

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS DEL CONCURSO PARA ADJUDICAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE “SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE CONTADORES Y APOYO A LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO DE AGUA DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA”**

**CAPÍTULO I.-CONDICIONES GENERALES**

**ARTÍCULO I.1.- OBJETO DEL CONCURSO**

1.- Es objeto del concurso la adjudicación y consiguiente contratación de los siguientes servicios a prestar al Ayuntamiento:

**A) Actuaciones comunes a la instalación, desmontaje, precinto, desprecinto y mantenimiento de contadores.**

- Tanto en la instalación como en el desmontaje, precinto, desprecinto y mantenimiento de contadores, cualquiera que sea el motivo, se incluyen:
  - a) Las intervenciones mínimas sobre la instalación del abonado, necesarias para poder ejecutar las órdenes de trabajo, siempre que éste lo solicite expresamente.
  - b) Las conexiones necesarias del contador afectado, o del resto de contadores, para poder realizar la toma de lecturas en la modalidad que corresponda (lectura centralizada, a distancia, vía radio, etc.), y las pruebas que aseguren la correcta configuración.
  - c) Inspección, control, y resolución de solicitudes sin cumplimentar, en todas sus modalidades. En todo caso habrá de hacerse constar el motivo que impida cumplimentar una orden de trabajo.
  - d) Control de los plazos de cumplimentación de órdenes de trabajo y su adecuación a las citas establecidas con los abonados.

## **B) Instalación, desmontaje, precinto y desprecinto de contadores**

### **Instalación**

- Montaje y precinto de contadores de propiedad municipal a partir de la correspondiente solicitud de alta o a requerimiento de los Servicios municipales competentes, con las adaptaciones que el contador requiera, y toma de lectura de montaje.
- En los casos excepcionales en que sea admisible la instalación de contadores propiedad del abonado, la empresa adjudicataria procederá exclusivamente al precinto del mismo.

### **Desmontaje**

- Retirada del contador instalado, precinto de la instalación, y toma de lectura de desmontaje.

### **Precinto y desprecinto de contadores por alta o baja**

- En el caso de solicitudes de alta en fincas usadas y en solicitudes de baja, la actuación del adjudicatario consistirá en el desprecinto del contador; la apertura o cierre de las llaves de paso; el precinto de la instalación; y, en su caso, toma de la lectura con que se cumplimenta la solicitud.

## **C) Mantenimiento**

- Sustitución cíclica de contadores, independientemente de su calibre, cuya fecha de compra sea igual o superior a 10 años.
- Sustitución de los contadores parados o averiados.
- Desmontaje y montaje de contadores en los casos de taponamiento por obstrucción o cruces de lectura.
- Montaje de contador por desaparición del asignado a la póliza.
- Sustitución de los contadores sobre los cuales el abonado ha solicitado la verificación oficial ante el órgano competente, y gestiones complementarias a la verificación (control de plazos de reclamación, almacenaje provisional, etc.).
- Precinto y, en su caso, retirada de contadores afectados por la suspensión del suministro, en los supuestos contemplados en el presente pliego.
- Precinto de contadores a petición de los abonados.

#### **D) Apoyo a la tecnificación de la red de abastecimiento de agua**

Los distintos servicios a prestar que componen este apartado son los siguientes:

1. Trabajo de campo y de estudio para la localización, digitalización y caracterización de las tomas de agua que consistirá en:
  - Trabajo de campo para la localización y situación digitalizada de todas las tomas de agua soportadas por la red municipal, cualquiera que sea su uso (abastecimiento a fincas, jardines zonas verdes y alcorques, colegios, centros oficiales, estatales, autonómicos y municipales, deportivos, fuentes, hidrantes, bocas de riego, etc.), en las aplicaciones que utiliza el Servicio de Explotación de Redes y Cartografía (Gred, Infoworks-WS) y en la aplicación aportada por la empresa adjudicataria para la gestión de los servicios a prestar.
  - Estudio de los datos de campo para determinar las tomas de agua o consumos no autorizados que pudieran existir.
  - Determinación de las pólizas de suministro abastecidas a través de cada toma de agua, y de aquellas que carezcan de póliza de control.
  - En una tabla adjunta a la de las tomas de agua se deberán reflejar las pólizas que se suministran de cada toma, de acuerdo con las especificaciones del Servicio de Explotación de Redes y Cartografía.
  - Los contadores totalizadores deberán ser digitalizados también en la aplicación.
  - Entrega mensual de los datos de lecturas y consumos de contadores, en formato indicado en **ANEXO 4**.
  - Acceso “on-line” del histórico de las pólizas con sus lecturas y consumos.
2. Mantenimiento de la aplicación SCADA que permite la recepción de los datos relacionados con el Ciclo Integral del Agua (planta potabilizadora, instalaciones, red de abastecimiento, red de saneamiento, etc.), incluyendo, entre otros aspectos, la resolución de incidencias, la mejora del programa y su adaptación a los puntos de control instalados.
3. Trabajos de desarrollo actualización y mejora de las aplicaciones SCADA, para la inclusión de nuevos sistemas de adquisición de datos (tanques de laminación, de tormenta, controles accesorios de la red de abastecimiento, etc.

4. Mantenimiento de las instalaciones de control de consumo de los diferentes sectores de la red, que consiste en:
  - Inspección periódica de los puntos de control de la sectorización de la red instalados, comprobación del estado de la instalación eléctrica, obra civil, fontanería, aparataje de control y medida y demás equipamientos electrónicos.
  - Control de la calibración y parametrización de los elementos de medida, almacenamiento de datos, transmisión y recepción, y control.
  - Pruebas, reparación y/o sustitución de componentes y puesta en marcha, en su caso de los elementos defectuosos.
  - Control y corrección periódicos, en su caso, de la conexión con el sistema informático de gestión de datos (SCADA) municipal.
5. Actualización anual de los datos disponibles en el Servicio de Explotación de Redes y Cartografía relativos a la red de abastecimiento de agua y sus instalaciones (bombeos, depósitos, válvulas, incidencias, etc.), a partir de la aplicación Gred y otras fuentes disponibles y su migración a la aplicación Infoworks-WS. Mantenimiento y actualización de licencias de las aplicaciones Infonet e Infoworks-WS.

#### **E) Apoyo a la gestión**

- Dentro de este apartado se incluye la prestación de distintos servicios tendentes a la supervisión de las condiciones óptimas en las instalaciones sobre las que se ubican los aparatos de medida y sus posibles modificaciones; la atención al público a través de los diferentes medios de acceso: presencial, telefónico y on-line; la tramitación de solicitudes de alta o baja en el servicio de abastecimiento; la toma de lecturas y gestión de incidencias tanto en su obtención como en la determinación de consumos para la facturación periódica; la cumplimentación de cambios de titular; la digitalización de documentos a incorporar a los archivos de las pólizas vigentes; y, finalmente, la subsanación de errores en los datos identificativos e históricos de las pólizas suscritas.
- En concreto, los distintos servicios que componen este apartado son los siguientes:

#### **Toma de lectura de contadores**

- Lectura periódica de todo tipo de contadores instalados (analógicos, electrónicos, caudalímetros, etc.) y de los contadores que se instalen

durante la vigencia del presente contrato, en los plazos y condiciones que en cada momento determine la normativa aplicable o a requerimiento de los servicios municipales competentes, bien para ejercer control de consumos y redes o para proceder a su facturación.

- Lectura de los contadores que se desmonten, cualquiera que sea el motivo (avería, sustitución cíclica, alta en finca usada, baja definitiva, cambio de titular, verificación oficial, etc.) y de aquellos que se instalen con lectura distinta de cero.
- Control de las pólizas sin lectura desde hace al menos dos o cuatro años, según calibres.
- Estimación de consumos para facturar consumos no medidos, con las limitaciones previstas en el presente pliego.
- La toma de lecturas deberá complementarse con la inspección ocular de las instalaciones y contadores en las que se toma lectura con el fin de detectar anomalías que puedan afectar a la determinación de los consumos, dejando constancia de la incidencia detectada.
- Determinación de consumos en “contadores totalizadores por diferencias”, a partir de los consumos agregados de los contadores divisionarios abastecidos a través de ellos.
- Comprobación y gestión de las incidencias de lectura que puedan tener transcendencia para la determinación de los consumos o para la fijación del importe exigible al abonado en aplicación de Ordenanza Fiscal reguladora y análisis de las mismas para orientar su gestión hacia la minimización (por motivos, zonas de lectura, distritos, etc.)

#### **Toma de lectura por cambio de titular**

- En los supuestos de solicitudes de cambio de titular, la intervención del adjudicatario consistirá en la toma de lectura del contador instalado; la comprobación del estado de la instalación y los precintos; y la concordancia del nº de serie del contador instalado; salvo que dicho contador esté sujeto a cambio por revisión cíclica, en cuyo caso se dará preferencia a su sustitución.

#### **Sustitución y eliminación de puentes**

- Consiste, con carácter general, en la sustitución por contadores de los puentes instalados en el lugar de los contadores preceptivos, caso de existir póliza de alta. De no existir póliza de alta, deberá procederse a la eliminación del puente instalado y al precinto de la instalación, hasta tanto se solicite el alta en el servicio.

### **Revisión del estado de las instalaciones particulares de suministro**

- Respecto a las baterías de contadores en fincas nuevas, consiste en la revisión de sus instalaciones para comprobar su adecuación a las normas técnicas vigentes; su precinto para evitar usos fraudulentos, con carácter previo a la contratación; y la generación de los puntos de consumo que consten en el Certificado de Instalación para permitir la contratación de los usuarios.
- En el caso de cambios de baterías obsoletas, o de modificación de instalaciones interiores, cuando los contadores se ubican dentro de viviendas o locales, consiste en el control de las autorizaciones de desprecinto; la comprobación de las características de la batería o, en su caso, contadores instalados y su adecuación a las normas técnicas vigentes; su correcto marcaje; el correcto montaje de contadores; y su precinto.

### **Atención de solicitudes, quejas y reclamaciones**

- Consiste en la recepción, registro y resolución de las solicitudes, quejas, reclamaciones y sugerencias de los abonados y público en general, relacionadas con el ciclo del agua en Zaragoza, recibidas por cualquier conducto, presencial o a distancia, o, en su caso, transferencia de las mismas a los servicios municipales competentes.

### **Tramitación de solicitudes de alta y baja en sus diferentes modalidades**

- Consiste en facilitar a los usuarios de los servicios de abastecimiento y saneamiento de agua la cumplimentación de las solicitudes de altas, bajas, cambios de titular u otras modalidades posibles, por cualquier conducto, presencial o a distancia, en las mejores condiciones de accesibilidad, rapidez, sencillez y coste.
- También incluye el control de pólizas a nombre del solicitante para evitar duplicidades y la contrastación o localización de su domicilio fiscal.

### **Depuración de bases de datos compartidas**

- Supone la actualización sistemática de las diferencias existentes entre los datos de las pólizas de alta que constan en la Base de Datos Fiscal del Ayuntamiento de Zaragoza y los datos que consten en las Bases de Datos de la empresa adjudicataria, para asegurar la identidad y coherencia de las informaciones compartidas, en tanto no exista un sistema único de bases de datos.

- Además, incluye la colaboración con los servicios municipales competentes para la localización o identificación de usuarios del servicio y la depuración de los datos vinculados a los puntos de consumo disponibles.

#### **Control personalizado de grandes consumidores**

- Consiste en el seguimiento, supervisión y control de las pólizas correspondientes a grandes consumidores para evitar incidencias y subsanar las que puedan aparecer en el menor plazo posible.

#### **Control de calidad**

- La empresa adjudicataria deberá poner los medios necesarios para el control sistemático de los valores de referencia establecidos en el presente pliego y su accesibilidad.
- Asimismo colaborará con el Ayuntamiento de Zaragoza en la obtención de datos estadísticos para el mantenimiento y gestión del sistema municipal de indicadores de abastecimiento INAGUA.

### **F) Aportación de aplicación informática**

- Para la correcta realización de todos los servicios incluidos en el presente pliego, la empresa adjudicataria deberá aportar una aplicación informática que, mediante sistemas de comunicación multipuesto y cumpliendo con las especificaciones técnicas municipales, sea adaptable a las peculiaridades de la gestión del ciclo del agua del ayuntamiento de Zaragoza.
- En concreto, habrá de permitir la gestión de la contratación, mantenimiento del parque de contadores, gestión de lecturas, cálculo de consumos, gestión de quejas y sugerencias y la obtención de indicadores de gestión y calidad.
- Deberá aportar tantas licencias de uso como puestos de trabajo dentro de los servicios municipales deban acceder a la información gestionada por el adjudicatario, y prestar la formación, el mantenimiento y el soporte técnico necesario para el correcto acceso y funcionamiento del software.
- Deberá contar con la posibilidad de establecer perfiles de acceso en función de las distintas responsabilidades y competencias del personal municipal, debiendo permitir la actuación directa de éste sobre las bases de datos, utilidades y demás elementos del software, para el desempeño de sus funciones.

### **G) Suministro de contadores y accesorios**

- Comprende la adquisición por el Ayuntamiento de los contadores de agua y cualesquiera de los accesorios relacionados en el **Capítulo IX** que se precisen, con destino al control del suministro y vertido de agua para usos propios y de sus abonados, con calibres a partir de 13 mm. de diámetro interior.
- La logística necesaria para la gestión correcta de stocks y mantenimiento del histórico de contadores.

### **H) Digitalización de documentos**

- Digitalización e integración en el gestor documental municipal de los documentos, imágenes, y registros generados durante la prestación de los servicios adjudicados y que se consideran relevantes para el archivo documental de las pólizas de abastecimiento, con la actualización de cuantas bases de datos complementarias sean necesarias para su control.

**2.-** Las empresas concursantes deberán presentar propuestas sobre la totalidad de los diferentes servicios regulados en el presente Pliego de condiciones y las partes que los componen, así como para el suministro de todos los accesorios y contadores de los tipos y calibres, indicados en el **ANEXO 1**, no admitiéndose ofertas parciales. Sí serán admisibles propuestas de marcas alternativas respecto a los contadores a suministrar, siempre y cuando cumplan los requisitos exigidos en el **Capítulo IX**.

## **ARTÍCULO 1.2.- IMPORTE DEL CONTRATO Y PRECIOS UNITARIOS MÁXIMOS**

**1.-** El importe máximo para el periodo de adjudicación de cuatro años del presente contrato, como consecuencia de la aplicación de los precios unitarios relacionados en el **ANEXO 1**, será **17.835.484,98€ (SIN IVA) (DIECISIETE MILLONES OCHOCIENTOS TREINTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y CUATRO EUROS CON NOVENTA Y OCHO CÉNTIMOS, SIN**

**IVA), 20.689.162,58 € (IVA INCLUIDO) (VEINTE MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CIENTO SESENTA Y DOS EUROS CON CINCUENTA Y OCHO CÉNTIMOS, IVA INCLUIDO).** Se adjunta el **ANEXO 2**, que contiene datos estimativos del volumen de los suministros y servicios a prestar tendientes a orientar el monto total de la contrata en el periodo de adjudicación, sin que ello obligue al Ayuntamiento de Zaragoza a contratar exactamente el número total de suministros o servicios reflejados en él, dado que su número exacto dependerá de las solicitudes de los usuarios del servicio y de las necesidades del Ayuntamiento de Zaragoza.

**2.-** Del importe total indicado en el apartado anterior, 10.027.967,70€ (sin IVA), 11.632.442,53€ (IVA incluido) corresponden a la prestación de servicios (el 56,22%) y 7.807.517,28€ (sin IVA), 9.056.720,05€ (IVA incluido), corresponden al suministro de contadores y materiales complementarios (el 43,78%).

**3.-** Dentro del sobre “A” se incluirá la oferta económica que recoja los precios unitarios ofertados en cada supuesto, en los términos previstos en el **ANEXO 1**, y de acuerdo con los modelos de presentación del **ANEXO 6**. Dichos precios deberán incluir todos los costes que les sean inherentes, así como el I.V.A. preceptivo. En ningún caso el importe ofertado para cada precio unitario podrá ser superior al previsto en el **ANEXO 1**.

**4.-** El acuerdo que adopte el Órgano Municipal competente para la resolución de este concurso, recaerá necesariamente en una sola proposición, pudiendo declararse desierto caso de que ninguna de las propuestas presentadas se ajuste a los pliegos de condiciones administrativas y técnicas.

### **ARTÍCULO 1.3.-REQUISITOS Y COMPROMISOS DE LA EMPRESA CONCURSANTE**

**1.-** Las empresas concursantes deberán acreditar el cumplimiento de los requisitos exigidos en el presente pliego, además de los previstos en el Pliego de Condiciones Administrativas, necesarios para dar cumplimiento a cuanto se ofrezca en la proposición.

**2.-** Aportarán póliza de seguro de responsabilidad civil para atender los siniestros que puedan producirse en la prestación de los servicios objeto del presente pliego de condiciones, por un importe mínimo de 900.000,00 € (NOVECIENTOS MIL EUROS).

**3.-** La empresa concursante deberá hacer constar su compromiso expreso de adscribir a la ejecución de los servicios objeto del presente concurso los medios humanos necesarios. A tal efecto, aportará estructura organizativa prevista, relación de personal propuesto, además del subrogado, que se destinará a la prestación de cada servicio, con indicación de su número y categorías profesionales, justificando fehacientemente que con esas dotaciones se puede hacer frente a los nuevos servicios previstos, las ausencias por vacaciones, incapacidad laboral, faltas o cualquier otra circunstancia.

**4.-** Asimismo, la empresa concursante deberá hacer constar su compromiso expreso de adscribir a la ejecución de los servicios objeto del presente concurso las infraestructuras necesarias, para lo cual deberá describir los locales que asignará a la prestación de los diferentes servicios, con todos los datos descriptivos y técnicos necesarios que permitan comprobar su adecuación para:

- a) La atención presencial de abonados para cualquier gestión vinculada a los servicios relacionados en el presente pliego. Estas instalaciones deberán estar dentro del casco urbano de Zaragoza.
- b) La atención a distancia de reclamaciones, peticiones, sugerencias y solicitudes de contratación de altas y bajas en cualquiera de las modalidades establecidas.
- c) Almacenaje y depósito permanente de contadores y piezas de repuesto, con espacio específico para los contadores objeto de verificación oficial a instancia de parte y aquellos sometidos a suspensión del suministro o a reclamación del abonado.
- d) Custodia provisional de documentos.
- e) Las gestiones administrativas y tratamientos informáticos derivados de los servicios a prestar.

**5.-** Caso de proponer el mantenimiento del número telefónico, a través del cual se viene prestando en la actualidad el servicio de altas y bajas por teléfono (976200800), se aportará escrito suscrito por el representante legal de la empresa concursante por el que acepta, caso de resultar adjudicataria, el cambio de titularidad a su nombre de dicho número. Así mismo deberá aceptar, expresamente, la reversión de los números que finalmente se habiliten al Ayuntamiento de Zaragoza una vez finalizada la concesión.

**6.-** Caso de proponer la subcontratación de alguno de los servicios objeto de adjudicación de acuerdo con lo establecido en el **Artículo I.6**, se aportará documento de aceptación de las condiciones contractuales contenidas en el presente pliego de condiciones técnicas suscrito por el representante legal de di-

cha empresa, con especial mención a las que sean objeto de subcontratación y al buen uso de la información y documentación entregada.

7.- Declaración expresa del representante legal de la empresa concursante, respecto al buen uso de la información y documentación entregada y el mantenimiento de reserva sobre su contenido, al amparo de lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (LOPD), y en los artículos 34 y 95 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, que les otorgan el carácter de reservados.

#### **ARTÍCULO I.4.- REVISIÓN DE PRECIOS**

1.- Los precios unitarios que resulten de la adjudicación del presente concurso serán actualizados para el segundo año y siguientes de contrato de acuerdo con el incremento del I.P.C. de los doce meses anteriores, todo ello con posterioridad a la aplicación, si procede, de los incentivos y penalizaciones regulados en el **Artículo I.17**.

2.- Caso de producirse prórrogas anuales, los precios unitarios se actualizarán en cada una de ellas con los mismos criterios establecidos en el apartado anterior.

#### **ARTÍCULO I.5.- SUBROGACIÓN DE PERSONAL**

1.- La empresa concursante vendrá obligada a la subrogación empresarial y absorción de los trabajadores de la actual empresa adjudicataria adscritos a los servicios objeto de la adjudicación vigente, de acuerdo con lo establecido en el artículo 55 “Cláusula de subrogación”, del Capítulo IX “Subrogación empresarial”, del “III Convenio colectivo estatal de las industrias de captación, elevación, conducción, tratamiento, distribución, saneamiento y depuración de aguas potables y residuales” vigente, aprobado por Resolución de la Dirección General de Trabajo fecha 13/08/2007 (B.O.E. nº 203, de fecha 24/08/2007).

2.- En el **ANEXO 3** del presente Pliego de condiciones técnicas figura la relación de trabajadores adscritos a la adjudicataria actual para la prestación de los servicios objeto de la adjudicación vigente con indicación de: nº seguridad so-

cial, categoría profesional, puesto de trabajo, antigüedad y coste total por trabajador. En el momento de la adjudicación se actualizar dicho listado.

**3.-** El personal que figura en el **ANEXO 3** se refieren a la contrata vigente, por lo que deberá justificarse en cada oferta el personal previsto para los nuevos servicios incluidos en el presente Pliego.

## **ARTÍCULO 1.6.- SUBCONTRATACIÓN**

**1.-** Podrá admitirse la subcontratación de alguno de los servicios adjudicados, previa notificación al Ayuntamiento por parte de la empresa adjudicataria, siempre que se cumplan los siguientes requisitos:

- a) No esté expresamente prohibido en el **punto 3 siguiente**.
- b) No supere los límites legales previstos en la legislación vigente.
- c) El subcontratista acepte expresamente, por escrito, las condiciones de prestación del servicio incluidas en el presente pliego, y justifique documentalmente el cumplimiento de los requisitos técnicos exigidos en el mismo para ese tipo de servicios.

**2.-** Podrá admitirse la utilización de instalaciones para archivo de otra empresa siempre que ésta se dedique íntegramente a la gestión documental y los espacios propuestos reúnan, al menos, las condiciones técnicas previstas en el Real Decreto 1942/1993, de 5 de noviembre, del Reglamento de instalaciones de protección contra incendios; Orden 16 de abril de 1.998 que lo desarrolla; y Real Decreto 314/2006 por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación. Una vez resuelta la adjudicación, el cambio de ubicación de los archivos requerirá el visto bueno municipal, siendo causa de rescisión de contrato la inadecuación de los espacios propuestos por la empresa adjudicataria.

**3.-** Están expresa y especialmente prohibidas las siguientes subcontrataciones a otras empresas o particulares:

- a) La prestación de cualquiera de los servicios objeto del presente pliego que requiera el acceso masivo a viviendas particulares o locales.
- b) La atención al público en todas sus modalidades, así como la tramitación de solicitudes a distancia, dentro del horario comercial.
- c) La incorporación de personal a través de terceras empresas o mediante trabajo a domicilio.

4.- El incumplimiento de esta condición dará lugar a la rescisión del contrato y a la demanda de indemnización por los perjuicios que se ocasione a la Administración.

**ARTÍCULO 1.7.-RESTRICCIONES AL USO Y TRATAMIENTO DE FICHEROS, DOCUMENTOS Y LA INFORMACIÓN QUE CONTIENEN**

1.- Toda la información incluida en los ficheros y documentos que se le entreguen en custodia a la empresa adjudicataria, así como aquella que faciliten los usuarios de los servicios de abastecimiento y saneamiento de agua, y la que resulte de la prestación de los servicios objeto del presente pliego, independientemente del soporte y formato en que se encuentren, serán propiedad del ayuntamiento de Zaragoza, y se encuentra amparada tanto por lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, como, en su caso, por lo regulado en los artículos 34 y 95 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, que les otorgan el carácter de reservados.

