



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN LA CONTRATACIÓN POR AGUAS DE CIEZA, S.A. DEL SERVICIO DE "LECTURA DE CONTADORES DE AGUA", A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO.

EXPDTE.- AC/S-2017/02

“SERVICIO DE LECTURA DE CONTADORES”,
POR PROCEDIMIENTO ABIERTO

1. OBJETO Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS	3
1.1. Objeto.....	3
1.2. Alcance de los trabajos.....	3
2. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS.....	4
2.1. Resumen de los servicios	4
2.2. Procesos y Operaciones básicos en la Toma de Lecturas	5
2.2.1. Calendario de Lecturas.....	5
2.2.2. Información necesaria para la realización de la Lectura.....	6
2.2.3. Generación de Lotes de Lectura.....	6
2.2.4. Proceso de Toma de Lecturas	7
2.2.5. Definición y uso de Observaciones de Lectura	9
2.3. Detección de Fraudes.....	9
2.3.1. Comunicación de Fraudes	9
2.4. Proceso Regularización de la Base de Datos.....	10
2.5. Proceso de Reorganización y mantenimiento de los Códigos de Recorrido.....	10
2.6. Campañas.....	11
3. PERSONAL Y MEDIOS PROPIOS	11
3.1. Personal.....	11
3.2.- De la subrogación del personal.....	13
3.3.-Formación y cualificación del Personal.....	13
3.4.-Medios materiales y Capacidad Técnica.....	14
3.5.-Tiempos de Respuesta.....	16
4. PLAZO DE EJECUCIÓN Y DURACIÓN DEL CONTRATO.....	16
5. PRECIO BASE Y VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO.....	17
6. DEVENGOS Y PAGOS.....	18
7. CRITERIOS DE VALORACIÓN PARA LA ADJUDICACIÓN DE LAS PROPOSICIONES.....	19
7.1. Criterios evaluables mediante fórmulas.....	19
7.2. Criterios evaluables mediante juicios de valor.....	20

“SERVICIO DE LECTURA DE CONTADORES”,
POR PROCEDIMIENTO ABIERTO

8. BONIFICACIONES Y PENALIZACIONES.	21
8.1. Proceso de Toma de Lecturas. Porcentajes de Lectura Exigibles.....	21
8.1.1. Bonificaciones sobre Porcentaje de Lectura Exigible.....	21
8.1.2. Penalizaciones sobre Porcentaje de Lectura Exigible.	22
8.2. Penalizaciones de aplicación al resto de las actividades objeto de este pliego.....	22
8.2.1. Penalizaciones por error de lectura.	22
8.2.2. Penalizaciones por lectura en fecha distinta a la prevista.	23
8.2.3. Penalizaciones por entrega de lecturas fuera de plazo.	23
8.2.4. Penalizaciones por entrega de Lotes de Lectura no tratados o tratados parcialmente.	24
8.2.5. Penalizaciones por no reordenación de rutas de lectura	24
8.2.6. Penalizaciones por uniformidad e identificación.	25
8.2.7. Penalizaciones por deterioro del alojamiento del contador o del resto de la instalación.	25
9. OTRAS NORMAS.....	25
9.1-Condicion es Generales.....	25
ANEXO I	27
ANEXOII	28
ANEXO III	30
ANEXO IV	31
ANEXO V	32
ANEXO VI	34

1. OBJETO Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS

1.1. Objeto.

El presente procedimiento de licitación tiene por objeto la contratación del servicio de lectura de contadores 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 AGUAS DE CIEZA, presentes y futuros de las zonas asignadas, quedando excluidos aquellos suministros cuya lectura se realice de forma remota, esto es mediante el sistema de tele lectura;

Asimismo, constituye objeto de los servicios a contratar la detección de puntos de servicio fraudulentos.

Los servicios objeto de contratación comprenden las siguientes actividades:

- Lectura de contadores, para tomar nota del índice que marca el contador y registrarlo para determinar los consumos de agua.
- Contratar y, en su caso, actualizar los datos de la instalación o finca suministrada con los que figuran en la orden de lectura.
- En el caso de contadores electrónicos, cargar en el terminal portátil de lectura la información almacenada por el software del contador.
- Reordenar las rutas de lectura, actividad consistente en la determinación del orden de los puntos de lectura dentro de una ruta con objeto de poder hacer más eficiente la actividad de lectura.
- Detección de posibles anomalías en la acometida, cuarto de contadores o punto de suministro y posibles consumos no controlados.

1.2. Alcance de los trabajos.

El volumen medio de lecturas/año que son objeto de este concurso es aproximadamente 91.000 (noventa y un mil); ANEXO I “Volumen Aproximado Lecturas/Año”.

Cualquier variación significativa de este número de lecturas causadas por innovaciones tecnológicas, será comunicada con una antelación de 3 meses (tres) por parte de AGUAS DE CIEZA, sin que suponga mella de este contrato y sin que tal variación suponga compensación alguna para el adjudicatario salvo el pago, al mismo precio que se viniera percibiendo, de los nuevos servicios de lectura derivados del incremento del parque de contadores.

“SERVICIO DE LECTURA DE CONTADORES”,
POR PROCEDIMIENTO ABIERTO

El ámbito espacial de realización de las lecturas será el del municipio de Cieza, que actualmente tiene encomendada la prestación del servicio de abastecimiento de agua a AGUAS DE CIEZA.

El adjudicatario deberá disponer de un centro de trabajo autorizado, con oficina en la Región de Murcia, con capacidad suficiente para ubicar los medios técnicos, humanos y auxiliares exigidos.

En el ANEXO II “Estructura de Zonas” de este pliego se recoge la distribución actual de las zonas y libretas que componen la estructura del servicio informando número total de contadores, desglosado así mismo en contadores en batería y exteriores y contadores interiores así como la periodicidad actual de lectura de cada una de ellas.

AGUAS DE CIEZA se reserva el derecho a realizar modificaciones en la composición y distribución de las Zonas y Libretas de Lectura por criterios de optimización de los procesos relacionados directa o indirectamente con la estructura de zonas. Si bien el número de lecturas es, por lógica, variable, así como la periodicidad de las lecturas que puede variar según las necesidades de AGUAS DE CIEZA. Las modificaciones que AGUAS DE CIEZA efectúe en este sentido no darán derecho de compensación de ningún tipo al adjudicatario.

En caso de que los licitadores expresen su deseo de efectuar una visita previa a AGUAS DE CIEZA para conocer el Servicio del municipio y obtener una visión más pormenorizada de la distribución de las zonas y el ámbito geográfico que abarcan tomando como referencia el ANEXO II “Estructura de Zonas” antes mencionado, se convocará una visita única a la que podrán asistir los licitadores interesados.

Dentro de los trabajos, y sin que suponga un coste adicional para AGUAS DE CIEZA, se incluirán desplazamientos necesarios de personal, equipos, materiales, maquinaria y herramienta, así como la retirada y entrega de órdenes de trabajo, ficheros y documentación precisa de las oficinas y otras actuaciones de este pliego. Así como, colocación y posterior entrega de carteles de lectura en viviendas con contadores interiores. También el archivo guarda y custodia informática de los archivos en pdf que le serán entregados por cada libreta de lectura, durante al menos un año, para su utilización en caso de caída del Sistema Comercial de AGUAS DE CIEZA u otra causa que haga imposible el envío para la lectura en TPL.

2. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS

2.1. Resumen de los servicios

Los trabajos que abarca el presente Pliego comprenden los siguientes servicios:

A) Lectura de Suministros. Toma de los dígitos del aparato medidor y/o anomalía que presente, mediante Terminales Portátiles de Lectura, en adelante TPL, tras visita física a

“SERVICIO DE LECTURA DE CONTADORES”,
POR PROCEDIMIENTO ABIERTO

su emplazamiento, con el fin de obtener el consumo realizado. Especial atención y obligada notificación en los casos de fugas.

B) Detección de fraudes: Comunicación documental de la localización y motivo del posible fraude; a realizar de conformidad con lo dispuesto en el punto 2.3. Detección de Fraudes.

C) Regularización de la base de datos mediante aportación de mensajes en TPL de errores detectados en datos aportados en el sistema. Detección de posibles anomalías en la acometida, cuarto de contadores o punto de suministro y posibles consumos no controlados.

D) Reordenar las rutas de lectura, actividad consistente en la determinación del orden de los puntos de lectura dentro de una ruta con objeto de poder hacer más eficiente la actividad de lectura.

E) Atender a las Campañas de actuaciones que AGUAS DE CIEZA se reserva el derecho a realizar relacionadas con las labores que se describen en los párrafos anteriores contemplados en este punto, siempre enmarcados en la operativa diaria de los servicios objeto de esta licitación.

2.2. Procesos y Operaciones básicos en la Toma de Lecturas

El servicio consistirá en facilitar al máximo la idoneidad y corrección en los procesos de liquidación de los consumos periódicos, consecuencia de la visita y examen del contador en el domicilio de lectura por la empresa contratista, consignando en el TPL la información requerida y debiendo realizar, en su caso, las comprobaciones que automáticamente requiera el TPL al Lector, incorporando las observaciones derivadas de las mismas al TPL.

