPL) HOMOLOGADO

El TPL actual homologado para la toma de lecturas a utilizar debe de ser sistema android con el sistema operativo más reciente y la máxima capacidad de memoria.



PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE LOS SERVICIOS DE LECTURA DE CONTADORES PARA EMPRESAS DEL GRUPO VEOLIA

ANEXO III. GESTIÓN DE FRAUDES

Se está desarrollando una nueva funcionalidad dentro de la propia aplicación de lecturas para reportar fraudes que consistirá en geoposición automática, toma de foto y descripción del fraude.

SE ADJUNTA DOCUMENTO PDF CORRESPONDIENTE ESTE ANEXO.

ANEXO IV. PENALIZACIONES

ERRORES DE LECTURAS:

Las Empresas Beneficiarias se reservan el derecho a descontar por cada lectura errónea demostrada (mediante inspección posterior confirmada) el equivalente a 20 lecturas efectivas. Si el error cometido corresponde a contadores de diámetro igual o superior a 20mm, el descuento a aplicar será el equivalente a 50 lecturas.

En cualquier caso, el porcentaje de errores no podrá superar el 1% de la totalidad de las lecturas efectivas realizadas durante un periodo de facturación. La superación de este nivel podrá facultar a COCCSA a rescindir el contrato sin que ello genere a favor del PROVEEDOR derecho alguno a obtener indemnización de cualquier clase.

ENTREGA DE LECTURAS FUERA DE PLAZO

Las lecturas que se lean fuera de las fechas planificadas y los lotes que se entreguen fuera de plazo, es decir, en un plazo superior a 24 horas no se pagarán.

En casos justificados de fuerza mayor, como: inclemencias meteorológicas, incendios e indisposición o accidente laboral del lector durante la realización de la lectura, se aceptará la lectura realizada en las siguientes 24 horas hábiles a la fecha prevista de lectura. Siempre teniendo la obligación, el proveedor, de facilitar los recursos necesarios para realizar el servicio durante las primeras 24 horas hábiles a la fecha prevista planificada y aportando la pertinente justificación en cada caso.

PENALIZACIONES POR DESCORTESÍA

La descortesía con los abonados no supondrá penalización económica, pero sí podrá ser objeto de apercibimiento y, caso de repetirse este tipo de actuación por el mismo lector y el Adjudicatario no tome las acciones que legalmente y según el estatuto de los trabajadores se deban tomar, podrá suponer motivo para la rescisión del contrato.

En el caso que se detecten estos hechos, las Empresas Beneficiarias apercibirán por escrito al Adjudicatario para que pueda presentar un descargo o, en su caso, corregir y/o sancionar al lector correspondiente.

Efectividad de lecturas (Lecturas Reales / Lectura Totales por explotación)

En función al volumen de lecturas reales expresada en %, se aplicará la penalización determinando como nivel base de lectura el porcentaje indicado del Anexo I. Este % real se determina al final del ejercicio y, de ser de aplicación, se realizará la reducción indicada en base al volumen facturado para el Municipio anualmente. Se aplica el siguiente escalado.

Reducción Efectividad

Reducción Facturación



PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE LOS SERVICIOS DE LECTURA DE CONTADORES PARA EMPRESAS DEL GRUPO VEOLIA

+ 1,5 puntos	-4%
+ 2,5 puntos	-7%

El valor de referencia del ANEXO I, si corresponde se actualizará para los siguientes ejercicios por acuerdo entre las Empresas Beneficiarias y el Adjudicatario.