2.- La empresa adjudicataria deberá guardar absoluta reserva sobre la información que trate durante la adjudicación, cuyo contenido solo podrá ser accesible para el personal vinculado a la prestación de los servicios y para los servicios municipales competentes. Caso de estar soportada en servidores remotos, deberá justificarse la imposibilidad de acceso para el personal de explotaciones distintas a Zaragoza. Para ello se suscribirá el oportuno documento de aceptación de la condición de reserva.

3.- En ningún caso podrá la empresa adjudicataria utilizar los datos contenidos en los ficheros y documentos custodiados para otra finalidad distinta de la prevista en el presente pliego de condiciones, ni los comunicará o transferirá a terceros o a unidades de la propia empresa no vinculados a la prestación de los servicios, ni siquiera para su conservación.

4.- Tampoco podrá la empresa adjudicataria guardar copia de la documentación entregada, independientemente del formato o el mecanismo que pudiera utilizar, una vez finalizado el periodo de garantía del trabajo, ni transmitirla o cederla a terceros, tanto simultánea como posteriormente a la finalización del contrato.

5.- La empresa adjudicataria deberá utilizar los criterios de grabación de datos, denominación de vías públicas, y tratamiento de la información que el Ayuntamiento de Zaragoza tiene establecidos para la gestión de las Bases de Datos compartidas, siendo responsable la empresa adjudicataria de los perjuicios que pudiera ocasionar el incumplimiento de este requisito.

6.- Todas las Bases de Datos y utilidades que se exigen en el presente Pliego deberán estar disponibles y ser accesibles para el Ayuntamiento, bien porque se facilite el acceso a ellas a través de los medios que la empresa adjudicataria proponga, o bien porque estén creadas en programas compatibles con los homologados por el Ayuntamiento.

7.- Si se propone alguna subcontratación, en los términos establecidos en el **Artículo I.6**, las restricciones establecidas en el presente pliego serán de total aplicación a la entidad subcontratada. A tal efecto, su representante legal deberá suscribir un documento de aceptación, a aportar con la documentación técnica.

8.- Los trabajos relativos a los servicios regulados en el **Capítulo XI** estarán garantizados por el plazo de un año, de manera que la empresa adjudicataria está obligada a modificar los errores detectados durante ese periodo, sin coste adicional de mano de obra ni material; así como a prestar asistencia técnica al usuario durante el mismo periodo de tiempo, en lo que respecta a consultas respecto al trabajo realizado.

#### **ARTÍCULO I.8.-LÍMITE DE EXCLUSIVIDAD. AUTONOMÍA DE GESTIÓN Y RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA**

1.- La adjudicación del presente concurso no impedirá al Ayuntamiento de Zaragoza, en los casos en que los servicios municipales competentes lo consideren adecuado, la realización de parte de los servicios relacionados con los contadores, por otros medios y con otras características.

2.- La empresa adjudicataria dispondrá de los medios habilitados para la prestación de los servicios a su cargo, dentro de las condiciones de este Pliego, en la forma que considere conveniente.

3.- La empresa adjudicataria será responsable de los daños que puedan ocasionarse a las personas, bienes e instalaciones por la prestación de los servicios contratados, o a consecuencia las acciones u omisiones del personal a su servicio o empresas subcontratadas.

**4.-** La empresa adjudicataria responderá ante el Ayuntamiento de la conducta de su personal en la prestación de los servicios contratados. A este fin, cuantas menciones se hacen de la empresa en este Pliego se entenderán referidos a su propia actuación y a la de quienes por su cuenta lleven a cabo materialmente aquella prestación. En especial habrá de velar por la actuación de su personal tanto en las relaciones directas con los usuarios del servicio, como durante su permanencia en los domicilios o locales de estos.

**5.-** El apercibimiento, respecto al comportamiento de cualquier persona dependiente de la empresa, afecta a los servicios contratados, se hará directamente a ésta.

**6.-** El incumplimiento de lo establecido en la adjudicación, así como de las órdenes dadas por los servicios municipales competentes referentes a los servicios adjudicados, podrá ser objeto de penalización o, en su caso, rescisión del contrato en aplicación de lo establecido en los **Artículos I.17 y I.19**. No obstante, la empresa adjudicataria quedará exenta de toda responsabilidad por el incumplimiento de los servicios contratados cuando ello se deba a circunstancias de fuerza mayor, mano criminal, huelgas u otras análogas. En caso de huelga, vendrá obligada a solicitar ante el Ayuntamiento de Zaragoza, o la autoridad que en su momento corresponda, el establecimiento de los servicios mínimos, que deberán atender de manera imprescindible las altas nuevas en el servicio y las averías que resulten de su instalación o las que impidan el consumo de agua de los abonados.

## **ARTÍCULO I.9.- MEJORAS**

**1.-** Se podrán proponer mejoras relativas a los aspectos que a continuación se relacionan, no admitiéndose aquellas que no se ciñan al objeto del contrato; desvirtúen lo establecido en el presente pliego de condiciones; repercutan negativamente en el desarrollo del resto de los servicios adjudicados; o los servicios municipales competentes no las consideren adecuadas por no adaptarse a las peculiaridades de la gestión municipal del servicio de abastecimiento y saneamiento de agua:

- a) En relación con todos los servicios que suponen un contacto directo con el usuario.
- b) En relación con las utilidades, prestaciones y condiciones de uso del software de gestión propuesto.

- c) En relación con los plazos de ejecución de las distintas tareas objeto de la contrata y los horarios de atención al público.
- d) En relación con la aplicación de nuevas tecnologías, tanto en aparatos de medida como en otros aspectos de la gestión.
- e) En relación con los procedimientos para asegurar la autenticidad, integridad y la conservación de los documentos imagen generados.
- f) Disponibilidad de laboratorio homologado en el término municipal de Zaragoza para la verificación de contadores.

**2.-** En ningún caso las mejoras propuestas supondrán un incremento de los precios unitarios que figuran en el presente Pliego.

#### **ARTÍCULO 1.10.- DURACIÓN DEL CONTRATO E INICIO DE LA ACTIVIDAD**

**1.-** El contrato derivado de la adjudicación de este concurso tendrá una duración de cuatro años a partir del 1 de septiembre de 2010, prorrogable por periodos anuales, hasta un máximo de dos prórrogas.

**2.-** Si llegada esa fecha no se hubiera formalizado el correspondiente contrato, la fecha de comienzo computará a partir del día siguiente a la formalización del mismo.

**3.-** Una vez acordada la adjudicación del concurso por el Ayuntamiento, la empresa adjudicataria vendrá obligada a iniciar la prestación de los servicios objeto del mismo en el plazo máximo de 60 días, a excepción de la implantación de la aplicación informática ofertada, la cual deberá estar plenamente operativa en el plazo máximo de 6 meses, para lo que los licitantes deberán presentar el correspondiente plan, con un cronograma que refleje las fases y tareas previstas a tal fin.

**4.-** Si la empresa adjudicataria hubiera ofertado plazos inferiores a los anteriores para el inicio de la prestación de los servicios, serán éstos los que pasarán a tener la consideración de máximos. No obstante, el ayuntamiento podrá revisarlos si razones de gestión aconsejaran ajustar la fecha de inicio al trimestre o año natural más próximos.

**5.-** En el plazo máximo de 20 días desde la firma del contrato, la empresa adjudicataria deberá aportar la documentación que justifique el título de ocupación

de los locales adscritos a la prestación de los servicios adjudicados y su adecuación al compromiso adquirido y a los requisitos previstos en el presente pliego

### **ARTÍCULO 1.11.- CONDICIONES PARA EL CESE DE LA ACTIVIDAD**

**1.-** Al término de la adjudicación, cualquiera que sea su causa, la empresa adjudicataria vendrá obligada a entregar al Ayuntamiento de Zaragoza:

- a) Todos los contadores y accesorios de propiedad municipal que tuviera en depósito, los cuales deberán encontrarse en perfecto estado de funcionamiento, así como los registros complementarios que sean necesarios para conocer sus datos identificativos (marca, calibre, nº de serie, etc.); determinar la antigüedad de cada uno de ellos; los lugares donde han sido instalados; y el tiempo que llevan en su última ubicación. Complementariamente se realizará el correspondiente inventario que servirá para la liquidación del servicio.
- b) Toda la documentación y copias de seguridad, cualquiera que sea el soporte en que se almacene, que tenga relación directa o indirecta con los servicios prestados, así como la que se hubiera hecho entrega al comienzo de la adjudicación referida a datos históricos.
- c) Los historiales de lectura de todas las pólizas de que se disponga datos y de todos los periodos que se tenga conocimiento, clasificados por póliza y año, al menos los datos referidos a los años 1990 y posteriores, y los libros de lectura de los años anteriores.
- d) Base de datos con la relación entre los puntos de consumo y su ubicación en las baterías de contadores.
- e) Todo el software, medios materiales, y medios técnicos de propiedad municipal que pudieran haberse transferido a la empresa adjudicataria para el desempeño de sus funciones.
- f) La documentación que legalmente corresponda para hacer efectiva la cláusula de subrogación de personal prevista en el **Artículo 1.5.**

**2.-** Toda la información anterior que se encuentre informatizada deberá ser transferida en ficheros informáticos con la estructura y formato que los servicios técnicos municipales determinen.

**3.-** Las imágenes de documentos digitalizados deberán entregarse acompañadas de bases de datos que identifiquen, para cada póliza, qué documentos hay y, en su caso, cuál es la ubicación física del original.

**4.-** La documentación incluida en los archivos físicos que ha venido custodiando, ajustándose a las siguientes especificaciones técnicas:

- a) Los documentos irán introducidos en cajas normalizadas de archivo definitivo (390x270x115 mm.), indicando en dos lomos adyacentes con etiqueta adhesiva el número de orden de la caja y los números del primer y último documento introducido, con la leyenda: "AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA. AGUA". Los documentos deberán introducirse en las cajas de manera que, al abrirlas, sea visible su código identificativo.
- b) Elaboración de una relación de las cajas que han de recepcionarse en el Ayuntamiento, con indicación del nº de orden definitivo de cada caja; código identificativo del primer y último documento; y fecha y número del proceso de digitalización en que han sido tratados.
- c) Entrega de las cajas en el Archivo del Servicio de Gestión Tributaria o lugar que en su momento se determine, acompañadas de la relación anterior, que habrá de ser supervisada y diligenciada por el personal de la Unidad de Tasas y Precios Públicos.
- d) Colocación ordenada de las cajas en la zona de archivo destinada al efecto.

**5.-** En ningún caso podrá la empresa adjudicataria guardar copia de la documentación relacionada en los apartados anteriores, independientemente del formato o el mecanismo que pudiera utilizar, una vez finalizada la adjudicación o, en su caso, los periodos de garantía previstos, ni transmitirla o cederla a terceros, tanto simultánea como posteriormente a la prestación de los servicios adjudicados.

**6.-** El adjudicatario deberá mantener durante un periodo mínimo de un año las licencias del software de gestión aportado para el desarrollo del presente pliego, que sean necesarias para el mantenimiento sin interrupciones del servicio.

**ARTÍCULO 1.12.- DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A INCLUIR EN EL SOBRE “C”**

A continuación se relaciona la documentación técnica a aportar, agrupada en función de los apartados de valoración previstos en el “Baremo de puntuación para la calificación de ofertas” del **ANEXO 5**:

**A) Calidad de los productos a suministrar ofertados**

**1.-** Documentación sobre los sistemas de medida ofertados, con indicación para cada marca de los datos siguientes:

- a) Cuadro descriptivo de las distancias de preparación de las instalaciones y adaptaciones a realizar en las instalaciones existentes para instalar los contadores ofertados.
- b) Gráficos de las curvas características de errores y pérdida de carga de los contadores.
- c) Certificaciones de aprobación de los distintos modelos de contadores por parte del Centro Español de Metrología, la Unión Europea o la Comunidad Autónoma.
- d) Autorización sanitaria de funcionamiento.
- e) Certificaciones de calidad o medioambientales que dispongan los proveedores y productos ofertados (certificaciones ISO o equivalentes).

**B) Adecuación de las soluciones tecnológicas de gestión, comunicación y atención al público ofertadas**

**2.-** Memoria descriptiva y pormenorizada del software de gestión propuesto, en la que sin incluyan los siguientes aspectos:

- a) Compatibilidad con los sistemas informáticos municipales.
- b) Las condiciones, número y características de las licencias de usuario.
- c) Las utilidades disponibles para la prestación de los distintos servicios a adjudicar.
- d) Plan detallado de las fases y tareas a acometer para la implantación de dicho software, incluyendo un cronograma descriptivo de las mismas.

**3.-** Memoria descriptiva, informe de compatibilidad con el sistema de comunicación municipal, y prestaciones de la solución tecnológica propuesta para prestar el servicio telefónico de atención al público, indicando el número o números de teléfono propuestos para ello.

**C) Adecuación de los procedimientos y medios técnicos ofertados, y sistemas de control de calidad en la prestación de los servicios**

**4.-** Memoria descriptiva y pormenorizada de los procedimientos propuestos para el cumplimiento de los servicios objeto de adjudicación.

**5.-** Respecto a los medios técnicos, se detallará el número y principales características técnicas de:

- a) Los equipos técnicos disponibles para prestar los servicios (toma de lectura, contratación a distancia, comprobación de instalaciones, instalación y desmontaje de contadores, gestión de reclamaciones e incidencias, etc.).
- b) El parque de vehículos.
- c) Los medios informáticos (hardware y software) disponibles.
- d) Certificados de los proveedores en los que consten las características técnicas de los medios a utilizar, indicando si disponen de etiqueta ecológica, o cualquier otra característica que incida en la mejora de la sostenibilidad de su ciclo de vida, o proceda de comercio justo.

**6.-** Modelos de informes periódicos y anuales sobre los servicios prestados y estado de los valores de referencia para control de calidad de los mismos.

**7.-** Las medidas de seguridad que tiene previstas, de acuerdo a lo previsto en la LOPD, para preservar la confidencialidad de los datos facilitados por el Ayuntamiento de Zaragoza, y los procedimientos establecidos para garantizarlas, en su calidad de encargado del tratamiento de los ficheros de datos necesarios para la prestación de los servicios, así como, en su caso, los medios disponibles para la eliminación de papel con datos reservados.

**8.-** Certificados de calidad obtenidos por la empresa concursante o sus suministradores relacionados con los servicios y suministros objeto del presente concurso (certificaciones ISO o equivalentes), así como cualquier otro plan de calidad acometido por la empresa concursante, debidamente acreditado.

**9.-** Modelos y características de los uniformes y tarjetas identificativas a utilizar por el personal que deba desplazarse y acceder a los puntos de consumo. Se aportarán fotos o facsímiles de dichos modelos.

## **D) Mejoras ofertadas**

**10.-** Descripción de las mejoras que se consideren adecuadas, con indicación de los apartados con los que se relacionan, de los previstos en el **Artículo I.9.1.**

### **ARTÍCULO I.13.- ADECUACIÓN MEDIOAMBIENTAL DE LOS SUMINISTROS, CONSUMIBLES, EQUIPAMIENTOS E INFRAESTRUCTURAS DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA**

**1.-** La empresa adjudicataria deberá suministrarse de todos los consumibles necesarios para la correcta prestación de los servicios adjudicados, que deberán ajustarse, como mínimo, a las siguientes características:

- a) Consumibles de papel (sobres, cartas, órdenes de trabajo, etc.). Papel ecológico E.C.F. (libre de cloro elemental en su fabricación), con blancura superior al 80%, según Norma ISO o nivel 120 según Norma C.I.E., de 80 gr/m<sup>2</sup>.
- b) Las tintas para la impresión deberán disponer, preferentemente, de etiqueta ecológica.

**2.-** Se tendrán en cuenta las certificaciones medioambientales de los suministros objeto del presente pliego, así como aquellas medidas técnicas adoptadas o propuestas por la empresa concursante que incidan en la mejora de la sostenibilidad medioambiental de los servicios a prestar.

### **ARTÍCULO I.14.- SERVICIOS MUNICIPALES COMPETENTES PARA LA INSPECCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR**

**1.-** A los efectos de lo establecido en el presente pliego de condiciones técnicas, se entienden como servicios municipales competentes el Servicio de Explotación de Redes y Cartografía, la Dirección General de Ciencia y Tecnología, el Servicio de Informática Tributaria y el Servicio de Gestión Tributaria, sin perjuicio de los cambios organizativos o competenciales que pudieran establecerse durante la vigencia de la adjudicación. Así mismo, deberá mantener las

relaciones que sean necesarias con el Servicio de Contratación, por razón de su competencia.

**2.-** El Ayuntamiento de Zaragoza ejercerá en todo momento la inspección y vigilancia en lo referente al cumplimiento de los servicios objeto de la contrata, a través de los servicios municipales competentes, bien por sus propios medios o con apoyo externo. Para ello, la adjudicataria vendrá obligada a permitir el acceso del personal responsable del control de calidad e inspección de servicios (municipal o no) a sus instalaciones y a facilitar cuantos datos y antecedentes le sean solicitados, siempre que tengan relación con los servicios adjudicados.

**3.-** La empresa adjudicataria deberá remitir un informe mensual a los servicios competentes, según modelo que deberá aprobar el Ayuntamiento de Zaragoza, donde se indiquen el total de servicios prestados y los valores de referencia obtenidos para el control de calidad, de acuerdo con lo establecido en el **Artículo I.16.**

#### **ARTÍCULO I.15.- JUSTIFICACIÓN, Y ABONO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS**

**1.-** La empresa adjudicataria deberá presentar ante los servicios municipales competentes la documentación exigida en los Capítulos del presente Pliego de condiciones relativos a cada servicio adjudicado, en los soportes y con la periodicidad que en cada caso se especifique, con el fin de ejercer el control sistemático de los servicios prestados.

**2.-** Dentro de los diez días siguientes al término de cada trimestre natural la empresa adjudicataria presentará ante los servicios municipales competentes certificación desglosada de los servicios prestados en el periodo a liquidar, de acuerdo a los precios unitarios adjudicados, cuya veracidad deberá ser comprobada por parte de dichos Servicios.

**3.-** En caso de discrepancia, el Ayuntamiento de Zaragoza notificará a la empresa adjudicataria la liquidación provisional resultante de los servicios que considere prestados, pudiendo ésta presentar alegaciones en el plazo de diez días a partir de la fecha de notificación, elevándose a definitiva la liquidación que resulte de la resolución de las alegaciones presentadas, en su caso. La empresa adjudicataria podrá ejercer las acciones legales que considere oportunas para la defensa de sus intereses.

**4.-** El importe de la liquidación correspondiente a cada certificación se hará efectivo por parte del Ayuntamiento de Zaragoza en los plazos y condiciones previstos en el Pliego Tipo de cláusulas administrativas.

**5.-** Al término de cada año natural, la empresa adjudicataria deberá presentar a los servicios municipales competentes una Memoria, a partir de los informes mensuales previstos en el **artículo anterior**, que recoja los datos de gestión que se consideren relevantes; el volumen de servicios prestado; y aquellos datos explicativos que indiquen la trayectoria de cada servicio en comparación con los años anteriores. En todo caso deberá contener los datos relativos a los valores anuales de referencia que han de utilizarse para la fijación de penalizaciones o incentivos regulados en los **Artículos I.16 y I.17**. Un avance de dicha memoria deberá estar disponible antes del 1 de octubre de cada año, para la determinación de las penalizaciones e incentivos aplicables, recogiendo los datos correspondientes al año inmediatamente anterior (de 1 de septiembre a 31 de agosto).

#### **ARTÍCULO I.16.- VALORES DE REFERENCIA PARA CONTROL DE CALIDAD**

##### **A) Control de calidad interno.**

**1.-** Con el fin de establecer el control de calidad en la ejecución de los servicios contratados, a continuación se relacionan los valores anuales de referencia de diferentes indicadores a supervisar por parte de los servicios municipales competentes, y que determinarán la aplicación de penalizaciones o incentivos de acuerdo con lo regulado en el **Artículo I.17**.

##### **Suministro de contadores y accesorios.**

| <b>CÓDIGO</b> | <b>INDICADOR</b>                                | <b>VALOR DE REFERENCIA ANUAL</b> | <b>CRITERIO DE PENALIZACIÓN</b> |
|---------------|-------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|
| a.1           | Plazos de suministro según <b>artículo IX.5</b> | <b>100%</b>                      | <b>DISMINUCIÓN</b>              |

**Instalación, desprecinto de contadores y toma de lectura por cambio de titular**

| CÓDIGO | INDICADOR                                                                                                                                                           | VALOR DE REFERENCIA ANUAL | CRITERIO DE PENALIZACIÓN |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------------|
| b.1    | Porcentaje de órdenes de trabajo cumplimentadas o con intento de cumplimentación dentro del plazo concertado con el usuario, sobre el total de solicitudes de alta. | <b>100 %</b>              | <b>DISMINUCIÓN</b>       |
| b.2    | Porcentaje de solicitudes, en cualquier modalidad, “no cumplimentadas” por causas no admisibles ( <b>Artículo II.10</b> ), sobre el total de solicitudes de alta.   | <b>0,1 %</b>              | <b>AUMENTO</b>           |
| b.3    | Porcentaje de solicitudes, en cualquier modalidad, “no cumplimentadas” por cualquier motivo, sobre el total de solicitudes de alta.                                 | <b>1,2 %</b>              | <b>AUMENTO</b>           |

**Precinto de contadores por baja**

| CÓDIGO | INDICADOR                                                                                                                                                                 | VALOR DE REFERENCIA ANUAL | CRITERIO DE PENALIZACIÓN |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------------|
| c.1    | Porcentaje de órdenes de trabajo cumplimentadas o con intento de cumplimentación dentro del plazo concertado con el usuario, sobre el total de solicitudes de baja.       | <b>98 %</b>               | <b>DISMINUCIÓN</b>       |
| c.2    | Porcentaje de solicitudes de baja, en cualquier modalidad, “no cumplimentadas” por causas no admisibles ( <b>Artículo II.10</b> ), sobre el total de solicitudes de baja. | <b>0,2 %</b>              | <b>AUMENTO</b>           |
| c.3    | Porcentaje de solicitudes de baja “no cumplimentadas” por cualquier motivo, sobre el total de solicitudes de baja.                                                        | <b>1,5 %</b>              | <b>AUMENTO</b>           |

**Mantenimiento:**

| <b>CÓDIGO</b> | <b>INDICADOR</b>                                                                                                                                                   | <b>VALOR DE REFERENCIA ANUAL</b> | <b>CRITERIO DE PENALIZACIÓN</b> |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|
| d.1           | Desviación del número de contadores obsoletos sustituidos respecto del total de contadores obsoletos en el año (fecha de adquisición igual o superior a 10 años)   | <b>-15 %</b>                     | <b>AUMENTO</b>                  |
| d.2           | Porcentaje medio anual de contadores parados (incidencias 27 y 28), y deteriorados o desaparecidos (inc. 24, 25, 26 y 29), sobre el total de contadores instalados | <b>0,55 %</b>                    | <b>AUMENTO</b>                  |
| d.3           | Relación entre incidencias de contador parado (27 y 28) acumuladas en lecturas y el número de contadores sustituidos por ese motivo.                               | <b>2,5</b>                       | <b>AUMENTO</b>                  |

**Toma de lecturas**

| <b>CÓDIGO</b> | <b>INDICADOR</b>                                                                                                                                                                                                                     | <b>VALOR DE REFERENCIA ANUAL</b> | <b>CRITERIO DE PENALIZACIÓN</b> |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|
| e.1           | Porcentaje de pólizas con incidencias de "sin lectura" (10, 11, 12, 13, 16 y 91) descontadas las lecturas facilitadas por los usuarios, respecto al total de contadores leídos.                                                      | <b>14,00 %</b>                   | <b>AUMENTO</b>                  |
| e.2           | Porcentaje de errores en lecturas facturadas detectados en periodos posteriores, descontados los errores no detectables producidos por lecturas facilitadas por los abonados (inc. 74 y 75), respecto al total de contadores leídos. | <b>0,10 %</b>                    | <b>AUMENTO</b>                  |
| e.3           | Porcentaje de contadores sin lectura real desde hace 2 años (calibres iguales o mayores a 30 mm.) o 4 años (para calibres inferiores a 30 mm.) sobre el total de contadores instalados.                                              | <b>0,75 %</b>                    | <b>AUMENTO</b>                  |

**Otros servicios de apoyo a la gestión:**

| <b>CÓDIGO</b> | <b>INDICADOR</b>                                                                                                                                                                                     | <b>VALOR DE REFERENCIA ANUAL</b> | <b>CRITERIO DE PENALIZACIÓN</b> |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|
| f.1           | Porcentaje de Certificados de Instalación disponibles para contratación en el plazo máximo de tres días desde su recepción, o tras resolverse, en su caso, las incidencias achacables al instalador. | <b>100 %</b>                     | <b>DISMINUCIÓN</b>              |

**Servicio de atención al público y tramitación de solicitudes a distancia.**

| <b>CÓDIGO</b> | <b>INDICADOR</b>                                                                               | <b>VALOR DE REFERENCIA ANUAL</b> | <b>CRITERIO DE PENALIZACIÓN</b> |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|
| g.1           | Nivel de servicio (porcentaje de llamadas atendidas respecto del total de llamadas efectuadas) | <b>85 %</b>                      | <b>DISMINUCIÓN</b>              |
| g.2           | Porcentaje de llamadas atendidas en menos de 10 segundos.                                      | <b>92 %</b>                      | <b>DISMINUCIÓN</b>              |
| g.3           | Tiempo medio de espera por llamada.                                                            | <b>6 segundos</b>                | <b>AUMENTO</b>                  |

**Digitalización de documentos y custodia provisional**

| <b>CÓDIGO</b> | <b>INDICADOR</b>                                                              | <b>VALOR DE REFERENCIA ANUAL</b> | <b>CRITERIO DE PENALIZACIÓN</b> |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|
| h.1           | Desviación en los plazos de integración de imágenes y documentos electrónicos | <b>10 %</b>                      | <b>AUMENTO</b>                  |
| h.2           | Errores en la indexación del total de documentos a digitalizar                | <b>0,1 %</b>                     | <b>AUMENTO</b>                  |

| CÓDIGO | INDICADOR                                                         | VALOR DE REFERENCIA ANUAL | CRITERIO DE PENALIZACIÓN |
|--------|-------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------------|
| h.3    | Omisión de documentos, sobre el total de documentos a digitalizar | <b>0,5 %</b>              | <b>AUMENTO</b>           |

## **B) Control de calidad externo**

1.- La empresa adjudicataria deberá destinar anualmente el 0'15% del montante total de la adjudicación para la realización de estudios de campo y estadísticos para el control de calidad de los servicios adjudicados a través de empresas externas especializadas. Los contenidos específicos y plazos de ejecución deberán coordinarse con los servicios municipales competentes.