La lectura de cada contador se practicará dentro del plazo prefijado en el Calendario Anual elaborado por AGUAS DE CIEZA para cada zona. Cualquier incidencia que se produzca en el desarrollo de los trabajos se deberá poner en conocimiento de AGUAS DE CIEZA en la forma más inmediata posible (Departamento de Clientes).

2.2.1. Calendario de Lecturas

Previamente a la lectura del contador de los distintos clientes, AGUAS DE CIEZA realizará la planificación de los días previstos para la toma de dicha lectura.

Este calendario será anual y se planificará a finales del año anterior, tomando como punto de partida el calendario del último periodo leído. Esta planificación puede ser susceptible de ajustes en función de las necesidades de la empresa, previa notificación al adjudicatario.

Para la confección del calendario se tendrán en cuenta los festivos nacionales, autonómicos y locales para la realización de lecturas, realizando los ajustes derivados de las necesidades de AGUAS DE CIEZA.

La planificación conlleva principalmente dos actividades:

- Asignación de las fechas de lectura para cada periodo/libreta.
- Reorganización de las zonas, libretas.

Por tal motivo, para que AGUAS DE CIEZA considere realizados en plazo los trabajos de lectura efectuados por el adjudicatario, éste deberá de acometerlos en el día de la fecha prevista y consignada por AGUAS DE CIEZA.

2.2.2. Información necesaria para la realización de la Lectura

AGUAS DE CIEZA facilitará al contratista todos los datos necesarios para la ejecución de los trabajos que le sean encomendados por medios electrónicos (Internet o correo electrónico) o soportes informáticos (CD, Memoria USB, Memoria sólida, etc.). Estos datos irán agrupados por las zonas establecidas por AGUAS DE CIEZA de Lectura / Facturación.

La información a mostrar en cada contador de un lote, y que por tanto será la información que dispondrá el lector cuando esté realizando la toma de lecturas, podrá contemplar:

- Datos del suministro.
- Ubicación del contador.
- Observaciones asociadas al punto de servicio.
- Datos del Aparato/Contador.
- Datos del Cliente.

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

El contratista, entregará, por defecto, el resultado de la toma de lecturas a AGUAS DE CIEZA por el mismo medio que ésta utilice para la remisión de los datos para la ejecución de los trabajos. En caso de que AGUAS DE CIEZA requiera los datos en soporte o medio diferente al empleado por ella en la entrega, lo especificará con una antelación de mínima de tres días viniendo el contratista obligado al cumplimiento de tal requerimiento.

2.2.3. Generación de Lotes de Lectura

La generación de lotes por parte de AGUAS DE CIEZA será automática partiendo de las fechas de lectura propuestas en la planificación de lecturas, y sin intervención por parte del contratista, pudiendo existir la posibilidad de la generación manual ante cualquier imprevisto.

El adjudicatario deberá considerar que en cada periodo de lectura los lotes van variando en función de la incorporación de las altas y la exclusión de las bajas dentro del recorrido de lectura. Según las necesidades de la explotación se podrán incluir los puntos de servicio en estado de baja para su revisión.

Los lotes están configurados por los contadores de agua o alcantarillado a leer. Después de la generación de los lotes por parte de AGUAS DE CIEZA, el adjudicatario deberá realizar la carga de éstos en los terminales portátiles de lectura, con el empleo de tecnología que permita la carga de los lotes en remoto evitando, de este modo, que el lector tenga que desplazarse hasta la oficina para realizar la carga de dichos lotes.

2.2.4. Proceso de Toma de Lecturas

Una vez cargado el lote en los terminales de lecturas el adjudicatario procederá a la toma de las lecturas en la fecha planificada en el calendario de lecturas. La primera distinción que se debe realizar para ello, es si se tiene acceso o no al contador. En cualquiera de los dos casos se debe realizar una introducción de lectura y/o una observación.

Si no se tiene acceso al contador: Se introducirá una observación que indique ausencia de lectura, y se dejará una tarjeta de lectura según ANEXO III “Tarjeta de Lectura” que será proporcionada por AGUAS DE CIEZA, para que el cliente la devuelva cumplimentada con la lectura.

El adjudicatario realizará repaso al día siguiente de la toma de lectura fijada en el calendario, a aquellos suministros con ausencia de lectura. Los repastos serán efectuados en horario de tardes.

En el caso de suministros que presenten consumos anormalmente elevados en el momento de la toma de lectura, el adjudicatario deberá realizar fotografía con el TPL, u otro dispositivo si aquel no funcionase, de la lectura del contador, debiendo dejar aviso al cliente cuando la avería detectada suponga grave perjuicio para el mismo o pérdida de agua.

En el momento de la entrega de la tarjeta se deberá registrar en la misma como mínimo el número de contrato y la fecha en que, el lector, se personó a efectuar la lectura.

Adicionalmente, en aquellos edificios con contadores interiores y bajo índice de lecturas realizadas, se deberá avisar con la antelación suficiente a los inquilinos mediante el Cartel de Lectura suministrado por AGUAS DE CIEZA según ANEXO IV “Cartel de Lectura”,

“SERVICIO DE LECTURA DE CONTADORES”,
POR PROCEDIMIENTO ABIERTO

en el que además de avisarles de la fecha prevista de lectura se facilita una tabla para la autolectura. El adjudicatario colocará el cartel de aviso al menos una semana antes de la fecha de lectura de la vivienda, según calendario establecido. Las posibles lecturas anotadas por los clientes en estos carteles, serán introducidas en los TPL's por el adjudicatario. El adjudicatario estará obligado a entregar, junto con las lecturas introducidas en el TPL, los carteles de lecturas expuestos.

Si se tuviese acceso físicamente al contador (lectura manual): Se deberá leer obligatoriamente el aparato e introducir la lectura en el terminal, verificando así la lectura aportada.

Durante los procesos de toma de lectura se pueden presentar dos circunstancias:

- a) El consumo resultante de la lectura aportada está dentro de los límites de consumo marcados para este cliente.
En este caso el terminal de lectura pasará directamente al siguiente cliente.
- b) El consumo resultante de la lectura aportada no está dentro de los límites de consumo marcados para este cliente.

El sistema obligará a introducir por segunda vez la lectura, por si fuera un error a la hora de teclear. Se pueden dar a su vez dos variantes en este segundo caso:

- El consumo de la lectura aportada por segunda vez está dentro de los límites para este cliente. En esta situación el terminal de lectura pasará directamente al siguiente cliente, entendiéndose que la lectura procesada por vez primera era errónea.
- El consumo de la lectura aportada por segunda vez no está dentro de los límites para este cliente. El terminal debe solicitar una observación para ese consumo, permitiendo introducir sólo las observaciones previstas, y pasará al siguiente cliente.

En el momento de la toma de lectura manual es cuando el lector dispone, in situ, de información relacionada con el cliente: ubicación del contador, comentarios de acceso, contador precintado. Por tanto, también se deberá aprovechar este momento para poder recoger cualquier dato que sea relevante por parte del lector. Ejemplos de observaciones que el lector puede anotar: verificación de que el contador está precintado y que el calibre coincide con el informado, optimización de la ruta de lectura, observaciones relacionadas con la ubicación del contador, corrección de cualquiera de los datos que tiene asociados cada cliente, evidencias de fraude, etc.

En el caso de que en la ruta existan contadores de telelectura, que por su parametrización no estén incluidos en la carga del TPL, AGUAS DE CIEZA informará previamente a los lectores de esta casuística.

2.2.5. Definición y uso de Observaciones de Lectura

Las Observaciones de lectura que se cargan en los TPL a la vez que los lotes de lectura, permitirán que, cuando el consumo o lectura esté fuera de los márgenes esperados, el terminal solicite una observación para dichas lecturas, permitiendo introducir sólo las observaciones previstas para consumos o lecturas que estén fuera de los márgenes esperados.

Los criterios de parametrización para las Observaciones de Lecturas serán determinados por AGUAS DE CIEZA y actualizados en su Sistema Comercial en caso de ser necesario, notificando los cambios al adjudicatario con un mes de antelación.

2.3. Detección de Fraudes.

El proceso de detección de fraudes forma parte accesoria de la prestación del servicio de lecturas, siendo dicha actividad obligatoria para el adjudicatario de la presente licitación. Se entiende por fraude la presencia de conexiones a la red de distribución y/o evacuación no reguladas, la manipulación de los equipos de medición o de las instalaciones interiores comunitarias, así como el uso del agua para fines distintos al contratado.

El personal del adjudicatario encargado de la toma de lecturas deberá comunicar a AGUAS DE CIEZA la detección de dichas incidencias detectadas durante el proceso de toma de lecturas.

2.3.1. Comunicación de Fraudes

El personal lector del adjudicatario deberá, para el caso de los fraudes, actuar conforme se describe en los siguientes puntos:

- a) En caso de fraude detectado en cualquiera de los puntos de suministro informados en el lote de lecturas, el lector deberá introducir la Observación correspondiente al tipo de fraude, la clasificación y código que le proporcione AGUAS DE CIEZA.
- b) No se usarán estas observaciones relativas a fraudes en los casos en los que sea necesario asociar a dicho contrato una observación distinta de las contempladas para fraudes, por ser necesaria para su correcta facturación. Si bien se anotarán las anomalías detectadas en el soporte de comentarios del lector que ofrece el terminal TPL.
- c) En el caso de fraude detectado por conexiones ilegales sobre elementos de la red de distribución o puntos de suministro no informados en el lote de lecturas, el adjudicatario remitirá el documento que se adjunta en el Anexo V “Comunicación Localización Posible Fraude”.