### **ARTÍCULO I.17.- PENALIZACIONES E INCENTIVOS**

1.- Mientras la empresa adjudicataria no presente, de manera sistemática, los informes mensuales previstos en el **Artículo I.14**, relativos al control de los servicios prestados y los valores de referencia para control de calidad, sólo serán de aplicación los porcentajes de penalización previstos en el presente artículo, obtenidos a partir de los datos que dispongan los servicios municipales competentes. En todo caso, dichos servicios establecerán los controles y procedimientos necesarios para determinar la veracidad de las informaciones disponibles o las facilitadas por la empresa adjudicataria.

2.- Los datos a utilizar para el cálculo de los valores medios anuales serán los disponibles hasta el 31 de agosto de cada año, de manera que los precios unitarios resultantes se conozcan con antelación suficiente para facilitar la elaboración del presupuesto municipal del año siguiente.

3.- Los valores resultantes de la gestión de la empresa adjudicataria, a comparar con los establecidos en el **Artículo I.16**, se obtendrán como la media aritmética de los porcentajes parciales mensuales calculados para cada uno de ellos. Caso de que a 30 de septiembre no se dispusiera de 12 valores se pospondrá la aplicación del sistema de penalizaciones e incentivos al año siguiente.

4.- Los porcentajes de penalización o incentivo que los servicios municipales competentes consideren aplicables, deberán ponerse en conocimiento de la empresa adjudicataria, la cual podrá efectuar alegaciones en el plazo de diez días hábiles, elevándose posteriormente, previa resolución de las mismas, propuesta definitiva al Órgano municipal competente.

5.- Los porcentajes de penalización o incentivo se aplicarán antes de la revisión de precios regulada en el **Artículo I.4.**

6.- Tendrán la consideración de penalizaciones leves las que supongan una reducción inferior o igual a 7 puntos porcentuales acumulados de los siguientes precios:

- Lectura de contadores
- Lectura por cambio de titular
- Instalación o desmontaje de contadores
- Precinto o desprecinto de contadores por alta o baja
- Servicio de tramitación de solicitudes a distancia
- Servicio de atención al público.

7.- Tendrán la consideración de penalizaciones graves las que supongan una reducción superior a 7 puntos porcentuales acumulados de los precios indicados en el punto anterior. Las penalizaciones graves darán lugar a la resolución de la adjudicación en los supuestos previstos en el **artículo I.19.**

8.- Los criterios para determinar el porcentaje de penalización o incentivo son los siguientes:

#### **A) Penalizaciones**

En caso de que los valores medios anuales obtenidos para cada indicador se desvíen de los valores de referencia en sentido negativo, se aplicarán las siguientes penalizaciones:

##### **Suministro de contadores y accesorios**

Al finalizar el periodo de referencia, se determinarán los puntos porcentuales que se haya desviado el porcentaje obtenido para cada uno de los calibres de contador y accesorios suministrados (a.1), desechando los deci-

males, reduciéndose en ese porcentaje el precio unitario de “*Suministro de contadores y accesorios*” que corresponda en cada caso.

### **Instalación, desmontaje, precinto y desprecinto de contadores y lectura por cambio de titular**

Al finalizar el periodo de referencia, se determinarán para las órdenes de trabajo relativas a cada uno de los precios unitarios indicados:

- Los puntos porcentuales que se haya desviado el porcentaje de órdenes de trabajo cumplimentadas dentro del plazo concertado con el usuario (b.1 y c.1), desechando los decimales.
- Las centésimas de desviación en las solicitudes de alta o baja, en cualquiera de sus modalidades, sin cumplimentar por causas no admisibles (**Artículo II.10**) (b.2, y c.2), haciendo equivaler cada cinco centésimas a un punto porcentual.
- Las décimas de desviación en las solicitudes de alta o baja, en cualquiera de sus modalidades, no cumplimentadas por cualquier motivo (b.3 y c.3), haciendo equivaler cada décima a un punto porcentual.

Los precios unitarios de “*Instalación y desmontaje de contadores*”, “*precinto y desprecinto de contadores por alta o baja*” y “*Lectura por cambio de titular*” se verán reducidos en el porcentaje resultante de sumar los puntos porcentuales, reales o equivalentes, de desviación.

### **Mantenimiento**

Al finalizar el periodo de referencia se determinarán:

- Los puntos porcentuales que se haya desviado el porcentaje de órdenes de trabajo cumplimentadas por sustitución de contadores obsoletos respecto del total de contadores obsoletos en el año (fecha de adquisición igual o superior a 10 años) (d.1), desechando los decimales.
- Las centésimas de desviación en el indicador relativo a contadores parados, deteriorados y desaparecidos (d.2), haciendo equivaler cada cinco centésimas a un punto porcentual.
- Las centésimas de desviación en el indicador relativo a la relación entre incidencias de contadores parados y el total de contadores sustituidos por ese motivo (d.3), haciendo equivaler cada veinticinco centésimas a un punto porcentual.

El precio unitario de *“Instalación y desmontaje de contadores”* se verá reducido en el porcentaje resultante de sumar los puntos porcentuales, reales o equivalentes, de desviación.

### **Toma de lecturas**

Al finalizar el periodo de referencia se determinarán:

- Los puntos porcentuales que se haya desviado el porcentaje de contadores con incidencias de “sin lectura” (10, 11, 12, 13, 16 y 91) (e.1), desechando los decimales.
- Las centésimas de desviación en el indicador relativo a los errores en lecturas (e.2), haciendo equivaler cada centésima a un punto porcentual.
- Las décimas de desviación del indicador relativo a contadores sin lectura desde hace dos o cuatro años (e.3), haciendo equivaler cada dos décimas a un punto porcentual.

El precio unitario de *“Toma de lectura”* de contadores se verá reducido en el porcentaje resultante de sumar los puntos porcentuales, reales o equivalentes, de desviación.

### **Otros servicios de apoyo a la gestión.**

Al finalizar el periodo de referencia, se acumularán los puntos porcentuales que se haya desviado el porcentaje obtenido del valor previsto (f.1), desechando los decimales, reduciéndose en ese porcentaje el precio unitario de *“Tramitación de solicitudes a distancia”*.

### **Servicio telefónico de atención al público y contratación.**

Al finalizar el periodo de referencia, se acumularán los puntos porcentuales que se hayan desviado los porcentajes obtenidos para los dos primeros indicadores (g.1 y g.2), desechando los decimales y, en el caso del tercero (g.3.), los que resulten de la equivalencia “1 segundo de incremento = 1 punto porcentual”, reduciéndose en ese porcentaje los precios unitarios de *“Servicio de tramitación de solicitudes a distancia”* y *“Servicio de atención al público”*.

## **Digitalización de documentos y custodia provisional**

Al finalizar el periodo de referencia, se determinarán:

- Los puntos porcentuales que se haya desviado el porcentaje de “integración de imágenes y documentos electrónicos” (h.1), desechando los decimales, haciendo equivaler cada 3 puntos de desviación a 1 punto porcentual.
- Las centésimas de desviación en los “errores en la indexación del total de documentos a digitalizar” (h.2), haciendo equivaler cada 8 centésimas a un punto porcentual.
- Las décimas de desviación en la “omisión de documentos, sobre el total de documentos a digitalizar” (h.3), haciendo equivaler cada décima a un punto porcentual.

El precio unitario de “*Instalación y desmontaje de contadores*” se verá reducido en el porcentaje resultante de sumar los puntos porcentuales, reales o equivalentes, de desviación.

## **B) Incentivos**

Los mismos criterios establecidos en cada uno de los apartados anteriores para la determinación de los puntos porcentuales a aplicar como penalización, serán de aplicación para la determinación de incentivos, siempre que ninguno de los indicadores relacionados con el precio unitario a incentivar se encuentre en valores objeto de penalización. De ser así, primará la penalización, quedando sin efecto el posible incentivo.

Se establecen las siguientes salvedades:

- Los indicadores con un nivel de cumplimiento del 100% sólo computarán a los efectos de fijar penalizaciones.
- En el indicador de mantenimiento “d.1”, no se tendrán en cuenta las desviaciones positivas, a la hora de determinar porcentaje de incentivo.
- Ningún precio unitario podrá revalorizarse en un ejercicio más de un 15% por aplicación de los incentivos regulados en este artículo.

En cada ejercicio los valores de referencia anual serán los establecidos en el presente Pliego de condiciones o, en caso de haberse alcanzado una mejora por parte de la empresa adjudicataria, el valor que resulte de la mejora conseguida. De esta forma las penalizaciones e incentivos se aplicarán sobre los nuevos valores.

#### **ARTÍCULO I.18.- LEY DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

Para dar cumplimiento a lo establecido en la normativa vigente de prevención de riesgos laborales, la Empresa adjudicataria planificará cada año las actividades preventivas que desarrollará a lo largo del mismo y se elaborará un plan de seguridad e higiene.

#### **ARTÍCULO I.19.- CAUSAS ESPECÍFICAS DE RESCISIÓN DE CONTRATO**

1.- Se considerarán causas suficientes para la rescisión del contrato suscrito entre el Ayuntamiento de Zaragoza y la empresa adjudicataria, las siguientes:

- a) No aportar en el plazo previsto en el **Artículo I.10.5** la documentación justificativa de los locales adscritos a la prestación de los servicios adjudicados.
- b) La no disponibilidad de los locales necesarios para la prestación de los servicios adjudicados, o su inadecuación.
- c) El incumplimiento sistemático de las condiciones de prestación de servicios establecidas en el presente Pliego.
- d) La cesión a terceros no vinculados a la prestación de los servicios objeto del presente contrato, de cualquier información referida a los abonados y los servicios objeto de gestión, independientemente del medio utilizado, así como el uso de esa información por parte de la empresa adjudicataria para fines distintos de los recogidos en el presente Pliego de condiciones.
- e) La subcontratación de los trabajos expresamente prohibidos.

- f) La pérdida de la información cedida por el Ayuntamiento de Zaragoza a la empresa concesionaria por causas de su exclusiva responsabilidad.
- g) Una desviación de 7 puntos porcentuales acumulados en los valores de referencia anual correspondientes a cada uno de los siguientes servicios: “instalación y desmontaje de contadores”, “precinto y desprecinto de contadores por alta y baja” y “lectura por cambio de titular”.
- h) Una desviación de 7 puntos porcentuales equivalentes acumulados en los valores de referencia anual correspondientes al servicio de “toma de lecturas” o a los servicios de “tramitación de solicitudes a distancia” y “atención al público”.
- i) Errores en la indexación de documentos integrados en el sistema de gestión documental municipal superiores al 0,5% del total de documentos a digitalizar, u omisión de documentos en un porcentaje superior al 1% sobre el total de documentos a digitalizar.
- j) La incompatibilidad del software facilitado con los sistemas informáticos municipales; la interrupción de las conexiones con el software de gestión durante dos días continuos o cinco alternos al mes, durante un periodo de tres meses; o la falta sistemática de soporte técnico a los ordenadores y personal municipal licenciados.
- k) La incompatibilidad de los ficheros periódicos transmitidos al Ayuntamiento de Zaragoza para la facturación de los servicios prestados, durante un plazo de tiempo superior a un mes.
- l) El retraso en más de cinco días en la entrega del fichero mensual de facturación, durante cinco meses continuos o siete alternos.
- m) El envío de lecturas obtenidas por estimación, sin acceder al contador, en los supuestos no contemplados en el presente pliego.
- n) La interrupción de la atención telefónica durante más de tres días continuos o seis alternos por causas imputables al adjudicatario.
- o) La desviación en los plazos previstos para el suministro de contadores, o retrasos en su reposición, si éstos llegan a impedir la cumplimentación de solicitudes de alta en el servicio.
- p) El falseamiento de información tanto en informes, como en bases de datos o certificaciones trimestrales.

**ARTÍCULO I.20.- MODIFICACIONES EN LOS TÉRMINOS DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

1.- El Ayuntamiento de Zaragoza podrá modificar los servicios regulados en el presente Pliego, bien por la necesaria adaptación a normas de obligado cumplimiento; por la modificación de sus Ordenanzas Técnicas y Fiscales; por la modificación de los sistemas informáticos utilizados; o bien por la racionalización de determinados procedimientos administrativos.

2.- La empresa adjudicataria vendrá obligada a realizar las adaptaciones que sean necesarias en el software de gestión aportado, así como en sus sistemas, medios y estructura siempre que el coste de dicha adaptación no supere el 1% del presupuesto anual previsto para el abono de los servicios adjudicados. Podrá concederse a la empresa un periodo de carencia, hasta un máximo de tres meses, para su adaptación, en función de la importancia de las modificaciones a efectuar.

**ARTÍCULO I.21.- BAREMO DE PUNTUACIÓN**

1.- A los efectos de valorar las ofertas que se presenten para optar al Concurso, en el **ANEXO 5** se adjunta la puntuación máxima que se podrá alcanzar en cada uno de los criterios de valoración del baremo, así como la ponderación que de cada uno de ellos se establece.

2.- Será de aplicación lo señalado en la Ley 30/2007 de 30 de Octubre de Contratos del Sector Público a los efectos de determinar, en su caso, qué propuestas contienen una oferta temeraria.

## **CAPÍTULO II.- ACTUACIONES SOBRE LAS INSTALACIONES PARTICULARES A CONSECUENCIA DE SOLICITUDES DE ALTA O BAJA**

### **ARTÍCULO II.1.-OBJETO Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

1.- Es objeto de los servicios descritos en el presente Capítulo la instalación de los aparatos medidores en todos los puntos de consumo para los que exista póliza de abastecimiento o saneamiento, o a petición de los servicios técnicos municipales; su precinto o, en su caso, retirada cuando proceda la baja en el servicio; su desprecinto cuando se solicite el alta en fincas con contador instalado; y las intervenciones sobre las instalaciones particulares necesarias para poder cumplimentar la orden de trabajo, previa aceptación por el abonado. También se consideran incluidas todas aquellas tareas complementarias que permitan gestionar adecuadamente las órdenes de trabajo generadas y las incidencias que se produzcan. Para ello deberán prestarse los siguientes servicios:

#### **A) Instalación.**

- a) Consiste en el montaje y precinto de contadores de propiedad municipal a partir de la correspondiente solicitud de servicio de abastecimiento y/o saneamiento de agua ya sea por alta en finca de nueva construcción o finca usada en la que no haya contador instalado, o cualquier otra figura que pueda crearse y que requiera la instalación de contador municipal. Así mismo, corresponderá a la empresa adjudicataria la instalación de los contadores que interesen a los servicios municipales competentes.
- b) En cualquier caso, la instalación conlleva las adaptaciones que el contador requiera para su correcta instalación, siempre que ésta se ajuste a lo establecido en las Ordenanzas Técnicas Municipales; la interconexión con otros contadores para la toma de lectura en la modalidad que corresponda; y la toma de lectura inicial cuando ésta sea distinta de cero.
- c) Un contador se considerará definitivamente montado cuando la instalación quede asegurada con los debidos precintos, sin fugas ni goteos

de clase alguna, comprobado su funcionamiento de forma práctica, y probada la toma de lectura en la modalidad que corresponda.

- d) La instalación de los contadores deberá realizarse con la válvula de retención incorporada dentro del cuerpo del contador hasta diámetros interiores de 25 mm. inclusive.
- e) En los casos excepcionales en que sea admisible la instalación de contadores propiedad del abonado, la empresa adjudicataria procederá exclusivamente al precitado del mismo, previa orden expresa municipal para la admisión de dichos contadores.
- f) En todos los supuestos de instalación descritos se considera incluido en el servicio la cumplimentación de todos los datos requeridos por la orden de trabajo, entre los que destacan los datos identificativos del contador; su lectura inicial; fecha de instalación; e incidencias destacables.
- g) La toma de lectura de montaje, en su caso, se considera incluida dentro del precio unitario de *“Instalación o desmontaje de contadores”*.

## **B) Desmontaje.**

- a) Consiste en la retirada del contador instalado; la toma de lectura de desmontaje; el precinto de la instalación; la interconexión del resto de contadores para la toma de lectura en la modalidad que corresponda; y traslado del contador desmontado al almacén.
- b) Cuando el consumo resultante de la lectura de desmontaje suponga un consumo medio diario superior en un 25% a la media habitual de la póliza a la que estaba adscrito, o hubieran transcurrido más de 2 años desde la última lectura disponible. ésta deberá ser comprobada.
- c) La toma de lectura de desmontaje se abonará en aplicación del precio unitario establecido en el **Capítulo IV**.

## **C) Precinto y desprecinto de contadores por alta y baja.**

- a) Consiste en el desprecinto del contador; la apertura o cierre de las llaves de paso, según el caso; el precinto de la instalación; revisión de las conexiones del contador cuando éstas existan; y la toma de lectura.

- b) En el caso de contadores en batería o con lectura centralizada o a distancia, deberá comprobarse que sigue siendo posible la toma de lectura.

**D) Intervenciones sobre la instalación particular para poder cumplimentar las órdenes de trabajo**

- a) Cuando la instalación no se ajuste a las medidas previstas por la normativa aplicable, o se encuentre en mal estado de mantenimiento, podrá la empresa adjudicataria realizar la modificación oportuna desde las llaves de paso hasta el contador con el fin de cumplimentar la orden de trabajo, previa autorización del abonado, comunicándolo posteriormente a los servicios municipales competentes.

**E) Digitalización de documentos**

- a) Complementariamente, se digitalizarán o se generarán documentos electrónicos, sobre aquellas actuaciones que deban dejar constancia en el archivo histórico de las pólizas de abastecimiento y saneamiento. Los procedimientos concretos se describen en el **Capítulo XI**.

**ARTÍCULO II.2.-CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

**1.-** Los servicios descritos en los epígrafes **A a D del artículo anterior** deberán prestarse, al menos, en horario de mañana, de 8'30 a 13'30 horas, y de tarde, de 15'30 a 18'30 horas, de lunes a viernes. Así mismo, la empresa adjudicataria deberá mantener, como mínimo, un retén de guardia para poder atender las posibles urgencias que puedan producirse en sábados por la mañana y puentes entre festivos, el cual deberá estar compuesto, al menos, por un administrativo y dos instaladores.

**2.-** La empresa adjudicataria deberá disponer, al menos, de un inspector por cada una de las zonas de lectura para atender y resolver las incidencias que se produzcan en la ejecución de las órdenes de servicio.

**3.-** Cuando a consecuencia de un procedimiento de suspensión del suministro proceda el precinto o el desmontaje de un contador, éste deberá realizarse

atendiendo a las restricciones previstas en la normativa municipal que lo regula.

**4.-** La empresa adjudicataria deberá establecer un servicio específico adaptado para cumplimentar órdenes de trabajo en locales y fincas con horarios especiales.

**5.-** La empresa adjudicataria deberá habilitar un servicio que permita la transmisión continua de informes, ficheros y documentación entre ella y los servicios municipales competentes. Asimismo, establecerá los procedimientos necesarios para actualizar sistemáticamente el modelo matemático de la red de abastecimiento municipal, en los términos previstos en el **Capítulo X**.

**6.-** El software aportado por la empresa adjudicataria deberá permitir que se disponga, al menos, de la siguiente información:

- Las solicitudes de altas y bajas, en cualquiera de sus modalidades, efectuadas hasta el final del día anterior, independientemente de dónde se hubieran solicitado.
- Los intentos de cumplimentación de las órdenes de trabajo.
- Las fechas de alta, la baja, y de los cambios de contador que una determinada póliza haya soportado, con indicación de las lecturas correspondientes y el operario que ejecutó cada orden.
- La acometida de la que depende cada punto de consumo.
- Los datos identificativos de la finca y el titular de las pólizas de alta o baja.
- Los datos identificativos de todos los contadores que haya tenido asignados cada póliza
- Las peculiaridades detectadas por el personal de la empresa adjudicataria que faciliten la localización de contadores y el acceso a la finca.

**7.-** El servicio de atención al público, deberá estar disponible, al menos, durante el horario habilitado para la cumplimentación de órdenes de trabajo, con el fin de gestionar las citas previas necesarias para cumplimentar órdenes de trabajo, dirigir a los operarios, gestionar las incidencias que puedan producirse y atender las reclamaciones de los usuarios.

**8.-** La empresa adjudicataria deberá reducir al máximo los tiempos de espera de los abonados en las citas previas para cumplimentar las solicitudes de alta o

baja. En ningún caso el plazo de espera podrá superar el horario de mañana o el horario de tarde planteado en el primer apartado.

**9.-** La empresa adjudicataria deberá disponer o tener concertado laboratorio homologado para la verificación oficial de los contadores.

**10.-** El personal deberá ir convenientemente uniformado e identificado, de acuerdo con los modelos que finalmente se adjudiquen.

### **ARTÍCULO II.3.-PROCEDENCIA DE LAS ÓRDENES DE INSTALACIÓN Y DESMONTAJE**

**1.-** Las órdenes de trabajo de instalación y desmontaje, tendrán dos procedencias:

- a) Las que resulten de solicitudes efectuadas en cualquiera de las dependencias municipales habilitadas para ello, o a través de la página web municipal.
- b) Las que resulten de solicitudes efectuadas ante la empresa adjudicataria, a través del servicio de atención al público.

### **ARTÍCULO II.4.-PROCEDIMIENTO PARA LA EMISIÓN DE LAS ÓRDENES DE TRABAJO**

**1.-** Las órdenes “básicas” de trabajo se emitirán de acuerdo con los siguientes criterios:

- Cuando se solicite el alta en un punto de consumo en el que no haya habido ningún abonado de alta confirmada con anterioridad, se considerará “alta en finca nueva” y procederá la emisión de una orden de trabajo de “instalación de contador” o, caso de haberse instalado previamente, “desprecinto de contador por alta”.
- Cuando se solicite el alta en un punto de consumo en el que exista alguna póliza de alta con contador instalado y no se hayan visto alteradas las características de la instalación, se considerará siempre como “cambio

de titular” y procederá la emisión de una orden de trabajo de “lectura por cambio de titular” o, caso que el contador instalado cumpla con los criterios de sustitución cíclica, una orden de “cambio de titular con cambio de contador”.

- Cuando se solicite el alta en un punto de consumo que hubiera tenido abonados previos, constando la existencia de contador instalado, se considerará como “alta en finca usada” y procederá la emisión de una orden de trabajo de “desprecinto de contador por alta”.
- Cuando se solicite el alta en un punto de consumo que hubiera tenido abonados previos, pero no exista contador instalado, o se haya modificado la instalación de modo que sea necesario instalar un nuevo contador, se considerará “alta en finca usada”, pero dará lugar a la emisión de una orden de “instalación de contador”.
- Cuando se solicite la baja de un punto de consumo procederá, con carácter general, la emisión de una orden de “precinto de contador por baja”.
- En los casos en que la baja del servicio se refiera a instalaciones provisionales (obra, cambio de acometida, etc.) o fincas que vayan a ser deruidas, remodeladas o rehabilitadas, procederá la emisión de una orden de “desmontaje de contador por baja”.

**2.-** Podrán establecerse otros tipos de órdenes de trabajo, en función de las tareas concretas que se deriven del cumplimiento de los servicios adjudicados.

**3.-** Las órdenes de trabajo se emitirán diariamente en el orden en que se reciban.

**4.-** Deberán depurarse previamente las duplicidades en altas, bajas y cambios de titular que se hubieran podido producir, con los siguientes criterios:

- a) Siempre que sobre un punto de consumo coincidan una solicitud de baja, a nombre del titular actual, y una solicitud de alta o de cambio de titular a nombre de un nuevo abonado, y no se haya ejecutado la orden de trabajo resultante de la baja, se considerará “cambio de titular”, procediendo a emitir la orden de trabajo de acuerdo a lo dispuesto en el apartado anterior.
- b) Caso que se hubiera solicitado más de una baja sobre una misma póliza, se eliminarán las más recientes.

- c) Caso que se hubiera solicitado más de un alta para el mismo titular sobre un mismo punto de consumo, se comunicará con el titular para determinar la solicitud a eliminar.

**5.-** En ningún caso las solicitudes duplicadas podrán contabilizarse a los efectos de certificar cualquiera de los precios unitarios establecidos en el presente Pliego, salvo que la orden de trabajo resultante de cada una de ellas se hubiera ejecutado en su totalidad.

**6.-** Las órdenes de trabajo deberán incluir, al menos, los datos de cita previa, teléfono de contacto, dirección, identificación del abonado, calibre del contador a instalar, ubicación o no en batería de la instalación, aceptación o rechazo del abonado en caso de necesitarse intervención sobre la instalación, observaciones del instalador, y las peculiaridades detectadas por el personal de la empresa adjudicataria que faciliten la localización de contadores y el acceso a la finca.

#### **ARTÍCULO II.5.-REQUISITOS PARA LA CUMPLIMENTACIÓN DE LAS ÓRDENES DE TRABAJO**

**1.-** Los contadores a instalar deberán disponer de la correspondiente garantía de verificación oficial. Si son de nueva adquisición, deberá ser la verificación primitiva. En el caso de contadores procedentes del parque municipal, deberá contar con la verificación de la Diputación General de Aragón, obrando en poder de la empresa adjudicataria los necesarios justificantes de aquella.

**2.-** Los contadores, deberán instalarse con lectura "0" (cero) m<sup>3</sup>, salvo en el supuesto de restablecimiento del servicio, para contadores desmontados a consecuencia de expedientes de suspensión del suministro.

**3.-** El contador se considerará totalmente instalado o desmontado, cuando su instalación quede asegurada con los debidos precintos municipales, sin fuga ni goteo de clase alguna, en el caso de montaje, comprobado su funcionamiento en forma práctica, y probada la posibilidad de toma de lectura en la modalidad que corresponda en cada caso.

**4.-** Las operaciones de montaje, desmontaje, precinto y desprecinto incluirán la interconexión de contadores para permitir su lectura en los casos en que sea necesario y la retirada del material desechado.

**5.-** En el caso de órdenes de desmontaje en que se detecte que el contador ha sido manipulado, deteriorado o averiado de manera intencionada, se dejará en suspenso su cumplimentación y se comunicará al servicio municipal competente, con el fin de aclarar previamente las circunstancias que hubieran concurrido, siendo éste quien indique cuándo puede procederse a cumplimentar la orden de trabajo.

**6.-** Cuando no sea posible ejecutar la orden de trabajo a causa del estado de la instalación interior, se solicitará el visto bueno del abonado para realizar una intervención mínima en la instalación que permita cumplimentarla. Para ello, la persona que autorice la intervención deberá firmar en un espacio destinado al efecto en la orden de trabajo, indicando su nombre, apellidos, N.I.F., y su vinculación con la póliza. En caso de rechazo de la intervención, deberá asimismo recogerse la firma del abonado o su representante, indicándose además el código de incidencia detectado.

**7.-** En los casos en que se actúe sobre el contador instalado, en fincas con la instalación del contador en su interior, podrá solicitarse la conformidad de la persona que ha permitido el acceso a la finca respecto del correcto estado de la instalación tras la intervención de la empresa adjudicataria, mediante su firma en espacio destinado al efecto en la orden de trabajo.

**8.-** En el caso de altas en fincas con batería, que no tuvieran contador instalado o bien éste estuviera precintado, las llaves de paso se dejarán cerradas en previsión de posibles fugas o daños a terceros en la finca a abastecer. En cualquier otro supuesto que requiera instalación o sustitución de contador, las llaves de paso se dejarán en la misma posición en que se hubieran encontrado.

**9.-** En las órdenes de trabajo, se hará constar, al menos, los siguientes datos:

- a) La hora y fecha real de ejecución.
- b) La lectura inicial del contador o, en caso de desmontaje, lectura última.
- c) El número de serie y modelo del contador.
- d) La disponibilidad o no de válvula antirretorno, en el contador o en la instalación, en función del calibre, y cualquier anomalía detectada en la instalación.
- e) Los datos identificativos, tanto de la finca como del abonado, que pudieran ser erróneos.
- f) Ubicación del contador.
- g) Las peculiaridades detectadas que faciliten la localización del contador y el acceso a la finca para próximas actuaciones.

- h) En su caso, el visto bueno o el rechazo del abonado o su representante a la intervención sobre la instalación para poder ejecutar la orden.
- i) En el caso de no poder cumplimentar la orden de trabajo, el código de la incidencia que lo ha provocado.

## **ARTÍCULO II.6.-GESTIONES COMPLEMENTARIAS EN LA INSTALACIÓN Y DESMONTAJE DE CONTADORES**

### **A) Contadores de obras.**

- a) En el caso de solicitudes de alta para pólizas de uso “obras”, el montaje del contador podrá efectuarse “en seco”, dado el carácter provisional de estas instalaciones.
- b) Una vez cumplimentada la orden de trabajo, deberá ponerse en conocimiento del Servicio de Explotación de Redes y Cartografía, por el medio que en su caso se determine, con el fin de que se tramite la autorización de acometida de abastecimiento a la obra en cuestión.
- c) Cuando se solicite la baja de la póliza, procederá en todos los casos la emisión de una orden de “desmontaje de contador”.

### **B) Nuevas acometidas de abastecimiento y saneamiento.**

- a) Las solicitudes de altas y bajas a que se hace referencia tendrán el carácter de urgentes, haciéndose constar así por el personal municipal encargado de su gestión.
- b) En el caso de altas correspondientes a nuevas pólizas, tanto de abastecimiento como de saneamiento, la instalación del contador se deberá efectuar “en seco”, dado que será requisito previo a la concesión del permiso de acometida, de manera similar a lo que ocurre con las altas de pólizas de obras.
- c) Inmediatamente después de cumplimentadas las órdenes de trabajo, deberá ponerse en conocimiento del Servicio de Gestión Tributaria por el medio que en su caso se determine.

- d) Cuando los servicios técnicos municipales den el visto bueno a la acometida, la empresa adjudicataria deberá darla de alta, tanto en el software aportado como en las aplicaciones municipales que soporten dicha información.

**C) Intervenciones sobre la instalación particular para poder cumplimentar las órdenes de trabajo.**

- a) Cuando las dimensiones de la instalación o su estado de mantenimiento no permitan cumplimentar una orden de trabajo, la empresa adjudicataria podrá actuar sobre ella, de acuerdo con los siguientes criterios:
- Sólo será aplicable a instalaciones con calibre 25 mm. o inferiores.
  - Deberá informarse previamente al abonado o quien le represente del tipo de intervención necesaria y su coste.
  - Requerirá la aceptación de las condiciones y la autorización expresa del abonado o su representante, que deberá identificarse adecuadamente.
  - La intervención se reducirá al mínimo imprescindible para poder cumplimentar la orden de trabajo.
  - La intervención se limitará a actuar sobre las llaves de paso o, como máximo, el tramo de tubería accesible.
- b) En la orden de trabajo deberán constar los datos necesarios para determinar la tarifa aplicable a la intervención de acuerdo con las tarifas vigentes en la ordenanza fiscal municipal.
- c) La empresa adjudicataria deberá controlar las intervenciones realizadas y las pólizas a las que corresponden, con el fin de informar a los servicios municipales competentes con periodicidad mensual y preparar las correspondientes certificaciones trimestrales de servicios prestados.
- d) De ser necesario, se generará un fichero mensual, en el que se remitirá la información necesaria para la emisión de liquidaciones a los abonados.

**D) Digitalización de documentos.**

a) La empresa adjudicataria deberá generar imágenes o documentos electrónicos en formato “pdf” que remitirá periódicamente al Ayuntamiento en los términos previstos en el **Capítulo XI**, de las siguientes actuaciones:

- Todas las órdenes de trabajo de desmontaje, cualquiera que sea el motivo, exceptuando los cambios por revisión cíclica o avería, que se digitalizarán de acuerdo con los criterios establecidos en el **Capítulo III**.
- Las órdenes de trabajo de alta afectadas por incidencias en la instalación en las que conste la aceptación o el rechazo del abonado o su representante a la intervención sobre dicha instalación; o cuando la lectura inicial del contador instalado sea distinta de cero, y no corresponda a cambios de oficio realizados por los servicios municipales.
- Los informes de incidencias detectadas al intentar cumplimentar las órdenes de trabajo, referidos a pólizas concretas.
- Resumen, para cada póliza, de los registros que consten en la base de datos correspondiente respecto a las gestiones finalizadas con el abonado para resolver las incidencias detectadas.
- Acuse de recibo de cualquier notificación enviada al abonado en esa modalidad, con indicación del modelo de notificación enviado.

## **ARTÍCULO II.7.-PLAZOS PARA LA CUMPLIMENTACIÓN DE LAS ÓRDENES DE TRABAJO**

1.- Los plazos para la cumplimentación de las órdenes de trabajo vinculadas al alta y baja en el servicio son los siguientes:

### **A) Plazo general:**

El plazo máximo para la ejecución de las órdenes de trabajo será de tres días hábiles. En el caso de no cumplirse los plazos, serán de aplicación las penalizaciones previstas en el **Artículo I.17**, salvo que exista alguna incidencia que justifique el retraso.

### **B) Plazos especiales:**

#### **Para altas**

- Si el solicitante requiere justificadamente que se le instale o desprecinte el contador con urgencia, podrá alterarse el orden establecido para la cumplimentación de solicitudes, informando posteriormente al Ayuntamiento.

#### **Para bajas**

- Si lo que pretende el solicitante es el desmontaje por vía de urgencia, serán de aplicación los mismos criterios que en el apartado anterior.
- Si lo que pretende el solicitante es diferir la fecha de desmontaje más allá de los tres días establecidos como plazo general, podrá admitirse la solicitud siendo la fecha acordada con el abonado la que constituya la fecha de referencia para el cálculo del plazo máximo de ejecución.

### **ARTÍCULO II.8.-PROCEDIMIENTOS Y SOPORTES PARA LA TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN RELATIVA A LAS SOLICITUDES DE ALTA Y BAJA Y LAS ÓRDENES DE TRABAJO RELACIONADAS**

1.- La información sobre las solicitudes de alta y baja recibidas y las órdenes de trabajo efectuadas se remitirá al Ayuntamiento de Zaragoza mediante ficheros informáticos con la periodicidad, contenido y formato que establezcan los servicios técnicos municipales. La fecha de envío de cada fichero no podrá desviarse más de un 15% respecto a la periodicidad que se establezca.

2.- En el caso de que se considere más correcta la información disponible en la Base de Datos Fiscal municipal, o existan discrepancias con la información remitida por la empresa adjudicataria, se solicitará su comprobación a la mayor brevedad, mediante la devolución de los registros correspondientes, que deberán incorporarse, una vez comprobados, en el siguiente fichero a enviar.

3.- El ayuntamiento de Zaragoza podrá enviar ficheros informáticos a la empresa adjudicataria para la actualización de cualquier dato que conste en sus bases. Asimismo, la empresa adjudicataria deberá coordinarse con los servicios municipales competentes para la actualización de sus direcciones con el callejero municipal.

**4.-** Deberán facilitarse dentro de los primeros 10 días de cada mes, informes mensuales en formato digital, sobre las actuaciones realizadas durante el mes inmediatamente anterior en los siguientes ámbitos:

- a) Órdenes de trabajo cumplimentadas, discriminando por tipo de orden.
- b) Órdenes de trabajo no cumplimentadas, discriminando por tipo de orden y motivo.
- c) Gestiones realizadas con los abonados para cumplimentar las órdenes de trabajo, independientemente de que se hayan podido cumplimentar o no.
- d) Intervenciones efectuadas sobre las instalaciones particulares de los abonados, diferenciando el tipo de intervención.
- e) Informe descriptivo de los parámetros establecidos como “control de calidad del servicio”, con indicación de los valores alcanzados en referencia a los estándares establecidos.

**5.-** La transmisión de la información se efectuará por medios telemáticos, dirigiendo los ficheros a las direcciones que en cada caso se determinen.

**6.-** La empresa adjudicataria actualizará sistemáticamente la base de datos que relaciona cada contador con las acometidas a red, en los términos previstos en el **Capítulo X**.

**7.-** Con la periodicidad que se establezca, se remitirán al servicio municipal competente las imágenes o documentos electrónicos generados, de acuerdo con lo previsto en el **Artículo II.6.D)**, siguiendo los procedimientos establecidos en el **Capítulo XI**.

**8.-** Los originales de las órdenes de trabajo y los documentos generados en la gestión de incidencias se guardarán en custodia, preventivamente, durante un periodo mínimo de un año, para la resolución de posibles reclamaciones; la supervisión por parte de los servicios municipales competentes de los servicios prestados; el control de calidad de los documentos digitalizados; y la subsanación de errores en su digitalización e indexación. Transcurrido el periodo de custodia podrán ser destruidos por medios que aseguren la confidencialidad de la información.

**9.-** Los procedimientos y soportes descritos en este artículo pueden sufrir modificaciones para adaptarse a nuevos procedimientos o sistemas, debiendo la empresa adjudicataria adecuar sus medios al cambio producido, de acuerdo a lo establecido en el **Artículo I.20**.

**ARTÍCULO II.9.-GESTIÓN DE INCIDENCIAS EN LA CUMPLIMENTACIÓN DE LAS ÓRDENES DE TRABAJO**

1.- Las incidencias normalizadas a utilizar por la empresa adjudicataria, tanto en sus órdenes de trabajo, como en los ficheros, listados y documentos que deba remitir al Ayuntamiento, son las siguientes:

| CÓDIGO                                       | DESCRIPCIÓN INCIDENCIA                              |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <b>QUE AFECTAN AL USUARIO DEL SERVICIO</b>   |                                                     |
| <b>1</b>                                     | AUSENTE                                             |
| <b>7</b>                                     | TITULAR DESAPARECIDO                                |
| <b>8</b>                                     | NO DEJAN DESMONTAR EL CONTADOR                      |
| <b>80</b>                                    | NO DEJAN MONTAR EL CONTADOR                         |
| <b>DEFICIENCIAS EN DATOS DE LA SOLICITUD</b> |                                                     |
| <b>4</b>                                     | DIRECCIÓN NO LOCALIZADA                             |
| <b>71</b>                                    | FALTA NÚMERO DE LOCAL                               |
| <b>81</b>                                    | DIRECCIÓN INCOMPLETA. FALTAN DATOS                  |
| <b>82</b>                                    | CALIBRE INCORRECTO                                  |
| <b>DEFICIENCIAS EN LA INSTALACIÓN</b>        |                                                     |
| <b>2</b>                                     | TUBERÍA EN MAL ESTADO. NO SE PUEDE INTERVENIR       |
| <b>2B</b>                                    | TUBERÍA EN MAL ESTADO. RECHAZA INTERVENCIÓN         |
| <b>3</b>                                     | LAS LLAVES DE PASO NO CIERRAN. NO SE PUEDE INTERVE- |

|                                                        |                                                                                           |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                        | NIR                                                                                       |
| <b>3B</b>                                              | LAS LLAVES DE PASO NO CIERRAN. RECHAZA INTERVENCIÓN.                                      |
| <b>5</b>                                               | INSTALACIÓN FUERA DE MEDIDAS. NO SE PUEDE INTERVENIR                                      |
| <b>5B</b>                                              | INSTALACIÓN FUERA DE MEDIDAS. RECHAZA INTERVENCIÓN                                        |
| <b>6</b>                                               | INSTALACIÓN O CONTADOR INACCESIBLES.                                                      |
| <b>CÓDIGO</b>                                          | <b>DESCRIPCIÓN INCIDENCIA</b>                                                             |
| <b>72</b>                                              | NO HAY INSTALACIÓN PREPARADA.                                                             |
| <b>86</b>                                              | INSTALACIÓN EN "T" O BY-PASS                                                              |
| <b>87</b>                                              | INTERVENCIÓN EN LA INSTALACIÓN TIPO 1 (SIN SUSTITUCIÓN DE VÁLVULAS DE ENTRADA Y/O SALIDA) |
| <b>88</b>                                              | INTERVENCIÓN EN LA INSTALACIÓN TIPO 2 (CON SUSTITUCIÓN DE VÁLVULAS DE ENTRADA Y/O SALIDA) |
| <b>DEFICIENCIAS EN CUARTO DE BATERÍA DE CONTADORES</b> |                                                                                           |
| <b>9</b>                                               | BATERÍA DE CONTADORES SIN MARCAR                                                          |
| <b>83</b>                                              | BATERÍA DE CONTADORES MAL MARCADA                                                         |
| <b>84</b>                                              | CUARTO DE CONTADORES SIN LUZ                                                              |
| <b>85</b>                                              | LLAVE DE CUARTO DE CONTADORES SIN NORMALIZAR                                              |

2.- Las incidencias relacionadas en el apartado anterior podrán ser modificadas por los servicios municipales competentes para ajustarse a las necesidades del servicio, o bien mediante propuesta fundamentada de la empresa adjudicataria.

3.- Como regla general, caso de que un operario no pueda cumplimentar una orden de trabajo, deberá hacer constar en la misma el día, la hora y los motivos que se lo han impedido, de acuerdo con las incidencias tipificadas.

4.- Cuando se trate de problemas en la instalación que puedan ser subsana-  
bles por la empresa adjudicataria de acuerdo con las intervenciones definidas  
en el **Artículo II.6.C)**, se dará prioridad a este tipo de solución, que se le segui-  
rá sugiriendo al abonado en los contactos y notificaciones posteriores.

5.- La empresa adjudicataria deberá contactar de la forma más rápida y diná-  
mica posible con aquellos titulares de pólizas cuyas órdenes de trabajo no se  
hayan podido cumplimentar, con el fin de resolver las incidencias producidas.  
En el caso de ausencia reiterada del abonado, se efectuarán tres intentos de  
cumplimentación en el plazo máximo de veinte días.

6.- Si con las gestiones realizadas no se consigue resolver las incidencias de-  
tectadas, se remitirá al solicitante notificación por escrito según modelo que  
deberá aprobar el Ayuntamiento de Zaragoza, y de la que deberá constar acu-  
se de recibo o intento fehaciente de notificación, dando un plazo de diez días  
para su resolución. En su defecto, se dará traslado a los servicios municipales  
competentes, a través de los medios previstos en el presente pliego. En el do-  
cumento de acuse de recibo deberán constar los datos identificativos del desti-  
natario, el número de póliza, el motivo de la notificación, y el modelo de notifi-  
cación enviado.

7.- El software aportado por la empresa adjudicataria deberá informar, para  
cada orden de trabajo, de los intentos de cumplimentación, con indicación de  
fecha, hora, operario e incidencia, así como de todas las gestiones comple-  
mentarias realizadas para contactar con el solicitante y que puedan ser de utili-  
dad para la resolución de reclamaciones. Finalizadas las gestiones relativas a  
las incidencias de una determinada orden de trabajo, se generará documento  
electrónico, de acuerdo con los criterios establecidos en el **Capítulo XI**, que  
incluya todos los registros que se hubieran generado en el proceso de resolu-  
ción de dichas incidencias.

## **ARTÍCULO II.10.- CRITERIOS PARA LA ADMISIÓN DEL CIERRE DE SO- LICITUDES DE ALTA Y BAJA SIN CUMPLIMENTAR**

1.- Con carácter general, no se considerará admisible el cierre de solicitudes de  
alta o baja por alguna de las incidencias incluidas en los epígrafes “Deficiencias

en datos de la solicitud” (4, 71, 81, 82) y “Deficiencias en cuarto de batería de contadores” (9, 83, 84, 85), salvo que se justifique fehacientemente que ha sido imposible subsanarla con los medios de que dispone la empresa. En el caso de que el contador se lea habitualmente, no podrán alegarse las incidencias indicadas.

**2.-** En el caso de las incidencias sobre “Deficiencias en la instalación”, sólo será admisible el cierre de solicitudes no cumplimentadas cuando conste, bien el rechazo del abonado o su representante a la intervención del operario sobre la instalación particular (incidencias **2B, 3B 5B**), o bien no sea posible la intervención por no cumplir los requisitos previstos en el presente pliego (incidencias 2, 3 y 5).

**3.-** Para el resto de incidencias, no se considerará admisible la devolución de una solicitud de alta o baja, sin que la instalación o el desmontaje se haya intentado de acuerdo con los criterios establecidos en los artículos anteriores, con contactos telefónicos previos para resolver la incidencia y, en última instancia, remitido notificación por escrito al interesado con plazo para su resolución.