- d) Para todos los posibles fraudes detectados (lleven o no asociada la observación de lectura de Fraude), se deberán incluir en el terminal de lectura, en comentarios del lector, una pequeña descripción del mismo (tipo de fraude y ubicación), para facilitar la identificación y localización por parte de AGUAS DE CIEZA.
- e) Cuando un posible fraude esté en un punto de servicio no incluido en los lotes de lectura cargados, se deberá incluir dicho comentario en unos de los contratos que tenga cargados en su terminal. Dicho comentario incluirá, la dirección/ubicación exacta del fraude, número de contador (si procede), y definición del tipo de fraude para facilitar la identificación y localización por parte de AGUAS DE CIEZA.
- f) Se deberán acompañar las comunicaciones de registro fotográfico y/o video, como evidencia de prueba del fraude cometido (manipulación, enganche no controlado, etc). En las fotos y vídeos deberá constar la fecha y filmar y hacer fotos de distintos planos: exterior vivienda, contador, tuberías... Se realizarán fotos del elemento de fraude.
- g) En los casos de fraudes que por su reversibilidad necesiten una actuación inmediata por parte de AGUAS DE CIEZA, éstos serán comunicados urgentemente, vía telefónica a AGUAS DE CIEZA. Sin perjuicio de que dichos fraudes sean informados igualmente por el canal ordinario establecido (Observación, comentario, fotografía).

Además de los fraudes detectados a simple vista, el personal del adjudicatario deberá informar sobre cualquier sospecha de fraude que pueda surgir con respecto a los consumos de cualquier punto, debido a que no existe correlación lógica entre el consumo registrado y el tipo de suministro.

2.4. Proceso Regularización de la Base de Datos

El proceso de toma de lecturas contempla la aportación de mensajes en TPL de las anomalías detectadas en los datos que informa el sistema sobre acometida, punto de suministro, ubicación y emplazamiento del contador, tipos de emplazamiento, números de serie del contador, dirección de suministro, etc.

Será responsabilidad del Adjudicatario realizar un correcto seguimiento de los datos que refleja el TPL de la Base de Datos y notificar debidamente a AGUAS DE CIEZA por medio de las herramientas que el TPL pone a disposición (Observaciones/Notas de Lector) de todas las anomalías detectadas.

2.5. Proceso de Reorganización y mantenimiento de los Códigos de Recorrido

La reordenación de los Códigos de Recorrido requiere de un proceso de inicio consistente en la adecuación de las rutas de forma que se obtenga un beneficio en los tiempos de lectura, seguido de actuaciones y anotaciones en proceso continuo que sirva como mantenimiento periódico.

- Durante el primer Ciclo completo de Lectura por parte del Adjudicatario, éste deberá acometer las actuaciones oportunas para anotar las anomalías detectadas en el orden de la ruta así como planificar la ruta más adecuada para la optimización de los tiempos de lectura elaborando así una preselección de rutas susceptibles de reordenar. Una vez al año, y notificando con la debida antelación (mínimo dos semanas antes de la fecha siguiente planificada de lectura) se realizará la preselección de las libretas propuestas para reordenación de códigos de recorrido, las cuales deberán ser confirmadas por AGUAS DE CIEZA.
- Sobre las Zonas previamente solicitadas por AGUAS DE CIEZA, en la fecha de lectura planificada, el adjudicatario procederá a la toma de lectura de las libretas asignadas en el orden que considera establecer, y que ha sido aprobado por AGUAS DE CIEZA, reflejándose este en el Sistema Comercial de AGUAS DE CIEZA.
- AGUAS DE CIEZA procederá, tras la actualización e implementación del lote en el Sistema comercial, a su ordenamiento conforme a la última toma de lecturas en TPL, tras lo cual procederá a notificar a la empresa adjudicataria la finalización del proceso, confirmando la reordenación de la ruta.

2.6. Campañas.

AGUAS DE CIEZA se reserva el derecho a realizar Campañas de actualización de datos, modificación de códigos de recorrido, Detección de Fraude o incluso toma de lecturas por necesidades del Servicio o atendiendo a la estacionalidad propia de los periodos de lectura.

3. PERSONAL Y MEDIOS PROPIOS

3.1. Personal

Para la prestación de los Servicios, la empresa adjudicataria podrá utilizar tanto medios propios como subcontratados en los términos previstos en los Pliegos que rigen la presente licitación, los cuales realizarán sus funciones siguiendo las instrucciones que reciba de la misma en consonancia con las obligaciones asumidas por ésta frente a AGUAS DE CIEZA, comprometiéndose a que todo el personal y colaboradores afectos

“SERVICIO DE LECTURA DE CONTADORES”,
POR PROCEDIMIENTO ABIERTO

a los Servicios contratados conozcan las necesidades de AGUAS DE CIEZA en relación con el mismo.

Los recursos humanos del adjudicatario quedarán, por tanto, sometidos a la única y exclusiva dependencia y directrices del contratista y, por consiguiente, solamente recibirá órdenes e instrucciones de los mandos de éste, pero nunca del personal de AGUAS DE CIEZA.

Todas las instrucciones genéricas que sea necesario impartir por parte de AGUAS DE CIEZA para la correcta ejecución de los Servicios objeto de contratación serán dirigidas al correspondiente Coordinador Responsable del Servicio designado por la empresa adjudicataria.

El adjudicatario se compromete a que el equipo de trabajo asignado a la realización de los Servicios disponga en todo momento de la cualificación, formación y competencias necesarias en todos los aspectos (incluidos los de prevención de riesgos laborales) y del número de miembros necesario y suficiente para el adecuado cumplimiento de los niveles de calidad.

En el supuesto que los resultados de los Servicios contratados no sean los esperados, AGUAS DE CIEZA podrá solicitar al adjudicatario que adopte las medidas que sean necesarias para asegurar una óptima ejecución de los Servicios objeto de este Acuerdo.

En todo momento el adjudicatario asume la función de empleador o empresario respecto de los trabajadores asignados o contratados para el cumplimiento del contrato, perteneciendo íntegramente a su ámbito de organización y dirección empresarial.

Consecuentemente, ni durante la vigencia del contrato ni cuando el mismo finalice, AGUAS DE CIEZA asumirá ninguna responsabilidad sobre los trabajadores mencionados anteriormente. Por tanto, queda obligado el adjudicatario a asumir cualesquier coste laboral o de seguridad social que pudiera generarse en cualquier momento incluido aquellos que tienen su causa en la finalización del presente Acuerdo.

A este respecto, el adjudicatario mantendrá indemne a AGUAS DE CIEZA frente a cualquier reclamación laboral que se formulara contra la misma por los empleados del adjudicatario o de las empresas subcontratadas por éste, y que derivaran del presente contrato.

Este compromiso de indemnizar será igualmente de aplicación respecto de las eventuales sanciones que pueda imponer la Inspección de Trabajo, así como las Autoridades Tributarias y de la Seguridad Social en relación con los empleados del Proveedor o de las empresas subcontratadas por ésta.

En tal sentido, AGUAS DE CIEZA podrá retener de las cantidades pendientes de pago, aquellas que por los citados conceptos le sean exigidas.

Todo el personal del adjudicatario que realice las tareas objeto de esta licitación deberá ir correctamente uniformado y con vestimenta acorde al trabajo que realiza, lo cual será además responsabilidad de la empresa adjudicataria y su incumplimiento puede ser objeto de penalización, según se recoge en el punto 8.1.8. del presente Pliego.

Dicho personal estará en todo momento debidamente identificado mediante modelo de identificación que deberá ser facilitado y supervisado por AGUAS DE CIEZA.

3.2.- De la subrogación del personal.

La Empresa adjudicataria vendrá obligada a subrogarse en los derechos y obligaciones del personal que actualmente presta el servicio, siempre que estos trabajadores voluntariamente accedan a tal subrogación.

El servicio a contratar se viene prestando con el personal, cuyos datos y circunstancias laborales podrá solicitar el licitador por escrito a AGUAS DE CIEZA para la elaboración de la oferta. A la finalización del contrato, solo retornará al nuevo adjudicatario dicho personal.

Esto significa que, cualquier otro trabajador que sea contratado por la adjudicataria, bien ex novo, bien en sustitución de la persona que hubiera causado baja, a la finalización del periodo de adjudicación, no tendrá derecho a incorporarse a AGUAS DE CIEZA ni a pasar subrogada a una nueva contratista, y por lo tanto, será de cuenta y a cargo de la adjudicataria las consecuencias de la terminación de su contrato.

Manifestar el interés empresarial por que aplique dicha subrogación resulta obvio habida cuenta de que el hecho de que sean los mismos trabajadores que hasta la fecha han venido realizando la actividad es garantía de un mayor y mejor traspaso y, por ende, de una prestación más continuista y ordenada de la prestación del servicio que garantizan el éxito del mismo. Evidentemente, ello lleva aparejado el mayor conocimiento y experiencia que los prestadores del servicio ostentan.