**4.-** Mensualmente, se informará a los servicios municipales competentes de las órdenes cerradas que no se hubieran podido cumplimentar, a los efectos oportunos.

## **ARTÍCULO II.11.- SERVICIOS A CERTIFICAR**

**1.-** Las solicitudes de alta y baja en los servicios de abastecimiento y saneamiento en cualquiera de las modalidades previstas, que requieran la instalación y/o desmontaje de contadores, se certificarán aplicando el precio unitario adjudicado por “*instalación o desmontaje de contador*”, según el **epígrafe C del Cuadro de Precios B del ANEXO 1**.

**2.-** Las solicitudes de alta y baja en cualquiera de las modalidades previstas que requieran, exclusivamente, el precinto o desprecinto del contador, se facturarán aplicando el precio unitario adjudicado por “precinto y desprecinto por alta o baja”, según el **epígrafe D del Cuadro de Precios B del ANEXO 1**.

**3.-** Las intervenciones sobre la instalación del abonado se certificarán aplicando los precios unitarios adjudicados según el **epígrafe H del Cuadro de Precios B del ANEXO 1**, establecidos en función del tipo de intervención efectua-

do (con sustitución de válvulas de entrada y/o salida, o sin sustitución de las mismas).

**4.-** Los costes de digitalización de documentos, generación de documentos electrónicos, gestión de incidencias, notificaciones a los abonados y cuantas tareas sean necesarias para la correcta prestación de los servicios regulados en este Capítulo, se consideran incluidos en los precios unitarios indicados.

**5.-** Queda excluida la toma de lecturas de instalación y de desmontaje las cuales se certificarán de acuerdo con lo establecido en el **Capítulo IV**.

**6.-** La forma y plazos de certificación se hará de acuerdo con lo estipulado en el **Artículo I.15**.

## **CAPÍTULO III.- MANTENIMIENTO PARQUE DE CONTADORES**

### **ARTÍCULO III.1.- OBJETO Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

1.- Es objeto de este servicio garantizar la exacta ubicación y correcta instalación de los contadores en uso; el correcto funcionamiento de todos los contadores del parque municipal, tanto los que se encuentran instalados como los que forman parte del depósito de reserva; la renovación sistemática del parque de contadores sustituyendo aquellos cuya fecha de adquisición sea igual o superior a 10 años; la colaboración con el ayuntamiento en los procedimientos de suspensión del abastecimiento y verificación de contadores; y las intervenciones sobre las instalaciones particulares necesarias para poder cumplimentar la orden de trabajo, previa aceptación por el abonado. También se consideran incluidas todas aquellas tareas complementarias que permitan gestionar adecuadamente las órdenes de trabajo generadas y las incidencias que se produzcan. Para ello deberán realizarse las siguientes actuaciones:

#### **A) Sustitución cíclica de contadores obsoletos.**

- Consiste en la sustitución de los contadores instalados, sean o no de propiedad municipal, cuya fecha de adquisición sea igual o superior a 10 años, los cuales serán destinados a chatarra. Se excluyen de este sistema los caudalímetros de vertido, propiedad de los abonados, de cuyo mantenimiento son responsables.
- Para la sustitución de contadores se priorizarán, en primer lugar, los de transmisión mecánica y, posteriormente, para el resto de contadores, se priorizarán los más antiguos; los que lleven más tiempo instalados; o aquellos considerados obsoletos por los servicios municipales competentes.
- Para la sustitución de contadores obsoletos deberán realizarse las siguientes operaciones:
  - a) Desmontaje del contador instalado.
  - b) En el caso de instalaciones en mal estado que cumplan los requisitos previstos en el **Artículo II.6.C)**, procederá la intervención so-

bre la instalación del abonado, previa autorización expresa del mismo o su representante.

- c) Instalación y precinto del contador que sustituye al desmontado más las conexiones que sean necesarias para la toma de lectura en la modalidad de que se trate, en los términos expuestos en el **Capítulo II**.
- d) La toma de lecturas de desmontaje e instalación y anotación, en su caso, de incidencias significativas respecto al contador o a la instalación que impidan la correcta prestación del servicio.
- e) Revisión de la lectura de desmontaje de todos aquellos contadores cuyo consumo medio diario resultante supere en más de un 25% la media habitual de consumo de la póliza, o hubieran transcurrido más de 2 años desde la última lectura disponible.
- f) Mantenimiento del histórico de contadores.
- g) Almacenaje temporal de los contadores sustituidos hasta que sean retirados por la empresa adjudicataria del material para chatarra.

#### **B) Sustitución de contadores averiados y parados.**

- Comprende las mismas operaciones que el apartado anterior.
- La empresa adjudicataria deberá establecer un sistema para la detección automática de las posibles averías y la emisión de órdenes de trabajo para sustituir el contador afectado. También podrá el Ayuntamiento requerir la sustitución de aquellos contadores que considere con un funcionamiento defectuoso.
- Una vez confirmada la existencia de avería, deberá ser tenido en cuenta a los efectos de estimar consumos para el periodo afectado, de acuerdo con lo establecido en el **Capítulo IV**, para la estimación de lecturas.
- Asimismo, la empresa adjudicataria deberá mantener una base de datos en la que consten los motivos de avería y que permita obtener datos estadísticos que orienten la gestión preventiva municipal.

#### **C) Descegado de contadores**

- Consiste en el desmontaje, limpieza “in situ”, reinstalación, precinto y conexiones a que hubiera lugar, de aquellos contadores que se encuentren obstruidos.
- Caso de que la obstrucción se deba a negligencia del abonado o mal uso de la instalación, deberá comunicarse al servicio municipal competente para depurar las posibles responsabilidades.

**D) Eliminación de cruces de lecturas.**

- Consiste en el desmontaje, reinstalación, precinto y conexiones a que hubiera lugar, de aquellos contadores que se hubieran visto involucrados en cruces de lectura con el fin de reponer cada contador a la póliza que estuviera asignado; la actualización del histórico de contadores; la corrección de los históricos de lecturas en el sentido que proceda; y, finalmente, informar a los servicios municipales facilitando la información necesaria para su regularización.

**E) Suspensión del suministro y restablecimiento del servicio**

- Consiste en el cierre de las llaves de paso y precinto del contador instalado; las inspecciones periódicas de precintos que sean necesarias dentro del plazo de resolución del expediente administrativo; y la eliminación de precintos para restablecer el servicio o, en su caso, el desmontaje del contador, bien por la alteración de precintos o bien por el corte definitivo del suministro. Caso de haberse producido el desmontaje del contador durante el periodo de suspensión del suministro y proceder posteriormente el restablecimiento del servicio, incluirá también la instalación del contador desmontado, el cual habrá de quedar en depósito en tanto se resuelve el expediente de suspensión del suministro.

**F) Verificación de contadores.**

- Consiste en la sustitución de los contadores sobre los cuales se ha solicitado la verificación oficial ante la Diputación General de Aragón, y la gestión de la verificación del contador incluyendo el traslado del contador a verificar al laboratorio homologado que corresponda, y su almacenamiento posterior hasta que alcance firmeza el Acta de Verificación.

**G) Digitalización de documentos**

- Complementariamente, se digitalizarán o se generarán documentos electrónicos, sobre aquellas actuaciones que deban dejar constancia en el archivo histórico de las pólizas de abastecimiento y saneamiento. Los procedimientos concretos se describen en el **Capítulo XI**.

### **ARTÍCULO III.2.- CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

1.- La empresa adjudicataria podrá ajustar a su conveniencia el horario para la ejecución de las órdenes de trabajo para contadores instalados en batería derivadas de los servicios incluidos en este Capítulo.

2.- La empresa adjudicataria deberá disponer, al menos, de un inspector por cada una de las zonas de lectura para atender y resolver las incidencias que se produzcan en la ejecución de las órdenes de servicio.

3.- En los supuestos de “Sustitución cíclica de contadores obsoletos” y “Sustitución de contadores averiados y parados” cuando el contador esté instalado dentro de la finca, la empresa adjudicataria deberá avisar previamente al abonado de la fecha prevista para la sustitución del contador, con el fin de que facilite el acceso a la finca, debiendo la empresa ajustarse al horario establecido para instalaciones y desmontajes en el **Capítulo II**.

4.- Cuando las dimensiones de la instalación o su estado de mantenimiento no permitan cumplimentar una orden de trabajo, la empresa adjudicataria podrá actuar sobre ella, de acuerdo con los criterios establecidos en el **Artículo II.6.C).**

5.- Todos los contadores con calibres de 13 a 25 mm., ambos inclusive, que se instalen, deberán llevar incorporada válvula antirretorno y todos aquellos elementos que permitan su interconexión con otros contadores para la toma de lecturas en la modalidad de que se trate.

6.- El software aportado por la empresa adjudicataria deberá permitir, como mínimo, lo siguiente:

- a) Consultar, para cada orden de trabajo, los intentos de cumplimentación, con indicación de fecha, hora, operario e incidencia, así como todas las gestiones complementarias realizadas para contactar con el solicitante y que puedan ser de utilidad para la resolución de reclamaciones.
- b) Controlar la antigüedad de un contador, las incidencias que haya sufrido y su causa, las pólizas a las que ha estado asignado, así como el tiempo que lleva instalado en una determinada finca y la póliza a la que presta servicio.
- c) Comprobada la avería, paro, o rotura del contador, activar la estimación de consumos en la póliza por el periodo afectado, de acuerdo con los criterios municipales.

- d) Consultar los contadores, con sus datos identificativos, que han prestado servicio a una determinada póliza.
  - e) Conocer las incidencias que justifiquen la imposibilidad de ejecutar una orden de trabajo respecto a una póliza determinada.
  - f) Conocer las incidencias que justifiquen un consumo nulo en determinadas pólizas.
  - g) Extraer estadísticas e indicadores relativos a la antigüedad del parque de contadores, tipología y frecuencia de averías, permanencia en fincas, etc. ordenando los datos según diferentes criterios.
  - h) Extraer estadísticas sobre órdenes de trabajo cumplimentadas y no cumplimentadas, discriminando por tipo de orden y motivo de no cumplimentación; cuántas de las cumplimentadas no han necesitado gestiones complementarias con los abonados para su cumplimentación; cuántas han requerido gestiones complementarias, y media de gestiones por póliza.
- 7.-** El servicio de atención al público, deberá estar disponible, al menos, durante el horario habilitado para la cumplimentación de órdenes de trabajo, con el fin de gestionar las citas previas necesarias para cumplimentar dichas órdenes, dirigir a los operarios, gestionar las incidencias que puedan producirse y atender las reclamaciones de los usuarios.
- 8.-** La empresa adjudicataria deberá reducir al máximo los tiempos de espera de los abonados para cumplimentar las órdenes de trabajo. En ningún caso el plazo de espera podrá superar el horario de mañana o el horario de tarde establecido para el servicio de instalaciones y desmontajes de contadores.
- 9.-** El personal deberá ir convenientemente uniformado e identificado, de acuerdo con los modelos que finalmente se adjudiquen.

### **ARTÍCULO III.3.- PROCEDIMIENTO PARA LA EMISIÓN DE LAS ÓRDENES DE TRABAJO**

- 1.-** Las solicitudes de desmontaje de contador para verificación por parte de la D.G.A. a solicitud del abonado, y los precintos, desprecintos, desmontajes, y restablecimiento del servicio a consecuencia de expedientes de suspensión del suministro, se incorporarán al proceso general de órdenes de instalaciones y

desmontajes, no computando a efectos de las penalizaciones previstas en el **Artículo I.17.**

**2.-** Los servicios municipales competentes podrán requerir a la empresa adjudicataria para la sustitución de aquellos contadores cuyo funcionamiento se considere anómalo. No obstante, ésta emitirá órdenes de trabajo sin mediar requerimiento municipal en los supuestos siguientes:

**A) En el caso de sustitución cíclica de contadores obsoletos:**

- La empresa adjudicataria deberá emitir las órdenes de trabajo necesarias para la sustitución de aquellos contadores instalados considerados obsoletos, de acuerdo con los criterios establecidos en el presente capítulo.

**B) En el caso sustitución de contadores averiados y parados:**

- La empresa adjudicataria deberá emitir una orden de trabajo de cambio de contador sin mediar solicitud expresa municipal siempre que en una determinada póliza se repita la lectura anterior sin causa justificada.
- La empresa adjudicataria deberá establecer las bases de datos necesarias con el fin de controlar aquellas pólizas sin consumo que no requieran la sustitución del contador.
- Una vez confirmada la existencia de avería, se tendrá en cuenta la misma a los efectos de estimar consumos en la póliza a la que estuviera adscrito el contador, por el periodo afectado, y para analizar la tipología y frecuencia de las averías.

**C) En el caso de descegado de contadores:**

- La empresa adjudicataria emitirá órdenes de trabajo para la eliminación de obstrucciones en un contador bien a requerimiento del abonado o cuando lo detecte en el desempeño de sus competencias.

**D) En el caso de eliminación de cruces de lecturas:**

- La empresa adjudicataria deberá emitir las órdenes de trabajo necesarias para la eliminación de cruces de lectura, caso de ser necesario, una vez adoptada la solución definitiva por los servicios municipales competentes.

**3.-** En los supuestos siguientes, la empresa adjudicataria deberá emitir órdenes de trabajo previa comunicación de los órganos que se indica:

**A) En el caso de suspensión del suministro y restablecimiento del servicio:**

- En el caso de expedientes de suspensión del suministro la solicitud procederá, exclusivamente, del Ayuntamiento de Zaragoza.

**B) En el caso de verificación de contador:**

- La solicitud procederá de expediente iniciado en el Servicio Provincial de Industria de la Diputación General de Aragón.
- Los servicios municipales competentes podrán solicitar directamente a la empresa adjudicataria la verificación de aquellos contadores que consideren necesario.

4.- Las órdenes de trabajo deberán incluir, al menos, los datos de cita previa, teléfono de contacto, dirección, identificación del abonado, calibre del contador a instalar, ubicación o no en batería de la instalación, aceptación o rechazo del abonado en caso de necesitarse intervención sobre la instalación, observaciones del instalador, y las peculiaridades detectadas por el personal de la empresa adjudicataria que faciliten la localización de contadores y el acceso a la finca.

**ARTÍCULO III.4.- REQUISITOS PARA LA CUMPLIMENTACIÓN DE LAS ÓRDENES DE TRABAJO**

- 1.- Será de aplicación lo establecido en el **Artículo II.5.**
- 2.- En el caso de sustituir contadores de calibres 7 y 10 mm. por otros de calibre 13 mm. o superior, sin mediar cambio de póliza, o si el contador sustituido es propiedad del abonado, deberá hacerse constar expresamente en la orden de trabajo.

**ARTÍCULO III.5.- GESTIONES COMPLEMENTARIAS EN EL MANTENIMIENTO DE CONTADORES**

**A) Intervenciones sobre la instalación particular para poder cumplimentar las órdenes de trabajo.**

- a) Se realizarán de acuerdo con lo previsto en el **Artículo II.6.C).**

## **B) Cruces de lecturas.**

- a) En los casos de cambio de contador por cruces de lecturas, la empresa adjudicataria deberá indagar las causas que provocaron el cruce y cuántas pólizas están afectadas, revisando sistemáticamente los históricos del resto de pólizas de la finca.
- b) La empresa adjudicataria dará cuenta del resultado de sus pesquisas al servicio municipal competente, mediante informe expreso y exhaustivo, aportando los históricos de las pólizas afectadas, e informando de la situación actual, los números de las pólizas afectadas, la fecha desde que se ha producido el cruce, los motivos que lo provocaron, y proponiendo la forma de regularizar la situación.
- c) Si se detectara que los cruces son consecuencia de un mal marcaje de la batería, la empresa adjudicataria fijará cita con la propiedad con el fin de subsanar las deficiencias.
- d) En función de las circunstancias que concurren, podrá ser necesario el desmontaje, reinstalación y precinto de aquellos contadores que se hubieran visto involucrados en el cruce de lecturas, con el fin de reponer cada contador a la póliza que estuviera asignado. Esta acción requerirá la previa autorización municipal.
- e) Deberán actualizarse adecuadamente los históricos de lecturas de las pólizas afectadas en las bases de datos que corresponda, debiendo quedar constancia de un histórico de modificaciones y los operadores que las realizaron, informando al servicio municipal competente del estado en que queden los históricos modificados.

## **C) Suspensión del suministro y restablecimiento del servicio.**

- a) El Ayuntamiento de Zaragoza, dentro de la tramitación de los expedientes de suspensión del suministro, podrá ordenar el precinto de los contadores afectados.
- b) Las tareas a realizar por la empresa adjudicataria, a efectos de la suspensión del suministro, serán las siguientes:
  - Cerrado de llaves de paso y precinto de contador, de acuerdo con los plazos previstos en el **Artículo III.6**. Se remitirá copia de la orden de trabajo al servicio municipal competente en el plazo máximo de cinco días, para adjuntarla al expediente administrativo.

- Si transcurridos 15 días desde el precinto del contador la empresa adjudicataria no ha recibido orden de restablecer el servicio, deberá realizar una inspección periódica quincenal de la instalación para comprobar su estado, hasta la finalización del procedimiento.
  - Si en alguna inspección se detecta la alteración de precintos, se procederá al desmontaje del contador y a su almacenamiento en lugar específico durante el tiempo que sea necesario. Se remitirá a los servicios municipales competentes informe de la actuación realizada en el plazo máximo de cinco días.
- c) En función del sentido de la resolución del expediente de suspensión del suministro, el Ayuntamiento notificará al adjudicatario si procede el restablecimiento del servicio o la tramitación de una baja definitiva de la póliza afectada.
- Si procede la baja definitiva, el contador se seguirá manteniendo en depósito hasta que la resolución municipal adoptada adquiera firmeza, siendo desechado con posterioridad.
  - Si procede el restablecimiento del servicio, éste tendrá carácter de urgente, y se realizará en el mismo día en que se reciba la orden o, como máximo, el día siguiente hábil. Si se hubiera desmontado el contador adscrito a la póliza, deberá instalarse el mismo que se desmontó. Se remitirá copia de la orden de trabajo al servicio municipal competente en el plazo máximo de cinco días, para adjuntarla al expediente administrativo.

#### **D) Verificación de contadores.**

- a) Se comunicará al titular de la póliza el día y la hora en que se va a proceder al desmontaje y sustitución del contador a verificar por si desea estar presente. Si el titular no se persona, se procederá a ejecutar la orden de trabajo igualmente.
- b) Una vez cumplimentada la orden de trabajo, deberá remitirse copia de ésta y del histórico de lecturas del contador a verificar al laboratorio homologado para que el personal técnico de la D.G.A. tenga los antecedentes necesarios para emitir el Acta de Verificación.
- c) La empresa adjudicataria deberá almacenar en lugar específico los contadores verificados, durante el tiempo necesario hasta que alcance firmeza el Acta de Verificación que emita la D.G.A, con el fin de facilitar peritajes posteriores.

- d) La empresa adjudicataria deberá controlar los contadores objeto de verificación y las pólizas a las que corresponden, a los efectos siguientes:
- Para conocer si el contador a verificar está afectado por un expediente de suspensión del suministro.
  - Para preparar las correspondientes certificaciones trimestrales de servicios prestados.

**E) Depósito provisional de contadores para peritaciones posteriores.**

- a) Cuando se considere necesario el almacenaje de un contador con el fin de permitir peritaciones posteriores a instancia del abonado, el servicio municipal competente emitirá orden expresa en ese sentido, debiendo la empresa adjudicataria dejar en depósito dicho contador, preservando sus condiciones metrológicas.
- b) Con el fin de mantener el mínimo de contadores en depósito, y realizar las certificaciones oportunas, la empresa adjudicataria remitirá mensualmente al servicio municipal competente una relación de los contadores en depósito en la que consten los datos siguientes:
- Motivo del almacenamiento (verificación, suspensión del suministro, orden municipal, etc.)
  - Otras referencias: (nº de verificación, expediente de suspensión del suministro, etc.)
  - Nº de póliza
  - Nº contador
  - Calibre y modelo
  - Fecha de desmontaje
  - Fecha de referencia para control de plazos (fecha verificación contador, fecha orden municipal, fecha resolución expediente de suspensión del suministro, etc.)
  - Fecha estimada de devolución a parque de contadores.

**F) Control estadístico de averías.**

- a) La empresa adjudicataria deberá poner los medios necesarios para analizar los motivos de avería en los contadores que se desmonten en ejecución de las órdenes de trabajo y que permita obtener datos estadísticos que orienten la gestión preventiva municipal.

- b) Deberá discriminarse, cuántos de los contadores sustituidos por revisión cíclica se encontraban en situación de avería.

**G) Digitalización de documentos.**

- a) La empresa adjudicataria deberá generar imágenes o documentos electrónicos en formato “pdf” que remitirá periódicamente al Ayuntamiento en los términos previstos en el **Capítulo XI**, de las siguientes actuaciones:
- Las órdenes de trabajo de cambios por revisión cíclica, avería, o cruces de lectura afectadas por incidencias en la instalación en las que conste la aceptación o el rechazo del abonado o su representante a la intervención sobre dicha instalación; o cuando la lectura inicial del contador instalado sea distinta de cero, y no corresponda a cambios de oficio realizados por los servicios municipales.
  - Las órdenes de trabajo para la suspensión del suministro y restablecimiento del servicio.
  - Las solicitudes, órdenes de trabajo, y los informes de verificación de contadores.
  - Los informes de incidencias detectadas al intentar cumplimentar los órdenes de trabajo, referidos a pólizas concretas.
  - Resumen, para cada póliza, de los registros que consten en la base de datos correspondiente respecto a las gestiones finalizadas con el abonado para resolver las incidencias detectadas.
  - Acuse de recibo de cualquier notificación enviada al abonado en esa modalidad, con indicación del modelo de notificación enviado.

**ARTÍCULO III.6.- PLAZOS PARA LA CUMPLIMENTACIÓN DE LAS ÓRDENES DE TRABAJO**

1.- En el caso de “Sustitución cíclica de contadores obsoletos”, la empresa podrá adecuar a sus necesidades la ejecución de las órdenes de trabajo, siempre que cumpla con las prioridades y los porcentajes exigidos en el **Artículo III.1.A).**

2.- En el caso de “Sustitución de contadores averiados y parados”, las órdenes de trabajo deberán ejecutarse en el plazo máximo de cinco días desde que fue-

ra detectada la incidencia; lo hubiera solicitado el abonado; o lo hubieran requerido los servicios municipales competentes, debiendo priorizar las que correspondan a contadores de mayor calibre y los contadores afectados por la “determinación de consumos en contadores totalizadores por diferencias”.

3.- En el caso de “Descegado de contadores”, el plazo para ejecutar las órdenes de trabajo finalizará el siguiente día hábil a aquel en que se haya comunicado la incidencia a la empresa.

4.- En el caso de “Eliminación de cruces de lecturas”, las órdenes de trabajo deberán ejecutarse en el plazo más breve posible y siempre antes de la toma de lectura para la siguiente facturación a aquella en que se determine la reubicación o el cambio de los contadores afectados.

5.- En el caso de “Suspensión del suministro y restablecimiento del servicio”, se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- La suspensión del suministro se ajustará al plazo general de tres días, pero no podrá realizarse en día festivo o en otro en que por cualquier motivo no haya servicio administrativo y técnico normalizado para la atención al público, a efectos de la tramitación completa del restablecimiento del servicio, ni en la víspera de un día en que coincida alguna de estas circunstancias, en cuyo caso se pospondrá al primer día hábil que cumpla las restricciones indicadas.
- Si procede el restablecimiento del servicio, éste tendrá carácter de urgente, y se realizará en el mismo día en que se reciba la orden o, como máximo, el día siguiente hábil.