Si bien el ejercicio de las facultades organizativas le corresponden única y exclusivamente al adjudicatario, AGUAS DE CIEZA podrá inspeccionar y comprobar los niveles de calidad en la prestación del servicio, pudiendo poner en conocimiento de las personas responsables de la adjudicataria, los motivos o personas por los que no se cumplen los estándares de calidad, con el fin de que por las mismas se adopten las medidas correctoras necesarias.

3.3.-Formación y cualificación del Personal

“SERVICIO DE LECTURA DE CONTADORES”,
POR PROCEDIMIENTO ABIERTO

El licitador se obliga a prestar los servicios con personal de cualificación profesional adecuada, así como a organizar, controlar y dirigir las tareas de su personal adscrito para la prestación de los servicios de esta licitación.

El licitador a la adjudicación del Servicio se obliga, en cumplimiento de su deber de Formación e Información, a informar a su personal tanto adscrito directamente a las tareas como al personal relacionado indirectamente con la prestación del servicio de todas y cada una de las obligaciones establecidas en el presente pliego con el fin de asegurar el cumplimiento de tales obligaciones. Y proporcionará a su personal los medios y formación suficientes y adecuados para la prestación del servicio, asegurando el cumplimiento de la normativa vigente.

En el supuesto de que AGUAS DE CIEZA considere que el personal del contratista no esté suficientemente capacitado para el desempeño de los trabajos, exigirá al contratista que provea a dicho personal de la formación necesaria para ello.

Asimismo el adjudicatario viene obligado a que todo su personal respete el buen nombre y prestigio de AGUAS DE CIEZA, así como exigir la más estricta confidencialidad, en cuantos datos sean conocidos como consecuencia de la relación de servicios a prestar a AGUAS DE CIEZA, ya sean datos propios o de sus clientes.

El adjudicatario estará en todo momento al corriente de los pagos de las cuotas de la Seguridad Social y demás cargas sociales establecidas para todo el personal que se emplee en la ejecución de los trabajos, presentándose los partes de alta correspondientes.

El incumplimiento de lo anterior será causa de resolución del contrato.

El personal de la empresa adjudicataria debe tratar con la atención adecuada la instalación de suministro tanto la de AGUAS DE CIEZA como la de propiedad del Cliente.

La empresa Adjudicataria deberá realizar con una periodicidad Anual cursos de Formación y Reciclaje al personal que realiza las tareas objeto de esta licitación. Para ello al inicio de los trabajos y posteriormente con periodicidad Anual deberá presentar un plan de formación para su aceptación por AGUAS DE CIEZA.

3.4.-Medios materiales y Capacidad Técnica.

Los licitadores deberán declarar que disponen de los medios materiales exigidos en los párrafos siguientes de este punto del Pliego de Prescripciones Técnicas, o que dispondrá de ellos en el plazo de UN (1) MES desde la notificación de la adjudicación.

El contratista adjudicatario deberá disponer en todo momento de la organización, estructura y medios propios adecuados para la debida prestación del objeto del presente Pliego y particularmente los siguientes:

a) Medios de locomoción

El Contratista contará con los medios de transporte suficiente y adecuado para la movilidad del personal.

b) Sistemas informáticos

i. Sistemas informáticos suficientes para recibir los trabajos que le asigne AGUAS DE CIEZA

ii. Terminales Portátiles de Lectura e interfaces de comunicación con puntos de lectura:

AGUAS DE CIEZA será la encargada de establecer las características técnicas de los terminales de lectura, y de aprobar en todo caso la idoneidad de los mismos para la prestación del servicio.

iii. Software para la gestión de lecturas y comunicaciones del TPL

Las aplicaciones informáticas específicas para la gestión de los trabajos contratados, serán cedidas por AGUAS DE CIEZA a la empresa contratista, y ésta no podrá hacer uso de estas aplicaciones ni de los datos para fines distintos a los indicados en el presente pliego, no autorizándose la realización de ninguna copia de seguridad de los programas, ni de los datos.

c) Comunicaciones

Los sistemas informáticos del Contratista deberán disponer a su cargo de conexión de red (ADSL, fibra óptica o similares..) con la capacidad y velocidad suficientes para cumplir los requerimientos del servicio, así como para conectar con las aplicaciones de gestión comercial de AGUAS DE CIEZA.

El Contratista dispondrá de una base con teléfono, fax, correo electrónico y sistemas informáticos suficientes para recibir los trabajos que le asigne AGUAS DE CIEZA. Esta base estará operativa entre las 8 y las 20 horas de lunes a viernes laborables.

El adjudicatario declarará conocer la legislación referente a protección de datos, y se compromete a su cumplimiento. Asimismo, se compromete a aceptar las auditorias que AGUAS DE CIEZA estime convenientes a este respecto.

d) Centro de trabajo

“SERVICIO DE LECTURA DE CONTADORES”,
POR PROCEDIMIENTO ABIERTO

El adjudicatario dispondrá de un centro de trabajo autorizado, con oficina en la Región de Murcia, con capacidad suficiente para ubicar los medios técnicos, humanos y auxiliares exigidos.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria que la persona de su equipo designada como Responsable del Servicio se encuentre en todo momento, durante el horario que presta su labor, debidamente localizable para recibir los avisos, comunicaciones, instrucciones que AGUAS DE CIEZA pueda requerir.

Toda la maquinaria, vehículos, herramientas, equipos, así como medidas de seguridad que sean necesarios para la realización de los servicios objeto de la presente licitación serán los adecuados para desarrollar las tareas descritas en el presente pliego, cumplirán con la normativa vigente y estarán en perfecto estado de uso.

Así mismo todo el personal que desarrolle los servicios estará equipado en todo momento de las herramientas y medios materiales, transporte y seguridad que sean necesarios y exigibles con la legislación vigente.

3.5.-Tiempos de Respuesta.

El adjudicatario efectuará la toma de lecturas en el día indicado según la planificación de lecturas a la que se hace referencia en el punto 2.2.1 “Calendario de Lecturas” del presente Pliego, y entregará los datos leídos a AGUAS DE CIEZA debidamente tratados en su totalidad, en un plazo no superior a las 09:00 horas del día siguiente hábil. El no cumplimiento de este plazo supondrá de aplicación las penalizaciones contempladas en el Punto 8.2.3. Penalizaciones por entrega de lectura fuera de plazo.

El licitador, con el objeto de demostrar su capacidad técnica y de actuación, deberá garantizar por medio de certificado que en caso de contingencia que suponga la interrupción de las tareas informadas en el punto del presente pliego 2.1 “Resumen de los Servicios” o un posible retraso en las mismas por motivos de avería, rotura de equipos o medios materiales necesarios para la normal prestación del servicio, falta de soporte al personal que realiza las tareas etc, como adjudicatario actuará con la mayor celeridad posible comprometiéndose a un tiempo de respuesta que no podrá ser superior a 3h desde la llamada del Responsable de AGUAS DE CIEZA hasta el restablecimiento de la contingencia que ha originado la detención o retraso en el servicio, minimizando así las consecuencias.

4. PLAZO DE EJECUCIÓN Y DURACIÓN DEL CONTRATO.

El contrato tendrá una duración de 3 (tres) años, sin perjuicio de la facultad de AGUAS DE CIEZA de resolver el mismo por incumplimiento del contratista adjudicatario de las obligaciones que se establecen en el presente pliego, en el PPT y en el propio contrato.

“SERVICIO DE LECTURA DE CONTADORES”,
POR PROCEDIMIENTO ABIERTO

Finalizado el plazo de duración del contrato establecido, podrá prorrogarse el mismo por periodos anuales hasta un total de 2 prórrogas, de tal modo que la duración total del contrato, incluidas las posibles prórrogas, no excederá de 5 (cinco) años.

El contrato entrará en vigor el día de su firma, salvo que en el mismo se establezca expresamente otra cosa, y será prorrogable de forma expresa, hasta el total de prórrogas indicado, a menos que una de las partes, a la finalización del periodo inicial del contrato o de su prórroga, preavise por escrito con 6 (seis) meses de antelación a la otra parte su voluntad de resolver el contrato.

No obstante lo establecido en los párrafos anteriores, finalizada la vigencia del contrato, en función de la naturaleza del contrato y a criterio y decisión exclusiva de AGUAS DE CIEZA, el empresario seleccionado deberá continuar en la prestación del servicio hasta que se resuelva el proceso de selección del nuevo empresario, hasta un máximo de 6 (seis) meses más.

En ningún caso, se procederá a la renovación tácita del contrato.

5. PRECIO BASE Y VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO.

El precio unitario base de lectura será de **0,46 euros**.

Los licitadores podrán formular ofertas económicas mejorando el precio unitario base de licitación a la baja. **Las proposiciones que se presenten superando el mencionado precio unitario serán desechadas.**

El Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) se contemplará como partida independiente.

El valor estimado del contrato a los efectos del art. 88 de la TRLCSP es de **Doscientos nueve mil trescientos Euros** (209.300 €), sin incluir el IVA vigente.

Debido a la naturaleza del servicio a contratar, la determinación de este valor estimado no supone un compromiso de gasto por parte de AGUAS DE CIEZA, generando obligación de pago exclusivamente, los servicios efectivamente realizados.