### **ARTÍCULO III.7.- PROCEDIMIENTOS Y SOPORTES PARA LA TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN RELATIVA A LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SUS CORRESPONDIENTES ÓRDENES DE TRABAJO**

1.- La empresa adjudicataria remitirá al Ayuntamiento, con la periodicidad que se determine, toda la información relativa a la dirección, fecha y lectura de desmontaje por cambio de un determinado contador, y la fecha, lectura y calibre del nuevo contador instalado, sea cual fuere el motivo del cambio, en el mismo procedimiento que se describe en el **Capítulo IV** para la remisión de las lecturas periódicas para facturación.

**2.-** Deberán facilitarse dentro de los primeros 10 días de cada mes, informes mensuales en formato digital, sobre las actuaciones realizadas durante el mes inmediatamente anterior en los siguientes ámbitos:

- a) Órdenes de trabajo cumplimentadas, discriminando por tipo de orden.
- b) Órdenes de trabajo no cumplimentadas, discriminando por tipo de orden y motivo.
- c) Intervenciones efectuadas sobre las instalaciones particulares de los abonados, diferenciando el tipo de intervención.
- d) Informe descriptivo de los parámetros establecidos como “control de calidad del servicio”, con indicación de los valores alcanzados en referencia a los estándares establecidos.

**3.-** La transmisión de la información se efectuará por medios telemáticos, dirigiendo los ficheros a las direcciones que en cada caso se determinen.

**4.-** Con la periodicidad que se establezca, se remitirán al servicio municipal competente las imágenes o documentos electrónicos generados, de acuerdo con lo previsto en el **Artículo III.5.G)**, siguiendo los procedimientos establecidos en el **Capítulo XI**.

**5.-** Los originales de las órdenes de trabajo y los documentos generados en la gestión de incidencias se guardarán en custodia, preventivamente, durante un periodo mínimo de un año, para la resolución de posibles reclamaciones; la supervisión por parte de los servicios municipales competentes de los servicios prestados; el control de calidad de los documentos digitalizados; y la subsanación de errores en su digitalización e indexación. Transcurrido el periodo de custodia podrán ser destruidos por medios que aseguren la confidencialidad de la información.

**6.-** Los procedimientos y soportes descritos en este artículo pueden sufrir modificaciones para adaptarse a nuevos procedimientos o sistemas, debiendo la empresa adjudicataria adecuar sus medios al cambio producido, de acuerdo a lo establecido en el **Artículo I.20**.

**ARTÍCULO III.8.- GESTIÓN DE INCIDENCIAS EN LA CUMPLIMENTACIÓN DE LAS ÓRDENES DE TRABAJO**

1.- Las incidencias normalizadas a utilizar por la empresa adjudicataria, tanto en sus órdenes de trabajo, como en los ficheros, listados y documentos que deba remitir al Ayuntamiento, y los procedimientos para su resolución, son los mismos que constan en el **Artículo II.9**.

2.- El plazo para efectuar los tres intentos en el caso de ausencia reiterada del abonado se amplía en estos supuestos hasta treinta días.

3.- Complementariamente a lo previsto en el **Artículo II.9**, se tendrá en cuenta lo siguiente respecto a las pólizas a las que no se les ha podido cumplimentar la orden de trabajo:

- a) En los casos de “Sustitución cíclica de contadores obsoletos” en los que el contador a sustituir funcione correctamente, y en los casos de “Descegado de contadores”, bastará con enviar comunicación al abonado en los términos previstos en el **Artículo II.9**, sin acuse de recibo.
- b) Si el contador a sustituir se encuentra parado o averiado, una vez notificada la incidencia según el procedimiento previsto en el **Artículo II.9**, se informará a los servicios municipales competentes a los efectos oportunos.
- c) Si el contador a sustituir corresponde a un cruce de lecturas, se notificará expresamente al Ayuntamiento de Zaragoza la imposibilidad de cumplimentar la orden de trabajo, a los efectos oportunos.

### **ARTÍCULO III.9.- CRITERIOS PARA LA ADMISIÓN DE DEVOLUCIONES DE ÓRDENES DE TRABAJO SIN CUMPLIMENTAR**

1.- Serán de aplicación los criterios establecidos en el **Artículo II.10**.

2.- A efectos del porcentaje de penalizaciones previsto en el **Artículo I.17**, no se tendrán en cuenta las averías producidas por causa de fuerza mayor (incendio, heladas, mano airada, etc.), o por una turbiedad extraordinaria del agua. A efectos de turbiedad se fija como límite para ser considerada causa de fuerza mayor, una concentración de treinta partes por millón durante un periodo mínimo de cuarenta y ocho horas. La medición de estos índices debe referirse a los puntos de inicio de la red de abastecimiento, en los depósitos municipales.

### **ARTÍCULO III.10.- SERVICIOS A CERTIFICAR**

1.- Los servicios relacionados en este capítulo no incluidos en los apartados siguientes se certificarán aplicando el precio unitario por “*instalación o desmontaje de contador*” adjudicado según el **epígrafe C del Cuadro de Precios B del ANEXO 1**, excluyendo los contadores sustituidos por avería o parado que se encuentren en garantía.

2.- Las verificaciones de contadores por solicitudes de abonados ante la D.G.A., se certificarán aplicando los precios unitarios por “*desmontaje y verificación de contador*” adjudicados según el **epígrafe G del Cuadro de Precios B del ANEXO 1**, establecidos en función del calibre, siempre que el resultado de la verificación confirme el correcto funcionamiento del contador. En caso contrario, el coste de la verificación será por cuenta de la empresa adjudicataria. Los precios unitarios adjudicados incluirán la sustitución del contador a verificar, su traslado a laboratorio homologado, la verificación oficial y el almacenaje posterior en tanto no devenga firme el Acta de Verificación emitida por el Servicio Provincial de Industria de la D.G.A.

3.- La suspensión del suministro y restablecimiento del servicio se certificarán aplicando los precios unitarios adjudicados por “*instalación o desmontaje de contadores*” según el **epígrafe C del Cuadro de Precios B del ANEXO 1**, equiparando la suspensión del suministro a un desmontaje y el restablecimiento a una instalación. La suspensión del suministro conlleva la posibilidad de inspecciones posteriores del estado de la instalación, cuyo coste se considera incluido en el precio del desmontaje, por lo que no procede facturación alguna por la misma, salvo que el precinto estuviera manipulado y se desmontara el contador, en cuyo caso se computará como un desmontaje más.

4.- Las intervenciones sobre la instalación del abonado se certificarán aplicando los precios unitarios adjudicados según el **epígrafe H del Cuadro de Precios B del ANEXO 1**, establecidos en función del tipo de intervención efectuado (con sustitución de válvulas de entrada y/o salida, o sin sustitución de las mismas).

5.- Los costes de digitalización de documentos, generación de documentos electrónicos, gestión de incidencias, notificaciones a los abonados y cuantas

tareas sean necesarias para la correcta prestación de los servicios regulados en este Capítulo, se consideran incluidos en los precios unitarios aplicables.

**6.-** Quedan excluidas la toma de lecturas de instalación y desmontaje, las cuales se certificarán de acuerdo con los precios unitarios establecidos en el **Capítulo IV**.

**7.-** La forma y plazos de certificación se hará de acuerdo con lo estipulado en el **Artículo I.15**.

## **CAPÍTULO IV.- APOYO A LA GESTIÓN: LECTURA DE CONTADORES Y DETERMINACIÓN DE CONSUMOS.**

### **ARTÍCULO IV.1.- OBJETO Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

1.- Es objeto de los servicios regulados en este Capítulo, la toma de lecturas en las solicitudes de “cambio de titular” con contador instalado cuya fecha de adquisición sea inferior a 10 años; lecturas periódicas en los contadores instalados en las redes de abastecimiento y saneamiento; estimación de consumos en los casos previstos; y las funciones complementarias necesarias para la determinación de todos los consumos realizados, tanto a través de la red municipal de abastecimiento como a través de otras fuentes de suministro alternativas (pozos, canal superficial, etc.), siempre que se preste, en estos casos, el servicio municipal de saneamiento de aguas residuales, de acuerdo a lo regulado en la Ordenanza Fiscal correspondiente. Para ello deberán realizarse los siguientes servicios:

#### **A) Toma de lectura por “cambio de titular”.**

- a) En las solicitudes de “cambio de titular” en las que haya un contador instalado cuya fecha de adquisición sea menor a 10 años, se mantendrá el mismo contador instalado y se tomará una lectura de referencia dentro de los plazos generales previstos en el caso de instalación y desmontaje de contador. Asimismo, se inspeccionará la instalación para determinar si se encuentra de acuerdo con la normativa vigente. De no ser así, se comunicarán las deficiencias al nuevo titular para su resolución.
- b) Se admitirá que la lectura de cambio sea facilitada por el solicitante, dejando constancia de ella en la solicitud de cambio de titular, sin perjuicio de que pueda realizarse una inspección posterior para comprobarla, y siempre que la lectura facilitada sea coherente con el histórico disponible.
- c) También podrá haber “cambios de titular” de oficio realizados por los servicios municipales competentes a partir de los antecedentes que obren en su poder, que no requerirán la toma de lectura.

**B) Lectura periódica de contadores.**

- d) Consiste en la toma de lectura periódica de los contadores instalados y de los contadores que se instalen durante la vigencia del presente contrato, independientemente de la propiedad de los mismos, que controlen consumos o vertidos a los que se preste desde el Ayuntamiento de Zaragoza los servicios de abastecimiento y/o saneamiento, en los plazos y condiciones que en cada momento determine la normativa aplicable o a requerimiento de los servicios municipales competentes, bien para ejercer control de consumos o para proceder a su facturación.
- e) La toma de lectura podrá efectuarse por cualquiera de los procedimientos previstos en el presente pliego: manual, centralizada, a distancia (por radio, módem...), etc. También podrán proponerse otros métodos alternativos disponibles en el mercado, siempre que los servicios municipales competentes los aprueben.
- f) La toma de lectura deberá complementarse con la inspección ocular de las instalaciones y contadores, para detectar posibles anomalías y dar cuenta de ellas, a través de incidencias tipificadas o informes, en los términos que más adelante se describen.

**C) Estimación de consumos.**

- a) Consiste en el cálculo de consumos estimados, de acuerdo a los criterios establecidos al efecto, para pólizas que se encuentren en alguno de los supuestos siguientes:
  - Mala conservación del contador que hubiera provocado su destrucción o desaparición.
  - Avería confirmada del contador.
- b) Complementariamente, se colaborará con los servicios municipales competentes para la estimación de consumos en el supuesto de pólizas sin lecturas desde hace un mínimo de dos años.

**D) Comprobaciones de lectura.**

- a) Consiste en la comprobación de la lectura tomada en un contador determinado, a requerimiento de los servicios municipales competentes, con el fin de constatar la veracidad del dato.
- b) Del resultado de la comprobación deberá darse traslado al servicio municipal solicitante.

**E) Lectura de instalación y desmontaje de contadores.**

- a) Consiste en la toma de lectura de los contadores que se desmonten, cualquiera que sea el motivo (avería, sustitución cíclica de contadores obsoletos, baja definitiva, verificación oficial, etc.), o aquellos que se instalen con lectura distinta de cero, en los términos descritos en los Capítulos anteriores.

**F) Control de pólizas sin lectura.**

- a) La empresa adjudicataria deberá justificar ante el Ayuntamiento las razones de la ausencia de lectura en pólizas desde hace al menos dos años, en el caso de calibres iguales o superiores a 30 mm., o cuatro años en el caso de calibres inferiores a 30 mm., y la imposibilidad de contactar con el abonado para acceder a las fincas y tomar lectura o justificar su ausencia.
- b) Si del resultado de las gestiones realizadas se dedujeran problemas de titularidad, se dará traslado de los antecedentes al servicio municipal competente para la incoación del oportuno expediente de regularización.
- c) En caso de que el abonado requiera la baja, la empresa adjudicataria realizará los trámites oportunos directamente.
- d) El software aportado por la empresa adjudicataria deberá permitir el control de las pólizas sin lectura de acuerdo a los plazos indicados y los motivos que lo justifican.

**G) Determinación de consumos en “contadores totalizadores por diferencias”.**

- a) Dentro de la red de abastecimiento y/o saneamiento, existen contadores totalizadores, denominados “contadores totalizadores para facturación por diferencias”, que controlan los consumos de determinadas comunidades de usuarios, ya sean comerciales o industriales, acogidos a la “independización de consumos” regulada en la Ordenanza Fiscal correspondiente.
- b) Estos contadores deben ser facturados únicamente por la parte del consumo que controlan que exceda de la suma de los consumos de los contadores divisionarios abastecidos a través de ellos.
- c) La empresa adjudicataria deberá efectuar lecturas de todos los contadores relacionados con el totalizador con la misma frecuencia en que tome lectura a éste, con el fin de determinar los consumos totales y el consumo

que le sea repercutible. La periodicidad de la toma de lecturas será establecida en cada caso en función de las características concretas de las instalaciones.

- d) Una vez efectuado el cálculo, se enviará al Ayuntamiento la lectura teórica del totalizador que corresponda al consumo obtenido, en función de la lectura anterior disponible.

#### **H) Control personalizado de grandes consumidores**

- a) La empresa adjudicataria deberá mantener un seguimiento personalizado de la evolución de los abonados con un consumo mensual mínimo de 2.000 m<sup>3</sup>; controlará el estado y fiabilidad de los contadores; e informará a los abonados y al Ayuntamiento de las incidencias que se detecten.

#### **I) Digitalización de documentos**

- a) Complementariamente, se digitalizarán o se generarán documentos electrónicos en formato “pdf”, sobre aquellas actuaciones que deban dejar constancia en el archivo histórico de las pólizas de abastecimiento y saneamiento. Los procedimientos concretos se describen en el **Capítulo XI**.

### **ARTÍCULO IV.2.- CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

**1.-** Cuando se instalen contadores que permitan la toma centralizada de lectura, o la lectura a distancia, la empresa adjudicataria deberá realizar las actuaciones necesarias en las instalaciones de los abonados para adaptarlas a dichos métodos, que deberán quedar plenamente operativos.

**2.-** Serán los servicios municipales quienes establezcan las prioridades y los plazos para la instalación de contadores con métodos de lectura distintos de la lectura manual.

**3.-** El plazo de toma lectura mínimo es el previsto en la ordenanza fiscal municipal para la facturación de cada uso y calibre. En el caso de contadores con lectura a distancia, los servicios municipales competentes podrán establecer lecturas “preventivas” con periodicidad distinta a la requerida para la facturación periódica, con el fin de detectar problemas en los consumos de los abona-

dos; para la realización de estudios; o para el análisis del funcionamiento de las redes del ciclo del agua.

**4.-** En relación con el horario, se establecen los siguientes criterios:

- a) Como regla general, el horario para la toma de lecturas cuando haya que acceder a la vivienda o local, deberá ajustarse, al menos, en horario de mañana, de 8'30 a 13'30 horas, y de tarde, de 15'30 a 18'30 horas, de lunes a viernes. Si los contadores están instalados en batería, o pueden leerse a distancia, los horarios podrán ajustarse a conveniencia de la empresa, en tanto no suponga molestias a los abonados.
- b) La empresa adjudicataria deberá establecer un servicio específico para la toma de lecturas en locales y fincas con horarios especiales, con el fin de evitar a estos abonados la acumulación de consumos.
- c) En los servicios de “control de pólizas sin lectura” y “determinación de consumos en totalizadores por diferencias”, los horarios podrán adaptarse a conveniencia de la empresa, siempre que no supongan molestias al abonado.

**5.-** La empresa adjudicataria deberá disponer, al menos, de un inspector por cada una de las zonas de lectura para atender y resolver las incidencias que se produzcan en la toma de lecturas.

**6.-** El software aportado por la empresa adjudicataria deberá permitir al menos la consulta, para cada póliza, del histórico de lecturas desde la fecha de alta o, de los 10 últimos años si el alta fuera anterior al año 2000, con las incidencias que procedan, y todos los cambios de contador producidos. Esta información deberá estar disponible y accesible para los servicios municipales competentes.

**7.-** El servicio de atención al público, deberá estar disponible, al menos, durante el horario habilitado para la toma de lecturas, para recibir lecturas por teléfono; gestionar las incidencias que puedan producirse y atender las reclamaciones de los usuarios.

**8.-** En caso de ausencia del abonado u otra incidencia que impida la toma de lectura, la empresa adjudicataria deberá dejar en el buzón del abonado tarjeta de respuesta comercial con franqueo en destino y teléfono de contacto para que pueda facilitar la lectura del contador en el plazo de cinco días. El modelo de tarjeta deberá ser aprobado por el servicio municipal competente, siendo por cuenta de la empresa adjudicataria la edición de la misma, su gestión, y el apartado de correos necesario. En la tarjeta deberán constar, perfectamente

legibles, el día y la hora del intento de lectura, el número de la póliza y el código que identifique al lector.

**9.-** Cada lector de la empresa adjudicataria deberá disponer de Terminal Portátil de Lectura (TPL) que le permita capturar o incluir las lecturas en las diferentes modalidades habilitadas, e introducir las incidencias que procedan.

**10.-** Dado que el orden de ubicación de los contadores en las baterías no es correlativo con la identificación de los puntos de abastecimiento, la empresa adjudicataria deberá realizar el correspondiente estudio de campo para establecer la relación entre unos y otros y evitar así posibles errores de atribución de lecturas a distintos abonados.

**11.-** La empresa deberá girar al menos una visita de lectura por póliza en cada periodo. En el caso de contadores con lectura a distancia, será necesario efectuar inspección visual periódica de las instalaciones para detectar posibles incidencias.

**12.-** En ningún caso serán admisibles lecturas determinadas por estimación, sin tomar la lectura real del contador, salvo los supuestos contemplados en el **Artículo IV.5.C**. De comprobarse fehacientemente esa práctica, sería causa de rescisión de contrato.

**13.-** El personal deberá ir convenientemente uniformado e identificado, de acuerdo con los modelos que finalmente se adjudiquen.

#### **ARTÍCULO IV.3.- REQUISITOS PARA LA CUMPLIMENTACIÓN DE LECTURAS**

**1.-** Los TPL deberán incorporar la información necesaria para identificar la ubicación concreta del contador asignado a cada punto de consumo y determinar, a partir de valores preestablecidos, la posibilidad de error en la lectura, de tal manera que, en esos supuestos, la admisión de la lectura requiera la introducción de una incidencia que lo justifique. Su uso será obligatorio en el caso de la toma de lecturas periódicas.

**2.-** Deberán disponerse TPL para los distintos métodos de lectura habilitados.

**3.-** Siempre deberá introducirse en el TPL, al menos, la fecha en que se toma la lectura, o se produce el intento; los metros cúbicos que marque el contador; y, en caso necesario, la incidencia que proceda.

**4.-** Cualquier incidencia que se detecte en la lectura deberá hacerse constar con la introducción del código que la identifique. De no existir código de incidencia previsto, coincidir varias incidencias, o detectarse error en los datos identificativos de la finca, la empresa adjudicataria informará al servicio municipal competente, con indicación, en su caso, de la dirección correcta.

#### **ARTÍCULO IV.4.- PLAZOS PARA LA TOMA DE LECTURAS**

##### **1.- Lecturas periódicas y “totalizadores por diferencias”**

- a) A los efectos de la toma de lecturas periódicas, el término municipal de Zaragoza se entiende dividido en tres zonas con un volumen de abonados homogéneo (entre 100.000 y 120.000 abonados), de tal forma que cada una de esas zonas debe ser leída una vez cada tres meses, sin perjuicio de las pólizas que deban ser leídas con periodicidad distinta e independiente de la zona en que se ubiquen en aplicación de la normativa vigente. La empresa adjudicataria deberá adaptarse a las zonas establecidas en la actualidad y que vienen definidas a través de “códigos de lectura/claves de cobro” que son facilitados por el Ayuntamiento. Si por razón de la expansión urbanística de la ciudad, se produjera una descompensación en la distribución actual de zonas, podrá ser ésta modificada para reequilibrar el número de abonados por zona.
- b) Las lecturas periódicas deberán ser tomadas, con la frecuencia que determine la Ordenanza Fiscal correspondiente según el uso y el calibre, salvo en los supuestos de “determinación de consumos en totalizadores por diferencias”, ya que la periodicidad de la toma de lecturas será establecida en cada caso en función de las características concretas de las instalaciones. Si se detecta cualquier incidencia en los contadores que repercuta en el cálculo de los consumos, deberá ser subsanada con carácter de urgencia.
- c) Los periodos de toma de lectura deberán ser lo más homogéneos posible, por lo que sólo se admite un margen máximo de tolerancia de cinco días en pólizas de facturación trimestral y tres días en pólizas de facturación mensual, para las lecturas tomadas por la empresa adjudicataria. Podrá ampliarse este plazo cuando la lectura sea facilitada por el abonado, siempre que haya sido tomada dentro del mes del intento de lectura.

##### **2.- Lecturas por cambio de titular, y de instalación y desmontaje de contadores.**

- a) En los supuestos de cambios de titular con contador instalado; desmontaje de contador, cualquiera que sea la causa; así como en los supuestos de montaje de contador con lectura distinta de cero, el operario deberá dejar constancia en la orden de trabajo de la lectura existente en el contador en el momento de su cumplimentación.
- b) Las lecturas de desmontaje que supongan un consumo medio diario superior en un 25% a la media habitual de la póliza, o hubieran transcurrido más de 2 años desde la última lectura disponible, deberán ser comprobadas al recibirse el contador en almacén.
- c) Cuando la lectura de cambio de titular haya sido facilitada por el solicitante, deberá dejarse constancia en el impreso de póliza a suscribir.

### **3.- Comprobaciones de lectura.**

- a) Deberán efectuarse en el plazo de cinco días desde la recepción de la solicitud, y remitirse al Ayuntamiento por los medios previstos al efecto.

### **4.- Toma de lecturas preventivas.**

- a) Se tomarán en el plazo máximo de tres días desde la fecha propuesta por los servicios técnicos municipales.

### **5.- Modificación de los periodos de lectura.**

- a) En el caso de que se produjera una modificación generalizada de los periodos de lectura, la empresa adjudicataria dispondrá de un plazo de tres meses para adaptarse a la nueva situación.

## **ARTÍCULO IV.5.- GESTIONES COMPLEMENTARIAS EN LOS SERVICIOS DE LECTURAS**

### **A) Lecturas por cambio de titular**

- a) Complementariamente a la toma de lectura, se comprobará el número de contador y si la instalación se ajusta a la normativa vigente.
  - Si el contador instalado no coincide con el que consta en los datos de la empresa adjudicataria, deberá ser sustituido, informando de la incidencia a los servicios municipales.

- Si hay irregularidades en la instalación, se comunicará al titular las deficiencias detectadas y el plazo para su resolución.
- b) En los casos en que la lectura sea facilitada por el titular y el consumo imputable a la póliza de baja sea desproporcionado en relación a su consumo habitual, se procederá a la comprobación de la lectura en los términos previstos en el apartado anterior.

## **B) Lecturas periódicas**

- a) Si de la inspección complementaria a la toma de lectura se detectara error en los datos identificativos de la póliza, deberán actualizarse en las bases de datos de la empresa adjudicataria y se pondrá en conocimiento del servicio municipal competente, para su corrección.
- b) Cuando la lectura sea facilitada por el abonado, se comprobará la coherencia de la lectura facilitada con la lectura anterior y con el histórico de consumos, debiendo contactarse con aquellos abonados que hubieran facilitado una lectura incorrecta o de la que se deduzca un consumo desproporcionado, para su aclaración o confirmación.
- c) Las incidencias de lecturas deberán gestionarse de acuerdo con lo establecido en el **Artículo IV.7.**

## **C) Estimación de consumos.**

- a) Cuando no se disponga de lectura de un determinado contador por manipulación en el contador (inc. 24, 25, 29), o cuando no pueda determinarse el consumo realizado por avería del mismo (inc. 27, 28), se procederá a la imputación de un consumo estimado, tomando como referencia los criterios establecidos al efecto en la ordenanza fiscal reguladora de los servicios de abastecimiento y saneamiento de agua vigente en cada año, con la incidencia que en cada caso corresponda.
  - En los supuestos de manipulación del contador, la aplicación de consumos estimados requerirá la comprobación previa de la incidencia.
  - El consumo estimado corresponderá al periodo que medie entre la última lectura válida disponible y la fecha de instalación de nuevo contador descontando los consumos que se hubieran podido facturar en ese periodo, y se remitirá para la facturación inmediatamente posterior a su instalación.
- b) En los supuestos de imposibilidad de acceso durante un mínimo de dos años (inc. 10, 11, 12, 13 o 16), se colaborará con el servicio municipal

competente en las tareas necesarias para la estimación de consumo del periodo sin lecturas, volviendo a iniciarse un nuevo cómputo de tiempo a partir de la clave recaudatoria en que se hubiera facturado, a los efectos de ser aplicable una nueva estimación de consumo.

**D) Lecturas de “totalizadores por diferencias”**

- a) La empresa adjudicataria deberá vincular y controlar en todo momento las pólizas vigentes que correspondan a los contadores divisionarios abastecidos a través del “totalizador por diferencias”, para proceder a su lectura, junto con dicho totalizador, para determinar los consumos imputables a éste.
- b) Si se detectaran problemas en los contadores divisionarios vinculados al totalizador por diferencias, se llevarán a cabo las actuaciones necesarias para su resolución, y se imputará a cada contador afectado un consumo para el periodo de facturación en base a sus consumos históricos, que deberá ser supervisado por los servicios municipales competentes.
- c) En el caso de toma centralizada de lecturas o toma de lectura a distancia, la empresa adjudicataria habilitará los medios necesarios para que el titular del totalizador por diferencias pueda tener acceso a las lecturas de sus divisionarios para ejercer un control efectivo de consumos.

**E) Control personalizado de grandes consumidores.**

- a) La empresa adjudicataria deberá mantener un seguimiento personalizado de la evolución de los abonados con un consumo mensual mínimo de 2.000 m<sup>3</sup>.
- b) Controlará periódicamente el estado y fiabilidad de los contadores y deberá tomar todas las lecturas que sean necesarias para la correcta imputación de consumos y evitar la aparición de incidencias.
- c) Informará a los abonados y al Ayuntamiento de las incidencias que se detecten a la mayor brevedad.

**F) Subsanación de errores por cruces de lecturas.**

- a) Caso de detectarse un cruce de lecturas, se coordinará con el servicio municipal competente la solución a adoptar, de acuerdo con lo previsto en el **Artículo III.5.B).**

**G) Digitalización de documentos.**

- a) La empresa adjudicataria deberá generar imágenes o documentos electrónicos en formato “pdf” que remitirá periódicamente al Ayuntamiento en los términos previstos en el **Capítulo XI**, de las siguientes actuaciones:
- Las comprobaciones de lectura.
  - Los informes de incidencias detectadas al intentar la toma de lectura, referidos a pólizas concretas.
  - Resumen, para cada póliza sin lectura desde hace dos o más años, de los registros que consten en el software aportado por la empresa adjudicataria, respecto a las gestiones realizadas con el abonado para determinar los motivos por los que no se puede tomar lectura.

**ARTÍCULO IV.6.- PROCEDIMIENTOS Y SOPORTES PARA LA TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN RELATIVA A LOS SERVICIOS DE LECTURA DE CONTADORES**

**1.- Lecturas periódicas, estimación de consumos y “totalizadores por diferencias”**

- a) El Ayuntamiento de Zaragoza indicará a la empresa adjudicataria, por los medios telemáticos que se determinen y con una antelación mínima de tres días a la finalización de cada mes, las pólizas objeto de lectura en el mes siguiente.
- b) Tras la toma de lecturas e incidencias, y dentro de los cinco primeros días hábiles del mes siguiente al vencido, la empresa adjudicataria remitirá al Ayuntamiento, por los medios que se determinen, fichero informático conteniendo todos los datos relevantes para la correcta facturación de las pólizas de la zona objeto de lectura.
- c) Tras la contrastación de los datos enviados por la empresa adjudicataria y los disponibles en la Base de Datos Fiscal municipal, se deducirán posibles errores a comprobar por la empresa y que serán remitidos, por los medios que se determinen, mediante fichero informático. Dichos errores deberán ser subsanados a la mayor brevedad y podrán incorporar las lecturas facilitadas por los abonados que se hubieran recibido en esta fa-

se. El proceso de corrección de errores podrá repetirse las veces necesarias hasta que todas las lecturas sean concordantes con los antecedentes obrantes en la Base de Datos Fiscal municipal.

**2.- Comprobaciones de lectura.**

- a) Las comprobaciones de lectura se incorporarán al histórico de lecturas de la póliza a que se refieran, y se dará cuenta al servicio municipal competente, en el plazo máximo de siete días.

**3.- Lectura por cambio de titular, de instalación y desmontaje de contadores.**

- a) Las lecturas por cambio de titular, de instalación y desmontaje de contadores se remitirán al Ayuntamiento en los mismos plazos y ficheros que los previstos en el **Artículo II.8.**

**4.- Control de pólizas sin lectura.**

- a) Si a consecuencia de las gestiones realizadas fuera posible tomar lectura a los contadores adscritos a pólizas sin lectura en los plazos descritos anteriormente, estas se remitirán al Ayuntamiento en función de la zona de lectura a que pertenezca cada póliza.
- b) Al finalizar el segundo año de la adjudicación, la empresa adjudicataria deberá estar en condiciones de explicar la causa que impide tomar lectura a las pólizas descritas. Dicha información deberá estar a disposición de los servicios municipales competentes.

**5.- Control personalizado de grandes consumidores.**

- a) La empresa adjudicataria deberá mantener un fichero que permita conocer cuáles son los grandes consumidores, la evolución de sus consumos, las incidencias detectadas, y las gestiones realizadas para su control y resolución.

**6.-** Con la periodicidad que se establezca, se remitirán al servicio municipal competente las imágenes o documentos electrónicos en formato “pdf” generados, de acuerdo con lo previsto en el **Artículo IV.5.G)**, siguiendo los procedimientos establecidos en el **Capítulo XI.**

**7.-** Los originales de las órdenes de trabajo y los documentos generados en la gestión de incidencias se guardarán en custodia, siguiendo los mismos criterios que en los capítulos anteriores.

**8.-** Deberán facilitarse dentro de los primeros 10 días de cada mes, informes mensuales en formato digital, sobre las actuaciones realizadas durante el mes inmediatamente anterior, en los siguientes ámbitos:

- a) N° de lecturas periódicas tomadas, por uso y calibre.
- b) N° de lecturas periódicas tomadas, por incidencia.
- c) N° de lecturas por cambio de titular, sin cambio de contador, por uso y calibre.
- d) N° de comprobaciones de lectura.
- e) N° de lecturas tomadas para la imputación de consumos a “totalizadores por diferencias” de pólizas que no corresponden a la zona de lectura agrupadas por totalizador, con indicación de las incidencias detectadas.
- f) N° de lecturas preventivas discriminando por póliza.
- g) Informe descriptivo de los parámetros establecidos como “control de calidad del servicio”, con indicación de los valores alcanzados en referencia a los estándares establecidos.

**ARTÍCULO IV.7.- COMPROBACIÓN Y GESTIÓN DE LAS INCIDENCIAS DE LECTURA**

**1.-** Las incidencias normalizadas a utilizar por la empresa adjudicataria en el proceso de toma de lectura, y que deberá incorporar a los ficheros, listados y documentos que deba remitir al Ayuntamiento, son las siguientes:

| CÓDIGO                                          | DESCRIPCIÓN INCIDENCIA                           |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <b>RELACIONADAS DIRECTAMENTE CON EL ABONADO</b> |                                                  |
| <b>12</b>                                       | AUSENTE EN EL MOMENTO DEL INTENTO DE LECTURA     |
| <b>16</b>                                       | EL ABONADO NIEGA EL ACCESO PARA LEER EL CONTADOR |
| <b>30</b>                                       | POSIBLE FUGA O AVERÍA EN LA INSTALACIÓN          |

| <b>CÓDIGO</b>                      | <b>DESCRIPCIÓN INCIDENCIA</b>                                                                   |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>31</b>                          | BAJO CONSUMO JUSTIFICADO                                                                        |
| <b>33</b>                          | CONSUMO ELEVADO SIN MOTIVO APARENTE                                                             |
| <b>74</b>                          | LECTURA FACILITADA POR EL ABONADO SIN TARJETA                                                   |
| <b>75</b>                          | LECTURA ENTREGADA POR EL ABONADO EN TARJETA                                                     |
| <b>91</b>                          | LECTURA ESTIMADA POR IMPOSIBILIDAD DE TOMAR LECTURA 2 O 4 AÑOS, SEGÚN CALIBRE (INC. 12, 13, 16) |
| <b>PROBLEMAS DE ACCESO</b>         |                                                                                                 |
| <b>10</b>                          | DIRECCIÓN NO LOCALIZADA                                                                         |
| <b>11</b>                          | FINCA NO HABITABLE O EN RUINA O SOLAR                                                           |
| <b>13</b>                          | ACCESO IMPOSIBLE AL CONTADOR O BATERÍA                                                          |
| <b>DEFICIENCIAS EN EL CONTADOR</b> |                                                                                                 |
| <b>24</b>                          | CONTADOR DESTRUIDO                                                                              |
| <b>25</b>                          | CONTADOR DESAPARECIDO                                                                           |
| <b>26</b>                          | CONTADOR QUE CUENTA AL REVÉS                                                                    |
| <b>27</b>                          | CONTADOR PARADO                                                                                 |
| <b>28</b>                          | CONTADOR NO DESMONTABLE POR PROBLEMAS EN LA INSTALACIÓN                                         |
| <b>29</b>                          | “PUENTE” INSTALADO EN EL LUGAR DEL CONTADOR                                                     |
| <b>55</b>                          | CONTADOR OBSOLETO                                                                               |
| <b>92</b>                          | LECTURA ESTIMADA POR ROTURA O DESAPARICIÓN DEL CONTADOR (INC. 24, 25, 29)                       |

| CÓDIGO                             | DESCRIPCIÓN INCIDENCIA                                   |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| <b>93</b>                          | LECTURA ESTIMADA POR AVERÍA EN EL CONTADOR (INC. 27, 28) |
| <b>RELACIONADAS CON LA LECTURA</b> |                                                          |
| <b>17</b>                          | LECTURA DE LA EMPRESA ELIMINADA O MODIFICADA             |
| <b>32</b>                          | CONSUMO ACUMULADO                                        |
| <b>34</b>                          | PRIMERA LECTURA                                          |
| <b>51</b>                          | LECTURA INICIAL, POSTERIOR A UN CAMBIO DE CONTADOR       |
| <b>70</b>                          | ERROR EN LA LECTURA ANTERIOR                             |
| <b>76</b>                          | LECTURA DEL ABONADO ELIMINADA O MODIFICADA               |
| <b>99</b>                          | VUELTA DE CONTADOR                                       |

2.- Las incidencias relacionadas en el apartado anterior podrán ser modificadas por los servicios municipales competentes para ajustarse a las necesidades del servicio, o bien mediante propuesta fundamentada de la empresa adjudicataria.

3.- Las incidencias de lectura que puedan tener transcendencia para la determinación de los consumos o para la fijación del importe exigible en aplicación de Ordenanza Fiscal correspondiente, deberán ser objeto de comprobación y gestión por parte de la empresa concesionaria.

4.- En el caso de la incidencia 10, deberá realizarse las actuaciones necesarias para localizar el contador, corregir la dirección si fuese necesario, o tomar las anotaciones oportunas para evitar la incidencia.

5.- En el caso de la incidencia 11, deberá comprobarse la inexistencia del punto de abastecimiento, informando posteriormente al servicio municipal competente para proceder a la regularización tributaria de la póliza afectada.

6.- En el caso de incidencia 13 a consecuencia de cuartos de contadores sin llave normalizada, la empresa adjudicataria instará a los propietarios para que subsanen la deficiencia en el plazo de un mes, mediante notificación con acuse

de recibo en modelo aprobado por el Ayuntamiento. De no subsanarse, se dará traslado al servicio municipal competente para depurar las responsabilidades que correspondan.

**7.-** En cualquier caso, la empresa adjudicataria deberá poner los medios necesarios para que el porcentaje de incidencias 10, 11, 12, 13, 16 y 91 en el año no supere, por término medio, el valor establecido en el **Artículo I.16**.

**8.-** En el caso de la incidencia 16, la empresa adjudicataria remitirá nota informativa al abonado, advirtiéndole de la obligación de facilitar el acceso y las consecuencias de su incumplimiento.

**9.-** En el caso de las incidencias 24, 25 y 29, una vez comprobada la veracidad de la incidencia, la empresa procederá de manera automática a la instalación de un nuevo contador, dando traslado de las órdenes de trabajo cumplimentadas al servicio municipal competente, para la depuración de responsabilidades y regularización tributaria que corresponda.

**10.-** En el caso de las incidencias 26, 27 y 55, la empresa adjudicataria procederá, de manera automática a la emisión de las correspondientes órdenes de trabajo para su cumplimentación, de acuerdo a los procedimientos establecidos en el **Capítulo III**.

**11.-** En el caso de la incidencia 28, la empresa adjudicataria deberá contactar con el abonado para que subsane la deficiencia. Si en la toma de lectura siguiente, persiste la incidencia, se notificará al abonado por escrito, con acuse de recibo, en modelo que deberá aprobar el Ayuntamiento, dando un plazo de quince días para la resolución de la incidencia. Transcurrido dicho plazo sin haberse resuelto la incidencia, se dará traslado al servicio municipal competente, para la depuración de responsabilidades y regularización tributaria que corresponda.

**12.-** En el caso de las incidencias 30 y 33, y tras comprobar que supone un volumen de consumo atípico para la póliza en cuestión, la empresa adjudicataria deberá contactar con el abonado de la forma más rápida y dinámica posible, en el plazo máximo de cinco días desde la fecha de toma de lectura, advirtiéndole de la posibilidad de avería o fuga en su instalación.

**13.-** Cuando se detecten errores en alguna de las lecturas de una determinada póliza, se modificarán o anularán las que correspondan para la corrección del histórico de lecturas con la inclusión de la incidencia 17, para lecturas tomadas por la empresa adjudicataria, o la incidencia 76, para lecturas facilitadas por los abonados. Todas las modificaciones de lecturas han de ser supervisa-

das y validadas por el servicio municipal competente, que procederá a la regularización tributaria que corresponda.

**14.-** En las pólizas que sea habitual la incidencia 76, deberá contactarse con el abonado con el fin de explicar la forma de tomar lectura. Cuando la incidencia reiterada sea la 17, deberá realizarse visita de inspección para determinar las causas que provocan la incidencia.

**15.-** Las incidencias en lecturas deberán estar incorporadas en la Base de Datos que contenga el histórico de lecturas.

#### **ARTÍCULO IV.8.- SERVICIOS A CERTIFICAR.**

**1.-** Sobre la suma acumulada de las lecturas efectuadas en el periodo por los conceptos que a continuación se relacionan, se aplicará el precio unitario de “lectura de contadores” adjudicado según el **epígrafe A del Cuadro de Precios B del ANEXO 1**:

- a) Lectura periódica, incluyendo las que se intenta tomar lectura (se consiga o no), las necesarias para la determinación del consumo en “totalizadores por diferencias”, y las estimadas de acuerdo a los criterios del presente pliego.
- b) Comprobaciones de lectura.
- c) Lecturas de desmontaje, cualquiera que sea el motivo, y lecturas de montaje distinta de cero.

**2.-** Los cambios de titular sin cambio de contador, se certificarán aplicando el precio unitario de “lectura por cambio de titular” adjudicado según el **epígrafe B del Cuadro de Precios B del ANEXO 1**.

**3.-** Las lecturas preventivas a distancia que se tomen por indicación de los servicios técnicos municipales, se facturarán por el 50% del precio de “lectura de contadores” adjudicado según el **epígrafe A del Cuadro de Precios B del ANEXO 1**:

**4.-** Los costes de control de pólizas sin lectura, control personalizado de grandes consumidores (con las lecturas preventivas que deban tomarse), digitalización de documentos, generación de documentos electrónicos, gestión de incidencias, notificaciones a los abonados y cuantas tareas sean necesarias para

la correcta prestación de los servicios regulados en este Capítulo, se considerarán incluidos en los precios unitarios aplicables.

**5.-** No se incluye dentro de estos servicios la toma de lectura en la instalación de contadores nuevos con lectura cero.

**6.-** La forma y plazos de certificación se hará de acuerdo con lo estipulado en el **Artículo I.15**.

## **CAPÍTULO V.- APOYO A LA GESTIÓN: SUSTITUCIÓN Y ELIMINACIÓN DE PUENTES**

### **ARTÍCULO V.1.- OBJETO Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

1.- Con este servicio se pretende detectar y erradicar el uso incontrolado de los servicios de abastecimiento y saneamiento de agua, eliminando los puentes instalados en lugar de los contadores preceptivos, y sustituyéndolos, en su caso, por contadores de propiedad municipal previa suscripción de la correspondiente póliza.

2.- Las actuaciones de la empresa adjudicataria consistirán en la detección de puentes a partir del acceso a fincas para prestar otros servicios (digitalización acometidas, toma de lectura, mantenimiento, etc.) o a consecuencia de inspecciones sistemáticas; toma de datos identificativos del usuario actual del servicio, si ello es posible; remisión de informe con los datos obtenidos al servicio municipal competente; y, finalmente, ejecución de las instrucciones que el Ayuntamiento transmita para la sustitución del puente por contador homologado o, en su caso, precintar la instalación hasta que exista usuario del servicio o este sea identificado.

3.- En el caso de puentes en instalaciones de fincas nuevas en las que el instalador no ha retirado los puentes que utiliza el Servicio Provincial de Industria de la D.G.A. para revisar la instalación de fontanería, deberá requerirse previamente al instalador para que los elimine por sus medios y, en última instancia, si hiciera caso omiso del requerimiento, se procederá a la eliminación de los puentes, remitiendo informe al servicio municipal competente para incoar el oportuno expediente sancionador.

### **ARTÍCULO V.2.- CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

1.- El horario y las condiciones generales para prestar el servicio se ajustarán a lo establecido en el **Capítulo II** para la instalación y desmontaje de contadores.

**2.-** Cuando se detecte un puente, la empresa adjudicataria buscará antecedentes para determinar si existe póliza suscrita.

a) Puentes en batería

- Si de las actuaciones de la empresa adjudicataria se deduce que existe póliza suscrita procederá a la instalación de un contador, dando traslado posteriormente al servicio municipal competente de la orden de trabajo ejecutada.
- Si de las actuaciones de la empresa adjudicataria se deduce que no existe póliza suscrita, se procederá a la eliminación automática del mismo y al precinto de la instalación, informando posteriormente al servicio municipal competente.

b) Puentes en el interior de la finca

- Si existe póliza de alta, la empresa adjudicataria deberá intentar la instalación de contador, dando traslado al servicio municipal competente de la orden de trabajo ejecutada o, en su caso, de la imposibilidad de ejecutarla y las circunstancias que lo hayan impedido.
- Así mismo deberá contrastar si el usuario del servicio coincide con el titular de la póliza y, en caso contrario o en ausencia de póliza, deberá tomar nota de cuantos datos identificativos de usuario del servicio sea posible, e informará al servicio municipal competente, el cual iniciará las actuaciones oportunas para regularizar la situación.

**3.-** En el caso de que sea necesario eliminar un puente sin instalar contador, la orden de trabajo deberá ejecutarse en una fecha que resten, al menos, dos días hábiles a partir de su eliminación, con el fin de posibilitar la solicitud de alta de un hipotético usuario y su cumplimentación.

### **ARTÍCULO V.3.- PLAZOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

**1.-** En los supuestos de instalación de contador con póliza suscrita, o cuando se trate de la mera eliminación del puente, la orden de trabajo deberá cumplimentarse en el plazo máximo de siete días.

- 2.- En el caso de altas o cambios de titular remitidas por el servicio municipal competente para eliminar puentes, el plazo de ejecución es idéntico al establecido para esos servicios en el capítulo correspondiente.
- 3.- Cuando se detecten puentes en instalaciones de nuevas baterías, se estará a lo previsto en el **Capítulo VI** para la tramitación de Certificados de Instalación.
- 4.- En el supuesto de ausencia de póliza, el plazo para informar será de quince días a partir de la fecha en que se detecte el puente.

**ARTÍCULO V.4.- PROCEDIMIENTOS Y SOPORTES PARA LA TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN RELATIVA AL SERVICIO DE CORTE DE PUENTES**

- 1.- Los informes a remitir por la empresa adjudicataria, las instrucciones para la eliminación de puentes, y las órdenes de trabajo cumplimentadas, se enviarán a través de los medios propuestos por la empresa adjudicataria, a su cargo.
- 2.- Las altas, bajas y cambios de titular que se hubieran producido en el proceso de eliminación de puentes se incluirán en los ficheros establecidos para la transmisión de los datos que correspondan, descritos en los Capítulos anteriores.
- 3.- Con la periodicidad que se establezca, se remitirán al servicio municipal competente las imágenes o documentos electrónicos en formato “pdf” generados, siguiendo los procedimientos previstos en el **Capítulo XI**, de las siguientes actuaciones:
  - a) Informes sobre puentes cuando exista póliza de abastecimiento.
  - b) Órdenes de trabajo para instalar contador en sustitución de puentes.
- 4.- Los originales de las órdenes de trabajo y los documentos generados en la gestión de incidencias se guardarán en custodia, siguiendo los mismos criterios que en los capítulos anteriores.
- 5.- Deberán facilitarse dentro de los primeros 10 días de cada mes, informes mensuales en formato digital, sobre las actuaciones realizadas durante el mes inmediatamente anterior, en los siguientes ámbitos:

- c) N° de puentes cortados, discriminando entre los que corresponden a pólizas suscritas, y sin póliza en fincas antiguas y fincas nuevas.
- d) Informe descriptivo de los parámetros establecidos como “control de calidad del servicio”, con indicación de los valores alcanzados en referencia a los estándares establecidos.

#### **ARTÍCULO V.5.- SERVICIOS A CERTIFICAR**

**1.-** En los casos de eliminación de puentes y precinto de instalación cada servicio prestado se asimila al desmontaje de un contador, por lo que los servicios a certificar en este Capítulo serán las eliminaciones de puentes efectuadas, sobre las que se aplicará el precio unitario adjudicado por “*instalación o desmontaje de contadores*” según el **epígrafe C del Cuadro de Precios B del ANEXO 1.**

**2.-** En los casos de sustitución de puentes que den lugar a altas, bajas y cambios de titular, se certificarán las operaciones de instalación, desmontaje y lectura que procedan, incluyéndolas en las certificaciones de los servicios que correspondan, no procediendo certificar nada por ese concepto en este Capítulo.

## **CAPÍTULO VI.- APOYO A LA GESTIÓN: REVISIÓN DE INSTALACIONES PARTICULARES DE SUMINISTRO**

### **ARTÍCULO VI.1.- OBJETO Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

1.- Con este servicio se pretende evitar la existencia de instalaciones particulares de abastecimiento no ajustadas a las normas técnicas municipales reduciendo al mínimo posible las incidencias que afectan a los abonados, así como revisar los Certificados de Instalación emitidos por instaladores autorizados e introducir en los sistemas informáticos los nuevos puntos de abastecimiento que se vayan creando.