El valor estimado de la prestación se basa en el número de lecturas estimadas por AGUAS DE CIEZA, en referencia a volumen de lecturas de ejercicios anteriores y previsión futura.

El precio del contrato abarca tanto los gastos correspondientes a las prestaciones que comprenden el objeto del contrato, como todos aquellos que se deduzcan de la ejecución de dichas funciones. Se incluirá dentro del precio contractual cualquier gasto necesario para la correcta ejecución del objeto del contrato. Entre otros gastos, en el precio se

“SERVICIO DE LECTURA DE CONTADORES”,
POR PROCEDIMIENTO ABIERTO

considerarán incluidos los siguientes conceptos, que se indican a modo de ejemplo sin intención de limitación:

- Desplazamientos necesarios de personal, equipos, materiales, maquinaria y herramientas;
- Retirada y entrega de órdenes de trabajo, ficheros y documentación precisa;
- Colocación y posterior entrega de carteles de lectura en viviendas con contadores interiores;
- Archivo guardia y custodia informática de los archivos en pdf que le serán entregados por cada zona de lectura, durante al menos un año, para su utilización en caso de caída del sistema de AGUAS DE CIEZA u otra causa, que haga imposible el envío para la lectura en TPL, y por tanto, sea declarada por AGUAS DE CIEZA la activación de Plan de Continuidad de Negocio por Emergencia;
- Todas las actuaciones según el Estudio Básico de Seguridad y Salud de aplicación a los trabajos contratados;
- Los gastos derivados de cualquiera de las obligaciones recogidas en los pliegos correspondientes a esta licitación.

A todos los efectos, se entenderá que las ofertas que se presenten comprenden los tributos que les sean de aplicación según las disposiciones vigentes, a excepción del IVA, que figurará en partida independiente.

6. DEVENGOS Y PAGOS.

Los precios unitarios de abono serán los resultantes de la adjudicación y sujetos a la aplicación de los porcentajes establecidos en el punto 8 del presente Pliego. El importe de los trabajos ejecutados se incrementará en el I.V.A vigente.

En el supuesto de que AGUAS DE CIEZA se vea obligada a ordenar la suspensión de los trabajos por causas ajenas al servicio, el contratista renuncia expresamente a reclamar cualquier tipo de pérdida ocasionada por estas paralizaciones.

Cualquier gasto que se produzca como consecuencia de la transferencia realizada para el pago o abono de las mismas, será de exclusiva cuenta de los beneficiarios.

Serán de cuenta del adjudicatario todos los gastos e impuestos de toda índole que pudieran gravar los servicios objeto del concurso, excepto el I.V.A.

Dado que la oferta de la Empresa Contratista se presentará por unidades de contadores/puntos de lectura leídos, los intentos fallidos no serán abonados por AGUAS DE CIEZA.

AGUAS DE CIEZA medirá la calidad de las lecturas tomadas por el adjudicatario en cuanto a Errores de Lectura, Entrega de Lecturas Fuera de Plazo y Efectividad en la obtención de Lecturas, y estarán sujetos a las bonificaciones y penalizaciones

contempladas en el Punto 8 del presente Pliego. El proveedor en su caso y con antelación suficiente será notificado de las desviaciones detectadas para lo que dispondrá del plazo de una semana para justificar dichas desviaciones en caso de que éstas vengan dadas por causas ajenas a la correcta prestación del servicio del adjudicatario y siempre que como tal así lo considere AGUAS DE CIEZA.

AGUAS DE CIEZA revisará mensualmente que el porcentaje de lecturas obtenidas no sea inferior al indicado en el Anexo VI “Porcentajes de Lectura Efectiva Exigibles”. El incumplimiento de alguno de los valores de referencia indicados en dicho anexo supondrá la aplicación de las penalizaciones que se contemplan en el punto 8.1. Penalizaciones sobre porcentaje de lectura exigible. El adjudicatario con antelación suficiente será notificado de las desviaciones detectadas, disponiendo del plazo de una semana para justificar dichas desviaciones en caso de que éstas vengan dadas por causas ajenas a la correcta prestación del servicio del adjudicatario y siempre que como tal así lo considere Aguas de Cieza.

7. CRITERIOS DE VALORACIÓN PARA LA ADJUDICACIÓN DE LAS PROPOSICIONES.

7.1. Criterios evaluables mediante fórmulas.

a) Oferta Económica (Hasta 60 puntos).

No se admitirán ofertas que superen el importe máximo de licitación. Se considerarán ofertas desproporcionadas o anormales, aquellas cuya propuesta económica difiera a la baja en más de un 20% del importe máximo de licitación, no computando para el cálculo de la valoración, y asignándose por tanto 60 puntos, pero reservándose AGUAS DE CIEZA el derecho de admisión de la oferta tras estudiar la valoración económica que soporte dicha baja. La valoración de cada oferta (VE) admitida se realizará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$VE = \left(60 - \frac{100}{(B_i + 0,92)^{0,19}} \right) + 41,60$$

Donde B_i es el número entero de puntos porcentuales de bajada aplicada sobre el precio de licitación.

El valor obtenido en la fórmula se redondeará a un decimal, de tal forma que si el dígito correspondiente a las centenas es superior o igual a cinco se adoptará para las decenas

“SERVICIO DE LECTURA DE CONTADORES”,
POR PROCEDIMIENTO ABIERTO

una unidad más, y en caso contrario se mantendrá el valor de las mismas. La puntuación base por este apartado es de **60,00 puntos**, siendo éste el valor el máximo alcanzable en la fórmula anterior.

No se admitirán ofertas que superen el precio unitario base de lectura, señalado en el punto 5 de este pliego.

En el supuesto que se considerara la existencia de ofertas desproporcionadas o anormales, previamente a su declaración, la entidad otorgará un plazo máximo de 10 días al licitador afectado a fin de que informe sobre los motivos de la misma. Una vez recibida la explicación del licitador, mediante informe, el Órgano de contratación decidirá sobre su admisión o rechazo.

Será el órgano de contratación el que aceptará o rechazará las ofertas desproporcionadas o anormales, previo informe técnico correspondiente. Será imprescindible para poder admitir a licitación una oferta inicialmente calificada como anormal o desproporcionada, que el licitador que la formule presente un informe acreditando que la oferta económica no va en detrimento del escrupuloso cumplimiento de los requerimientos técnicos y de seguridad del proyecto. Este informe deberá ser expresamente aceptado por AGUAS DE CIEZA.

7.2. Criterios evaluables mediante juicios de valor.

b) Oferta Técnica (Hasta 40 puntos).

La valoración técnica de las ofertas presentadas se realizará de acuerdo a los siguientes baremos de puntuación:

1. Certificado de Visita Previa..... **10 puntos.**
2. Certificado de Tiempos de Respuesta..... **10 puntos.**
3. Mejoras que redunden en una mayor calidad en la prestación del servicio, que se encuentren directamente relacionadas con el objeto del contrato y que no supongan un mayor coste para AGUAS DE CIEZA..... **de 0 a 20 puntos.**

Las mejoras propuestas deberán estar siempre relacionadas con las actividades principales objeto del Pliego (lectura de contadores y detección de servicios fraudulentos) a desarrollar durante la vigencia del contrato.

Se entenderá por mejora toda propuesta de servicios o prestación adicional formulada por los licitadores en relación al objeto del contrato no incluida en los requisitos del Pliego y orientadas a incrementar la calidad y eficiencia de los trabajos.

“SERVICIO DE LECTURA DE CONTADORES”,
POR PROCEDIMIENTO ABIERTO

Se valorarán como mejoras, entre otras y sin que esta enumeración tenga carácter exhaustivo, aquellas que contribuyan a la optimización del procedimiento, como por ejemplo: (i) la actualización de la base de datos de AGUAS DE CIEZA (datos técnicos del suministro, características de la finca suministrada, datos cliente, etc. (ii) la mejora en la eficiencia de la actividad de lectura (lectura en suministros de difícil acceso, horario comercial, etc.), etc.

En ningún caso se podrá proponer como mejora el ofrecimiento de un número superior al requerido de los mismos bienes o servicios que constituyen el objeto del contrato. Esto es, la oferta de un número superior de alguno de los requisitos o servicios solicitados en el presente pliego.

El importe de las mejoras estará necesariamente incluido en el precio global ofertado y dichas mejoras deberán ser implementadas desde el inicio del contrato.

8. BONIFICACIONES Y PENALIZACIONES.

8.1. Proceso de Toma de Lecturas. Porcentajes de Lectura Exigibles.

Durante los trabajos de toma de lecturas por parte del adjudicatario, en caso de ausencia de lectura así como si no se tiene acceso al contador o no se localiza el mismo, se introducirá una observación que indique la ausencia de lectura, y esta no será considerada como lectura efectiva.

El porcentaje de lectura efectiva exigible viene determinado por cada una de las zonas que componen la estructura de zonas y libretas y que se muestra en el ANEXO VI “Porcentajes de Lectura Efectiva Exigibles”. Estos Porcentajes de Lectura efectiva exigible serán objeto de revisión anual pues así se contempla en este pliego que la composición y distribución de zonas y libretas que forman la base de la labor de toma de lecturas puede sufrir modificaciones por motivos de optimización de este u otros procesos relacionados directa o indirectamente con esta estructura de zonas, lo que por lógica puede implicar que el número y tipo de lecturas sea variable, así como la periodicidad de las lecturas que puede cambiar según las necesidades de AGUAS DE CIEZA.

Del mismo modo estas bonificaciones y penalizaciones serán igualmente objeto de revisión anual, teniendo en cuenta que están relacionadas con el proceso de toma de lecturas y la composición y distribución de zonas y libretas, por lo tanto supeditadas a los porcentajes exigibles de lectura efectiva.

8.1.1. Bonificaciones sobre Porcentaje de Lectura Exigible.

Sobre el porcentaje de total contadores interiores de lectura efectiva, y tomando como base el ANEXO VI “Porcentajes de Lectura Efectiva Exigibles”, por cada punto porcentual aumentado por el adjudicatario en cada una de las zonas informadas en el

anexo mencionado, AGUAS DE CIEZA incrementará en medio punto porcentual (0,5%) el importe unitario de las lecturas a abonar sobre la zona objeto del aumento en la factura correspondiente al periodo en que se efectuaron éstas labores de lectura.

Sobre el porcentaje de total contadores batería/exteriores de lectura efectiva, y tomando como base el ANEXO VI “Porcentajes de Lectura Efectiva Exigibles”, por cada punto porcentual aumentado por el adjudicatario en cada una de las zonas informadas en el anexo mencionado, AGUAS DE CIEZA incrementará en medio punto porcentual (0,5%) el importe unitario de las lecturas a abonar sobre la zona objeto del aumento en la factura correspondiente al periodo en que se efectuaron éstas labores de lectura.

8.1.2. Penalizaciones sobre Porcentaje de Lectura Exigible.

Sobre el porcentaje de total contadores batería/exteriores de lectura efectiva, y tomando como base el ANEXO VI “Porcentajes de Lectura Efectiva Exigibles”, por cada punto porcentual disminuido por el adjudicatario en cada una de las zonas informadas en el anexo mencionado, AGUAS DE CIEZA reducirá en igual porcentaje el importe unitario de las lecturas a abonar sobre la zona objeto de la disminución en la factura correspondiente al periodo en que se efectuaron éstas labores de lectura, con un máximo del 10%.

Sobre el porcentaje de total contadores interiores de lectura efectiva, y tomando como base el ANEXO VI “Porcentajes de Lectura Efectiva Exigibles”, por cada punto porcentual disminuido por el adjudicatario en cada una de las zonas informadas en el anexo mencionado, AGUAS DE CIEZA reducirá en igual porcentaje el importe unitario de las lecturas a abonar sobre la zona objeto de la disminución en la factura correspondiente al periodo en que se efectuaron éstas labores de lectura, con un máximo del 10%.

En el caso de que los trabajos del adjudicatario deriven en un descenso del porcentaje de lectura efectiva que sobrepase la máxima penalización de cualquiera de los supuestos (Batería/Exteriores o Interiores), puede determinar por parte de AGUAS DE CIEZA, la resolución del contrato en las condiciones reflejadas en el punto 9.1 Condiciones Generales.

8.2. Penalizaciones de aplicación al resto de las actividades objeto de este pliego.

8.2.1. Penalizaciones por error de lectura.

La inexactitud en los datos aportados como resultado de la visita de lectura y que produzca una re facturación al usuario final (el cliente de AGUAS DE CIEZA), facultará a AGUAS DE CIEZA para descontar por cada lectura errónea demostrada (mediante inspección o lectura posterior confirmada) el equivalente a 20 lecturas efectivas en la factura

correspondiente al periodo objeto de éstas labores de lectura. Así mismo si el error cometido corresponde a contadores de diámetro igual o superior a 20mm, el descuento a aplicar será el equivalente a 50 lecturas.

8.2.2. Penalizaciones por lectura en fecha distinta a la prevista.

El incumplimiento en la fecha exacta de lectura establecida en el Calendario de Lecturas elaborado por AGUAS DE CIEZA, facultará a ésta para imponer una reducción del doble del precio unitario de lectura que resulte de este concurso, por cada lectura y día de desfase con la fecha establecida en el calendario, en la factura correspondiente al periodo objeto éstas las labores de lectura.

Caso de que el contratista prevea que puntualmente no podrá cumplir con alguno de los plazos establecidos, deberá avisar por escrito y con antelación suficiente a AGUAS DE CIEZA, la cual determinará la procedencia o no de la justificación considerando los argumentos expuestos.

8.2.3. Penalizaciones por entrega de lecturas fuera de plazo.

El adjudicatario efectuará la toma de lecturas en el día indicado según la planificación de lecturas a la que se hace referencia en el punto 2.2.1 “Calendario de Lecturas” del presente Pliego, y entregará los datos leídos a AGUAS DE CIEZA debidamente tratados en su totalidad, en un plazo no superior a las 09:00 horas del día siguiente hábil.

La demora en la entrega de las lecturas en el soporte establecido, fuera de los plazos fijados por AGUAS DE CIEZA, facultará a ésta para imponer una reducción del doble del precio unitario de lectura que resulte de este concurso, por cada lectura y día de demora, en la factura correspondiente al periodo objeto éstas las labores de lectura.

Asimismo, tras la recepción de los lotes de lectura, la detección por parte de AGUAS DE CIEZA de órdenes de lectura que presenten anomalías insuficientemente, o no justificadas, o con indicios de falseamiento, facultará a AGUAS DE CIEZA para solicitar a la empresa adjudicataria la repetición de dichas órdenes de lectura estando ésta obligada a volver a intentar la toma de lectura o, en su defecto, justificar suficientemente la anomalía mencionada en un plazo no superior a tres días hábiles desde la fecha de solicitud.

El incumplimiento de este plazo, facultará a AGUAS DE CIEZA para imponer una reducción de 10.-€ por cada lectura y día de demora, en la factura correspondiente al periodo objeto éstas las labores de lectura.

Los lotes de lectura que presenten deficiencias en la calidad de la actividad podrán ser devueltos por AGUAS DE CIEZA a la empresa adjudicataria estando ésta obligada a

volver a tratar el lote de lectura entregando de nuevo el mismo antes de las 14:00h del día de su devolución.

El incumplimiento de este plazo, facultará a AGUAS DE CIEZA para imponer una reducción del doble del precio unitario de lectura que resulte de este concurso, por cada lectura y día de demora, en la factura correspondiente al periodo objeto éstas las labores de lectura.

Caso de que el contratista prevea que puntualmente no podrá cumplir con alguno de los plazos establecidos, deberá avisar por escrito y con antelación suficiente a AGUAS DE CIEZA, la cual determinará la procedencia o no de la justificación considerando los argumentos expuestos.

8.2.4. Penalizaciones por entrega de Lotes de Lectura no tratados o tratados parcialmente.

El adjudicatario debe tratar todos y cada uno de los puntos de lectura en el día indicado según la planificación de lecturas a la que se hace referencia en el punto 2.2.1 “Calendario de Lecturas” del presente Pliego, y entregará los datos leídos a AGUAS DE CIEZA, en un plazo no superior a las 09:00 horas del día siguiente hábil.

El incumplimiento de esta condición, facultará a AGUAS DE CIEZA para imponer una reducción del doble del precio unitario de lectura que resulte de este concurso, por cada lectura y día de demora, en la factura correspondiente al periodo objeto éstas las labores de lectura.

Caso de que el contratista prevea que puntualmente no podrá cumplir con alguno de los plazos establecidos, deberá avisar por escrito y con antelación suficiente a AGUAS DE CIEZA, la cual determinará la procedencia o no de la justificación considerando los argumentos expuestos.

8.2.5. Penalizaciones por no reordenación de rutas de lectura

Por cada ruta de la que AGUAS DE CIEZA solicite reordenación, si esta no fuese realizada, se aplicará una penalización de 150€ en la factura correspondiente al periodo objeto éstas las labores de reordenación.

En caso de que la reordenación solicitada fuese realizada parcialmente, se aplicará una penalización de 75.-€ en la factura correspondiente al periodo objeto éstas las labores de reordenación.

Caso de que el contratista prevea que puntualmente no podrá cumplir con alguno de las reordenaciones solicitadas, deberá avisar por escrito y con antelación suficiente a

AGUAS DE CIEZA, la cual determinará la procedencia o no de la justificación considerando los argumentos expuestos.

8.2.6. Penalizaciones por uniformidad e identificación.

Cuando se detecte que algún lector de la empresa adjudicataria no realiza su labor correctamente uniformado, esto facultará a AGUAS DE CIEZA para aplicar una penalización por importe de 100€ por cada lector e incumplimiento detectado en la factura correspondiente al periodo objeto éstas las labores de lectura.

Igualmente para el caso en el que el lector en el desempeño de su actividad de contacto con el cliente se detecte que no va correctamente identificado con el modelo de tarjeta identificativa fijado por AGUAS DE CIEZA y perfectamente visible, facultará a AGUAS DE CIEZA para aplicar una penalización por importe de 100.-€ por cada lector e incumplimiento detectado en la factura correspondiente al periodo objeto éstas las labores de lectura.

8.2.7. Penalizaciones por deterioro del alojamiento del contador o del resto de la instalación.

En caso de rotura o deterioro del alojamiento del contador así como cualquiera de los elementos de la instalación de AGUAS DE CIEZA o del propio cliente, y estos hechos se produzcan por negligencia del personal del adjudicatario, AGUAS DE CIEZA podrá repercutir el coste de la reparación o sustitución del elemento dañado al mismo, o exigir de este dicha reparación o sustitución.

9. OTRAS NORMAS

9.1-Condicion es Generales.

La adjudicación del presente concurso no impedirá a AGUAS DE CIEZA, en casos especiales y con conocimiento del contratista, la realización de parte de los servicios contratados.

El plan de lecturas será facilitado por AGUAS DE CIEZA, debiendo ajustarse el contratista a los plazos y fechas que en el mismo se indiquen. En el caso de que fuera necesario introducir alguna modificación en el citado plan, AGUAS DE CIEZA lo advertirá a los adjudicatarios con una antelación mínima de 7 días.

AGUAS DE CIEZA se reserva el derecho a modificar las zonas de lectura asignadas inicialmente a los licitadores que hayan resultado adjudicatarios, durante la vigencia del contrato, manteniendo aproximadamente el número de suministros.

“SERVICIO DE LECTURA DE CONTADORES”,
POR PROCEDIMIENTO ABIERTO

A criterio de AGUAS DE CIEZA el contratista se obliga a someterse a auditorías periódicas para evaluar la calidad de los servicios, y la adecuación de los mismos a lo regulado en los pliegos que rigen el concurso. Dicha auditoría podrá realizarse por AGUAS DE CIEZA con medios propios o a través de terceros, comprometiéndose el contratista a prestar la colaboración necesaria.

Será por cuenta del contratista el personal necesario para la prestación de los servicios objeto de este concurso, viniendo obligado a tener dado de alta en la Seguridad Social y seguro de accidentes a dicho personal, que en ningún caso tendrá vinculación con AGUAS DE CIEZA.

Dada la implantación y repercusión que supone el contenido de esta licitación, el/los adjudicatario/s pondrá/n en conocimiento de AGUAS DE CIEZA cualquier eventualidad o decisión que redunde en una mayor rentabilidad y/o rapidez y orden en los trabajos.

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

Las aplicaciones informáticas específicas para la gestión de los trabajos contratados, serán cedidas por AGUAS DE CIEZA a la empresa contratista, y ésta no podrá hacer uso de estas aplicaciones ni de los datos para fines distintos a los indicados en el presente pliego, no autorizándose la realización de ninguna copia de seguridad de los programas, ni de los datos. El incumplimiento de este punto será causa de resolución del contrato.

En el caso de que por el contratista se incumpliese alguna de las obligaciones contraídas en el presente Pliego de Condiciones, AGUAS DE CIEZA se lo comunicará por escrito para que subsane las anomalías observadas, y, caso de que no lo hiciese en el plazo de 7 días, AGUAS DE CIEZA podrá aplicar en concepto de sanción una deducción entre el 20% y el 50% 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 establecidas en el citado Pliego.

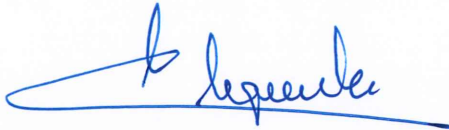
El importe de las penalizaciones no excluye la indemnización de daños y perjuicios causados a AGUAS DE CIEZA.

El incumplimiento de cualquiera de las condiciones establecidas en este Pliego de Condiciones Técnicas, o caso de que los trabajos del adjudicatario deriven en un repetido apercebimiento a la empresa adjudicataria por parte de AGUAS DE CIEZA en forma de penalizaciones continuadas como consecuencia de defectos o insuficiencias imputables al adjudicatario, AGUAS DE CIEZA podrá optar entre exigir el cumplimiento de las obligaciones o la resolución de las mismas, y por tanto, la finalización de la relación

“SERVICIO DE LECTURA DE CONTADORES”,
POR PROCEDIMIENTO ABIERTO

contractual objeto de esta licitación con el adjudicatario, con el resarcimiento de daños y abono de intereses en ambos casos. Así mismo AGUAS DE CIEZA también podrá proceder a la resolución, aún después de haber optado por el cumplimiento, cuando este resultare imposible. En todo caso con pérdida de la fianza depositada.

En Cieza, a 25 de abril de 2017.



Fdo.: Pablo Esquembre Martínez

ANEXO I

VOLUMEN APROXIMADO LECTURAS / AÑO

Explotación	Lecturas	Lect.Batería	Lect.Exter.	Lect.Inter.
CIEZA	90900	3660	39438	47802

ANEXOII

Estructura de Zonas

Explotación	Zona	Libreta	Periodicidad	Total Contadores	Contadores Bateria	Contadores Exteriores	Contadores Interiores
CIEZA	10A	3	Bimestral	181	2	52	127
CIEZA	10C	6	Bimestral	166	2	102	62
CIEZA	10E	7	Bimestral	160	0	56	104
CIEZA	11A	15	Bimestral	129	0	81	48
CIEZA	11C	18	Bimestral	180	0	91	89
CIEZA	11E	19	Bimestral	186	2	90	94
CIEZA	12A	27	Bimestral	192	0	88	104
CIEZA	12C	28	Bimestral	158	20	71	67
CIEZA	13A	36	Bimestral	225	36	79	110
CIEZA	13C	39	Bimestral	206	2	110	94
CIEZA	13E	40	Bimestral	164	0	37	127
CIEZA	14A	48	Bimestral	288	5	262	21
CIEZA	14C	49	Bimestral	405	19	161	225
CIEZA	15A	57	Bimestral	214	1	185	28
CIEZA	15C	60	Bimestral	269	4	231	34
CIEZA	15E	63	Bimestral	332	23	167	142
CIEZA	15F	64	Bimestral	290	25	213	52
CIEZA	16A	72	Bimestral	186	2	64	120
CIEZA	16C	75	Bimestral	368	4	166	198
CIEZA	16E	76	Bimestral	101	7	36	58
CIEZA	16F	77	Bimestral	94	0	32	62
CIEZA	17A	84	Bimestral	244	6	51	187
CIEZA	17C	85	Bimestral	160	3	56	101
CIEZA	18A	93	Bimestral	339	8	75	256
CIEZA	18C	94	Bimestral	304	9	102	193
CIEZA	19A	102	Bimestral	259	15	109	135
CIEZA	19C	105	Bimestral	226	1	55	170
CIEZA	19E	106	Bimestral	179	4	31	144
CIEZA	20A	114	Bimestral	223	0	88	135

“SERVICIO DE LECTURA DE CONTADORES”,
POR PROCEDIMIENTO ABIERTO

CIEZA	20C	117	Bimestral	270	0	62	208
CIEZA	21A	126	Bimestral	155	15	63	77
CIEZA	21C	129	Bimestral	210	0	29	181
CIEZA	21E	132	Bimestral	152	11	32	109
CIEZA	21F	130	Bimestral	255	4	45	206
CIEZA	21G	133	Bimestral	326	15	300	11
CIEZA	22A	141	Bimestral	414	18	167	229
CIEZA	22C	144	Bimestral	285	163	37	85
CIEZA	23A	156	Bimestral	194	1	112	81
CIEZA	23C	157	Bimestral	233	4	71	158
CIEZA	24A	165	Bimestral	282	20	120	142
CIEZA	24C	166	Bimestral	284	21	45	218
CIEZA	25A	174	Bimestral	192	5	64	123
CIEZA	25C	175	Bimestral	188	0	76	112
CIEZA	25E	176	Bimestral	141	0	99	42
CIEZA	26A	183	Bimestral	192	18	45	129
CIEZA	26C	186	Bimestral	184	8	47	129
CIEZA	26E	187	Bimestral	237	8	42	187
CIEZA	27A	195	Bimestral	252	1	87	164
CIEZA	27C	198	Bimestral	215	19	77	119
CIEZA	28A	207	Bimestral	266	0	85	181
CIEZA	28C	210	Bimestral	398	18	168	212
CIEZA	28E	213	Bimestral	138	12	58	68
CIEZA	29A	222	Bimestral	238	0	89	149
CIEZA	29C	225	Bimestral	238	0	49	189
CIEZA	29E	226	Bimestral	167	0	22	145
CIEZA	30A	234	Bimestral	266	3	99	164
CIEZA	30C	235	Bimestral	412	16	341	55
CIEZA	31A	243	Bimestral	217	0	12	205
CIEZA	31C	244	Bimestral	155	0	23	132
CIEZA	32A	252	Bimestral	148	0	38	110
CIEZA	32C	253	Bimestral	338	3	150	185
CIEZA	33A	261	Bimestral	165	1	119	45
CIEZA	33C	263	Bimestral	172	0	121	51
CIEZA	34A	270	Bimestral	345	3	330	12
CIEZA	34C	273	Bimestral	43	9	26	8
CIEZA	34E	274	Bimestral	186	14	165	7
CIEZA	35A	282	Bimestral	143	0	99	44
CIEZA	40A	283	Mensual	13	0	9	4

ANEXO III TARJETA DE LECTURA



AGUAS DE CIEZA
J. Pérez Gómez, 2 bajo - 30530 CIEZA (Murcia)
Teléf. de Atención al Cliente: 900 11 00 66

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

ANOTE AQUÍ SU LECTURA m³

N.º CONTADOR:

ZONA:

TARJETA AVISO LECTURA DE CONTADOR

PÓLIZA CLIENTE:

NOMBRE:

DIRECCIÓN: TELÉFONO:

Muy Sr/a nuestro/a:

Por encontrarse usted ausente, no se ha podido tomar la lectura del contador de agua instalado en el domicilio arriba indicado.

Para que la lectura actual sea considerada en la próxima facturación, le rogamos sirva reflejar las cifras en los recuadros señalados a su izquierda, y **entregarlo en nuestras oficinas, llamando al teléfono de Atención al Cliente 900 11 00 66, por correo franqueado o a través de nuestra página Web www.aguasdecieza.com, en un plazo NO SUPERIOR A CINCO DIAS a partir de esta fecha.**

De no tener noticias en el mencionado plazo, nos veremos obligados a realizar la facturación con arreglo a las especificaciones del Reglamento del Servicio y demás normas legales de aplicación.

Fecha entrega tarjeta: Fecha de la lectura:

El lector;

Firma del abonado;

ANEXO IV
CARTEL DE LECTURA



LECTURA DEL CONTADOR

EL PRÓXIMO:

EL PERSONAL LECTOR, DEBIDAMENTE IDENTIFICADO, PASARÁ POR SUS DOMICILIOS PARA REALIZAR LA LECTURA DE LOS CONTADORES DE AGUA. SI PREVÉN SU AUSENCIA, Y PARA SU MAYOR COMODIDAD, LES AGRADECERÍAMOS QUE ANOTASEN LA LECTURA DE SU CONTADOR EN LA TABLA ADJUNTA.

También pueden comunicar dicha lectura en el teléfono [y web] abajo indicado[s].

“SERVICIO DE LECTURA DE CONTADORES”,
POR PROCEDIMIENTO ABIERTO

[TELÉFONO]

[WEB]

[ATENCIÓN AL CLIENTE Y LECTURAS 24 HORAS AL DÍA]

DIRECCIÓN:

PISO	PTA.	LECTURA

PISO	PTA.	LECTURA

PISO	PTA.	LECTURA

ANEXO V

COMUNICACIÓN LOCALIZACIÓN POSIBLE FRAUDE



Fecha y Hora Inspección: _____

Persona Responsable Inspección: _____

Población: _____

Dirección inspección: _____

Nombre cliente Inspeccionado: _____

Nº Contrato _____

Descripción Pormenorizada de la anomalía observada:

Descripción Pormenorizada de las acciones tomadas:

Incluir Lectura contador (si existe) y Fotografías de todo el proceso.

Alegaciones realizadas por cliente:

Firma responsable Inspección

Firma Titular, usuario o testigo

Nombre: _____

En calidad de: _____

REGISTRO FOTOGRÁFICO

Desarrollar medios técnicos

Concretar mejoras (notificaciones)

ANEXO VI

PORCENTAJES DE LECTURA EFECTIVA EXIGIBLES

Explotación	Zona	Libreta	Periodicidad	Total Contadores	Contadores Bateria	Contadores Exteriores	Total Contadores Bateria/Exteriores	Promedio Eficiencia Exigible sobre Total Exteriores/Bateria	Total Contadores Interiores	Promedio Eficiencia Exigible sobre Total Interiores
CIEZA	10A	3	Bimestral	181	2	52	54	97%	127	52%
CIEZA	10C	6	Bimestral	166	2	102	104	94%	62	67%
CIEZA	10E	7	Bimestral	160	0	56	56	96%	104	48%
CIEZA	11A	15	Bimestral	129	0	81	81	100%	48	64%
CIEZA	11C	18	Bimestral	180	0	91	91	98%	89	59%
CIEZA	11E	19	Bimestral	186	2	90	92	93%	94	59%
CIEZA	12A	27	Bimestral	192	0	88	88	99%	104	51%
CIEZA	12C	28	Bimestral	158	20	71	91	97%	67	64%
CIEZA	13A	36	Bimestral	225	36	79	115	97%	110	45%
CIEZA	13C	39	Bimestral	206	2	110	112	95%	94	55%
CIEZA	13E	40	Bimestral	164	0	37	37	98%	127	50%

“SERVICIO DE LECTURA DE CONTADORES”,
POR PROCEDIMIENTO ABIERTO

CIEZA	14A	48	Bimestral	288	5	262	267	100%	21	52%
CIEZA	14C	49	Bimestral	405	19	161	180	97%	225	54%
CIEZA	15A	57	Bimestral	214	1	185	186	97%	28	40%
CIEZA	15C	60	Bimestral	269	4	231	235	100%	34	50%
CIEZA	15E	63	Bimestral	332	23	167	190	97%	142	50%
CIEZA	15F	64	Bimestral	290	25	213	238	98%	52	45%
CIEZA	16A	72	Bimestral	186	2	64	66	95%	120	50%
CIEZA	16C	75	Bimestral	368	4	166	170	93%	198	47%
CIEZA	16E	76	Bimestral	101	7	36	43	93%	58	50%
CIEZA	16F	77	Bimestral	94	0	32	32	97%	62	52%
CIEZA	17A	84	Bimestral	244	6	51	57	92%	187	53%
CIEZA	17C	85	Bimestral	160	3	56	59	98%	101	48%
CIEZA	18A	93	Bimestral	339	8	75	83	97%	256	52%
CIEZA	18C	94	Bimestral	304	9	102	111	96%	193	56%
CIEZA	19A	102	Bimestral	259	15	109	124	97%	135	45%
CIEZA	19C	105	Bimestral	226	1	55	56	91%	170	50%
CIEZA	19E	106	Bimestral	179	4	31	35	82%	144	48%
CIEZA	20A	114	Bimestral	223	0	88	88	100%	135	45%
CIEZA	20C	117	Bimestral	270	0	62	62	98%	208	54%
CIEZA	21A	126	Bimestral	155	15	63	78	100%	77	35%
CIEZA	21C	129	Bimestral	210	0	29	29	94%	181	43%
CIEZA	21E	132	Bimestral	152	11	32	43	89%	109	53%
CIEZA	21F	130	Bimestral	255	4	45	49	93%	206	51%
CIEZA	21G	133	Bimestral	326	15	300	315	98%	11	52%
CIEZA	22A	141	Bimestral	414	18	167	185	96%	229	44%
CIEZA	22C	144	Bimestral	285	163	37	200	98%	85	48%
CIEZA	23A	156	Bimestral	194	1	112	113	98%	81	45%
CIEZA	23C	157	Bimestral	233	4	71	75	91%	158	49%
CIEZA	24A	165	Bimestral	282	20	120	140	97%	142	45%
CIEZA	24C	166	Bimestral	284	21	45	66	98%	218	43%
CIEZA	25A	174	Bimestral	192	5	64	69	95%	123	50%
CIEZA	25C	175	Bimestral	188	0	76	76	100%	112	45%
CIEZA	25E	176	Bimestral	141	0	99	99	99%	42	40%
CIEZA	26A	183	Bimestral	192	18	45	63	98%	129	47%
CIEZA	26C	186	Bimestral	184	8	47	55	84%	129	49%
CIEZA	26E	187	Bimestral	237	8	42	50	95%	187	46%
CIEZA	27A	195	Bimestral	252	1	87	88	92%	164	57%
CIEZA	27C	198	Bimestral	215	19	77	96	93%	119	54%
CIEZA	28A	207	Bimestral	266	0	85	85	98%	181	49%
CIEZA	28C	210	Bimestral	398	18	168	186	90%	212	57%

PPT.- Expediente de servicios

“SERVICIO DE LECTURA DE CONTADORES”,
POR PROCEDIMIENTO ABIERTO

CIEZA	28E	213	Bimestral	138	12	58	70	93%	68	53%
CIEZA	29A	222	Bimestral	238	0	89	89	92%	149	59%
CIEZA	29C	225	Bimestral	238	0	49	49	94%	189	44%
CIEZA	29E	226	Bimestral	167	0	22	22	90%	145	58%
CIEZA	30A	234	Bimestral	266	3	99	102	98%	164	51%
CIEZA	30C	235	Bimestral	412	16	341	357	99%	55	54%
CIEZA	31A	243	Bimestral	217	0	12	12	92%	205	53%
CIEZA	31C	244	Bimestral	155	0	23	23	99%	132	52%
CIEZA	32A	252	Bimestral	148	0	38	38	92%	110	55%
CIEZA	32C	253	Bimestral	338	3	150	153	98%	185	52%
CIEZA	33A	261	Bimestral	165	1	119	120	94%	45	70%
CIEZA	33C	263	Bimestral	172	0	121	121	100%	51	90%
CIEZA	34A	270	Bimestral	345	3	330	333	99%	12	81%
CIEZA	34C	273	Bimestral	43	9	26	35	100%	8	100%
CIEZA	34E	274	Bimestral	186	14	165	179	98%	7	81%
CIEZA	35A	282	Bimestral	143	0	99	99	93%	44	89%
CIEZA	40A	283	Mensual	13	0	9	9	100%	4	100%