2.- Las tareas incluidas en este servicio son las siguientes:

#### **A) Gestión de solicitudes de desprecinto y precinto de contadores**

- a) Consiste en la recepción de solicitudes de desprecinto y precinto de contadores cuando las comunidades de propietarios o los abonados realicen alguna intervención en su instalación de fontanería (cambio de batería, modificación de instalación, cambio de calibre, etc.) que requiera la manipulación de los contadores instalados.
- b) Una vez efectuada la modificación prevista, la empresa adjudicataria comprobará la adecuación de la instalación a las normas técnicas vigentes en base a la certificación emitida por el instalador autorizado y procederá a su precinto.
- c) En caso de que la instalación no se ajuste a las normas aplicables, la empresa adjudicataria pondrá en conocimiento del titular de la autorización de desprecinto las modificaciones a realizar, dando traslado al Ayuntamiento en caso de que no las realicen.

#### **B) Tramitación de Certificados de Instalación**

- a) La empresa adjudicataria coordinará la recogida diaria de los Certificados de Instalación en las dependencias del Servicio Provincial de Industria de la D.G.A. y habilitará los medios necesarios para la recepción de certifi-

cados de cualquier otra procedencia; realizará las comprobaciones necesarias para determinar la adecuación de la instalación, en el plazo máximo de tres días; creará los puntos de consumo que se deduzcan de cada certificado vinculándolos a la acometida o acometidas correspondientes; y los remitirá al ayuntamiento de Zaragoza, en los plazos y soportes que se determinen.

- b) Asimismo deberá localizar para cada Certificado de Instalación, las siete primeras posiciones de la referencia catastral que corresponda a la dirección de la finca.

### **C) Revisión de baterías de contadores en fincas nuevas**

- a) Las instalaciones de fontanería de fincas nuevas deberán ser supervisadas con carácter previo a la validación del correspondiente Certificado de Instalación, de acuerdo con las especificaciones y normas técnicas que el Ayuntamiento de Zaragoza tenga vigentes, no procediendo la informatización de los puntos de consumo hasta que no se hubieran subsanado las deficiencias detectadas.

## **ARTÍCULO VI.2.- CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

**1.-** La empresa adjudicataria podrá ajustar a su conveniencia el horario para la comprobación de baterías en fincas nuevas. No obstante, deberá coordinar con cada instalador la fecha y horario concretos y efectuarla con la mayor diligencia para retrasar el mínimo tiempo imprescindible la solicitud de altas de los futuros abonados. Así mismo, deberá dotar a los operarios encargados de esta función de los medios técnicos necesarios que agilicen las comprobaciones a realizar.

**2.-** Si el instalador no rectifica las deficiencias detectadas en el plazo máximo de cinco días, se le notificará por escrito con acuse de recibo. De persistir las deficiencias, se dará cuenta de ello, mediante informe, al servicio municipal competente, para depurara las responsabilidades a que hubiera lugar.

**3.-** Los Certificados de Instalación serán retirados del Servicio Provincial de Industria de la D.G.A. diariamente, y deberán estar disponibles dirección de correo electrónico y fax para la remisión de boletines de otras procedencias. En el caso de que la D.G.A. habilite formularios on-line para la cumplimentación de los boletines de instalación, la empresa adjudicataria deberá adaptarse para la recepción y tratamiento de esos documentos electrónicos.

4.- En el caso de gestión de solicitudes de desprecinto y las inspecciones que de ellas se deriven, el horario se ajustará, al menos, al horario de mañana, de 8'30 a 13'30 horas, y de tarde, de 15'30 a 18'30 horas.

5.- El servicio de atención al público deberá atender las peticiones de desprecinto y precinto independientemente del medio por el que se soliciten.

6.- El software aportado por la empresa adjudicataria deberá permitir el control de las solicitudes de desprecinto y precinto que se han efectuado, con los datos identificativos del solicitante y, en su caso, el profesional que va a ejecutar la modificación; informará al solicitante de los términos de la autorización para que éste dé su conformidad; y hará constar la fecha prevista de finalización para proceder a la revisión. Será suficiente la inclusión de la solicitud en el sistema informático para que se considere concedida la autorización de desprecinto.

7.- Las solicitudes de desprecinto de baterías deberán comprobarse en su totalidad. En el caso de desprecinto de contadores individuales, las comprobaciones deberán efectuarse en un mínimo del 15% de las solicitudes.

8.- El resto de condiciones generales para prestar el servicio se ajustarán a lo establecido en el **Artículo II.2.**

9.- Complementariamente, el software aportado por la empresa adjudicataria deberá permitir, al menos, la consulta de los puntos de consumo asignados a una determinada acometida o dirección, cuáles están contratados y cuáles están pendientes de contratación. Respecto a estos últimos, deberá soportar la información básica para la contratación: dirección completa, uso y calibre.

### **ARTÍCULO VI.3.- REQUISITOS ESPECÍFICOS PARA LA COMPROBACIÓN DE BATERÍAS EN FINCAS NUEVAS**

1.- Para proceder a la revisión de una batería de contadores en una finca nueva, deberá disponerse del preceptivo Certificado de Instalación emitido por instalador autorizado.

2.- A partir del Certificado de Instalación, la empresa adjudicataria deberá revisar, en primera instancia, la exactitud de la dirección de policía de la finca y la correcta identificación de los distintos puntos de consumo, de acuerdo a los criterios municipales. De detectarse cualquier error o anomalía en esos datos,

deberá ponerse en conocimiento inmediato del instalador. En esta fase la empresa podrá solicitar asesoramiento de los servicios municipales competentes.

**3.-** Posterior o simultáneamente, según los casos, se procederá a la comprobación “in situ” de los siguientes aspectos:

- a) La baja efectiva del contador de obra, caso de que existiera.
- b) Que la batería instalada cumple lo fijado por la Normativa Municipal sobre “Tomas de agua y sistemas de medición del Servicio Municipal de abastecimiento de agua potable del Ayuntamiento de Zaragoza”, con presentación por parte del instalador del correspondiente certificado, en el que deberá constar la existencia de garantía mínima por cinco años.
- c) El número de tomas instalado, en función de las viviendas, servicios comunes y locales a abastecer, incluyendo puntos de posible ampliación.
- d) La exacta correspondencia entre los puntos de consumo, el Certificado de Instalación y el marcaje establecido en la batería.
- e) La ausencia de puentes y el precinto de todas las tomas.
- f) La existencia de válvulas antirretorno en el punto de alimentación así como en las instalaciones que lo requieran (calibres iguales o superiores a 30 mm.).
- g) La adecuación del cuarto de contadores a las normas técnicas vigentes (medidas, llave normalizada, punto de luz, etc.) y la ausencia en él de elementos ajenos al servicio de abastecimiento.

**4.-** Una vez que la batería reúna las condiciones requeridas, se procederá a la informatización de los puntos de consumo incluidos en el Certificado de Instalación y la referencia catastral de la finca para que pueda procederse a la solicitud de altas en el servicio.

#### **ARTÍCULO VI.4.- PLAZOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

**1.-** Salvo por causas imputables al instalador, el plazo máximo para la revisión de baterías de contadores en fincas nuevas; e informatización del Certificado de Instalación para que esté disponible en contratación, es de tres días desde la puesta a disposición de dicho Certificado en el Servicio Provincial de Indus-

tria, o desde la remisión por parte del instalador o entidad colaboradora de la administración.

**2.-** En el caso de solicitudes de desprecinto, el plazo de comprobación para las instalaciones y precinto del contador será de quince días desde la notificación por el abonado de la finalización de la obra o modificación.

#### **ARTÍCULO VI.5.- PROCEDIMIENTOS Y SOPORTES PARA LA TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN RELATIVA AL SERVICIO**

**1.-** La transmisión de los datos de los Certificados de Instalación relativos a puntos de consumo en fincas nuevas y las incidencias que puedan detectarse, se llevará a cabo mediante ficheros informáticos con la periodicidad y formato que establezcan los servicios técnicos municipales.

**2.-** En el caso de que no se subsanen las deficiencias detectadas en las instalaciones, el informe de la empresa adjudicataria se remitirá al servicio municipal competente en el plazo máximo de cinco días desde la finalización del plazo dado al instalador.

**3.-** Deberán facilitarse dentro de los primeros 10 días de cada mes, informes mensuales en formato digital, sobre las actuaciones realizadas durante el mes inmediatamente anterior, en los siguientes ámbitos:

- a) Nº de Certificados de Instalación inspeccionados, indicando cuántas visitas han sido necesarias y si ha habido o no incidencias.
- b) Nº de solicitudes de desprecinto recibidas, indicando si corresponden a baterías o instalaciones individuales, y nº de inspecciones realizadas.
- c) Nº de solicitudes de precinto que no han tenido solicitud previa de desprecinto.
- d) Informe descriptivo de los parámetros establecidos como “control de calidad del servicio”, indicando los valores alcanzados en el mes inmediatamente anterior, con referencia a los estándares establecidos.

**ARTÍCULO VI.6.- SERVICIOS A CERTIFICAR**

1.- Los servicios regulados en el presente Capítulo se consideran incluidos dentro del precio unitario de *“Tramitación de solicitudes a distancia”*.

## **CAPÍTULO VII.- APOYO A LA GESTIÓN: ATENCIÓN AL PÚBLICO Y TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES DE ALTA Y BAJA EN EL SERVICIO.**

### **ARTÍCULO VII.1.- OBJETO Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

1.- El objeto de los servicios regulados en este Capítulo es la atención en primera instancia de las solicitudes, trámites, quejas y reclamaciones de los ciudadanos en relación con el ciclo del agua en la ciudad, independientemente del medio por el que se realicen; la derivación hacia los servicios municipales competentes de aquellas reclamaciones y consultas que lo requieran; la tramitación de solicitudes de alta y baja en el servicio en cualquiera de sus modalidades y en las mejores condiciones de accesibilidad, rapidez, sencillez y coste, y cuantas tareas se deriven para la emisión de las correspondientes órdenes de trabajo; el mantenimiento de las bases de datos de la empresa adjudicataria y de la Base de Datos Fiscal municipal; la actualización de los archivos históricos descritos en el presente Pliego de condiciones; así como el control de la gestión realizada.

2.- Las funciones específicas a desarrollar son las siguientes:

- a) Información básica del servicio: condiciones de acceso, limitaciones de uso, requisitos obligatorios, aclaración de datos, cortes de agua, etc.
- b) Recepción de las solicitudes de alta, baja, cambio de titular, u otras que puedan establecerse, y control de pólizas de alta a nombre del titular.
- c) Emisión de pólizas, encuestas y otros documentos complementarios y entrega o remisión por correo a los solicitantes.
- d) Envío y actualización periódica de datos al Ayuntamiento, así como revisión de errores en los datos facilitados y determinación de domicilio fiscal del titular de la póliza cuando no tenga tal consideración la finca a dar de alta.
- e) Cita previa para cumplimentar las solicitudes y gestión de sus incidencias.
- f) Recepción de quejas y reclamaciones, tratamiento de las que afecten directamente a la empresa adjudicataria o puedan resolverse con la infor-

mación disponible, y derivación del resto a los servicios municipales competentes.

- g) Elaboración de órdenes de trabajo que se deriven de las solicitudes y reclamaciones de los abonados.
- h) Control de las condiciones de prestación del servicio, supervisión de las gestiones en curso y resolución de aquellas con incidencias en su tramitación.

## **ARTÍCULO VII.2.- CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

**1.-** Para desarrollar los servicios de atención al público, presencial y a distancia, la empresa adjudicataria propondrá el número de “puestos de atención a tiempo completo equivalente” que considera necesarios. A estos efectos, el número de puestos de atención descritos en el **ANEXO 2**, con los que el ayuntamiento considera que se pueden cumplir los criterios de calidad previstos en el **Capítulo I**, tendrán la consideración de máximos.

**2.-** Si el número de atenciones presenciales, estimadas en 130 diarias aproximadamente, varía por encima del  $\pm 35\%$  durante un periodo mínimo de un mes, sin que existan razones coyunturales que lo justifiquen, se aumentará o disminuirá un puesto de atención presencial por cada 45 atenciones presenciales diarias de desviación.

**3.-** Si el número de atenciones telefónicas, estimadas en 525 diarias aproximadamente, varía por encima del  $\pm 20\%$  durante un periodo mínimo de un mes, sin que existan razones coyunturales que lo justifiquen, se aumentará o disminuirá un puesto de atención telefónica por cada 105 atenciones telefónicas diarias de desviación.

**4.-** También deberá proponer la tecnología telefónica (hardware y software) que permita gestionar adecuadamente las llamadas recibidas; su derivación hacia otros puestos de atención, tanto en la empresa adjudicataria como en el ayuntamiento de Zaragoza, para cumplir con todas las condiciones del servicio; y facilitar la información de gestión necesaria para controlar, con la periodicidad que se determine, los siguientes aspectos básicos:

- a) Nivel de servicio (porcentaje de llamadas atendidas respecto del total de llamadas efectuadas por los solicitantes).

- b) Porcentaje de llamadas atendidas en menos de **6** segundos.
- c) Tiempo medio de espera por llamada.

**5.-** Deberá existir un servicio telefónico para la tramitación de solicitudes cuyo horario de atención al público será, al menos, de 8 a 18 horas ininterrumpidamente, y otro presencial que deberá estar disponible, al menos, durante el horario del personal de instalación y desmontaje de contadores.

**6.-** El software aportado por la empresa adjudicataria para la contratación telefónica a utilizar deberá satisfacer los siguientes requisitos:

- a) El sistema ha de utilizar los archivos históricos de las pólizas de abastecimiento y saneamiento de agua potable, para localizar los puntos de consumo.
- b) La respuesta del sistema de software ha de ser lo más rápida posible y ha de estar adaptado a las características de la atención telefónica.
- c) Discriminará las solicitudes presenciales de las realizadas a distancia o por medios telemáticos a los efectos de la aplicación de los precios unitarios previstos.
- d) Permitirá gestionar citas previas con los abonados para la cumplimentación de las solicitudes, con los plazos que se adjudiquen.
- e) Ha de evitar las duplicidades en solicitudes de alta o baja. Caso de producirse, deberá detectarlas para su depuración de acuerdo a los criterios establecidos en **Artículo II.4.**
- f) La calidad y compatibilidad de los ficheros a remitir al Ayuntamiento ha de ser óptima para preservar la integridad de la Base de Datos Fiscal municipal.
- g) Se ha de preservar al máximo el carácter reservado de los datos fiscales incluidos en la BDF.

**7.-** El software aportado por la empresa adjudicataria para la atención de reclamaciones y sugerencias deberá permitir:

- a) Identificar al interlocutor, el motivo de la llamada y, en su caso, la póliza a que se refiere.
- b) Distribución de las reclamaciones y sugerencias en función de las competencias del adjudicatario y de los servicios municipales.

- c) Generar órdenes de trabajo y citas previas con los interesados.
- d) Comunicar al interlocutor por el medio acordado la respuesta a su reclamación o sugerencia.
- e) Obtener datos estadísticos de la atención prestada.

**8.-** No podrá utilizarse el servicio de contratación a distancia en los siguientes supuestos:

- a) Cuando el solicitante no cumpla los requisitos obligatorios.
- b) Cuando el solicitante no aporte datos suficientes para identificar la finca.
- c) Cuando el solicitante quiera acogerse a alguno de los beneficios regulados en la Ordenanza Fiscal nº 24.25 que requiera la aportación y comprobación de determinada documentación, salvo que se aporten adjuntos en correo electrónico.
- d) En las solicitudes de alta de pólizas de saneamiento y pólizas de agua a tanto alzado.

**9.-** La información a la que tenga acceso la empresa adjudicataria solo podrá facilitarse al titular de la póliza a que haga referencia, o persona en quien delegue, convenientemente acreditada. En consultas telefónicas, se solicitarán los datos identificativos del titular y la finca objeto de consulta, antes de facilitar cualquier información.

**10.-** En la contratación presencial será obligatorio:

- a) Identificar al solicitante y contrastar la veracidad de los datos facilitados con la documentación que éste aporte.
- b) Recoger la firma del solicitante en cuantos formularios o trámites se requiera.
- c) Entregar justificante de la gestión realizada siempre que ésta tenga efectos sobre el hecho imponible de la tasa; corresponda a una solicitud de contratación; o se refiera a una queja o reclamación.

**11.-** Con carácter general, cuando se deba transmitir una información a cualquier persona que utilice el servicio de atención al público, se priorizará el mismo medio que usó, salvo que se requiera notificación expresa y fehaciente.

### **ARTÍCULO VII.3.- PROCEDIMIENTOS PARA LA CONTRATACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO**

1.- El proceso de tramitación de solicitudes de alta y baja en el servicio, sea cual fuere el medio que se utilice, está basado en las siguientes secuencias principales:

#### **A) Búsqueda y localización del punto de servicio sobre el que se va a tramitar la solicitud.**

- a) La búsqueda deberá efectuarse bien en la Base de Datos Histórica de las pólizas en alta o baja, o bien en el fichero correspondiente a los Certificados de Instalación de fincas nuevas.
- b) La información que aporte el sistema sobre el punto de consumo deberá ser la necesaria para su correcta localización e identificación. También deberá aportar información sobre su situación (alta o baja), si hay contador instalado y su calibre, e información sobre otras pólizas a nombre del mismo titular, con el fin de mejorar la actualización de datos en el padrón de usuarios.
- c) Para poder cumplir adecuadamente esta fase, la empresa adjudicataria deberá mantener actualizado el callejero con las denominaciones oficiales del ayuntamiento, a partir de la información que le remitan los servicios municipales competentes.

#### **B) Toma de datos aportados por el solicitante.**

- a) A partir de la información facilitada por el solicitante se generará una solicitud que deberá estar identificada a través de un código específico.
- b) En los casos de solicitudes a distancia en que falte aportar algún dato obligatorio por parte del solicitante, las solicitudes correspondientes deberán quedar como "incompletas" hasta que se facilite. Si transcurridos dos días, no se completan los datos, la solicitud se desechará.
- c) En los casos de solicitudes presenciales de alta o cambio de titular en que falte aportar algún documento obligatorio por parte del solicitante, las solicitudes correspondientes podrán tramitarse con carácter "provisional", dejando constancia en el impreso que se emita, siendo responsabilidad del solicitante su aportación en el plazo máximo de 7 días.

**C) Generación y envío de solicitudes de alta y cambio de titular al usuario.**

- a) En la tramitación presencial, al solicitante se le facilitará un impreso de solicitud con los datos que hubiera facilitado, los documentos que falte por aportar, el importe de los derechos de conexión, si procede, y un extracto de la normativa vigente aplicable.
- b) En la tramitación a distancia se actuará de la siguiente manera:
  - Con la periodicidad que se determine, y mediante un proceso de generación de pólizas para usuarios, sobre modelos aprobados por el Ayuntamiento, se imprimirán dos ejemplares de cada póliza de abastecimiento que haya sido solicitada a través de los medios puestos por la empresa adjudicataria a disposición del abonado.
  - Complementariamente a las pólizas, se imprimirán cartas de remisión, según modelo que deberá aprobar el servicio municipal competente.
  - Así mismo la empresa adjudicataria deberá disponer de sobres de respuesta comercial según modelo autorizado por el Servicio de Correos al Ayuntamiento de Zaragoza.
  - Los dos ejemplares de la póliza y la carta de remisión, junto con un sobre de respuesta comercial, serán remitidos a los solicitantes por correo. La empresa adjudicataria se proveerá, en su caso, de los sobres necesarios, cuyo modelo deberá ser aprobado por servicio municipal competente.
  - El Ayuntamiento podrá utilizar estos envíos para remitir a los abonados información relativa a los servicios de abastecimiento y saneamiento de agua o solicitar su opinión mediante la remisión de cuestionarios y encuestas.

**D) Depuración de devoluciones en envíos de solicitudes de alta y cambio de titular al usuario.**

- a) Las cartas con los impresos de alta que sean devueltas por el operador de correo habrán de ser reenviadas por el adjudicatario al titular de la póliza, hasta un máximo de tres veces, pudiendo contactar con él previamente para determinar la causa de la devolución y corregir, en su caso, la dirección de envío.
- b) Los envíos que no puedan ser entregados por correo darán lugar a una orden de inspección para determinar las causas.

**E) Proceso de información de solicitudes al Ayuntamiento.**

- a) A todas las solicitudes completas se les asignará un número de póliza, de acuerdo a los criterios municipales.
- b) La remisión periódica de información al Ayuntamiento se efectuará tal y como se describe en el **Artículo VII.5.**

**F) Proceso de emisión y cumplimentación de órdenes de trabajo para la instalación y/o desmontaje de contadores, y transmisión de la información al Ayuntamiento.**

- a) Este proceso ha quedado descrito en el **Capítulo II**, referido a la instalación y desmontaje de contadores.

**G) Proceso de actualización de Bases de Datos.**

- a) Como resultado de las operaciones de tramitación de solicitudes y resolución de órdenes de trabajo se obtiene la información necesaria para proceder a la actualización de las distintas Bases de Datos existentes en la empresa adjudicataria, de manera que la información disponible para la tramitación de solicitudes esté siempre actualizada.

**2.-** Cuando se trate de atención al público por peticiones de información, deberá dejarse constancia a efectos estadísticos.

**3.-** El proceso de tramitación de quejas y reclamaciones está basado en las siguientes secuencias principales:

- a) Identificación del reclamante; y en su caso, la póliza a que se refiere y datos del titular, y recogida de medios de comunicación con el reclamante.
- b) Clasificación por tipo y contenido de la reclamación o trámite. A estos efectos, la empresa concursante propondrá clasificación de tipos de reclamaciones y trámites que permitan simplificar la gestión.
- c) Datos complementarios que orienten la causa de la reclamación y su posible resolución.
- d) Cita previa, si fuera necesario realizar visita de inspección.
- e) Si se trata de atención presencial, el reclamante podrá llevarse justificante de su reclamación. Si se usan otros medios, se hará llegar al reclamante acuse de recibo de la misma.

- f) Resolución de la reclamación o información al reclamante sobre los plazos para su resolución.
- g) Remisión, si procede, al servicio municipal competente para su resolución.
- h) Finalización de la reclamación en el sentido que proceda.

#### **ARTÍCULO VII.4.- REQUISITOS ESPECÍFICOS PARA LA CUMPLIMENTACIÓN DE SOLICITUDES**

**1.-** Para poder utilizar el servicio de contratación a distancia, deberán exigirse a los solicitantes unos requisitos obligatorios:

- a) En las solicitudes de alta y cambio de titular:
  - Deberá facilitarse una cuenta bancaria en la que figure el titular de la póliza, para domiciliar el pago de los recibos.
  - Si no se quiere que la finca a dar de alta sea el domicilio fiscal del titular, se deberá facilitar una dirección alternativa a tal fin.
- b) En todos los casos deberá aportarse el N.I.F. o C.I.F. del titular y del solicitante y un teléfono de contacto. Cuando el solicitante actúe en representación de empresa o entidad, bastará con facilitar el C.I.F. de ésta.

**2.-** Para la tramitación de las solicitudes de alta, cambio de titular y traslado de póliza deberán solicitarse los datos que correspondan en cada caso de entre los siguientes:

- a) Tipo de solicitud: Alta en finca nueva, alta en finca usada, cambio de titular, baja o cualquier otra opción que se establezca.
- b) Dirección completa de la finca.
- c) Carácter de domicilio fiscal de la finca.
- d) Si la dirección de la finca de alta no va a ser el domicilio fiscal, dirección que el titular desea como domicilio fiscal.
- e) Dirección para el envío del impreso de solicitud, cuando no coincida con las anteriores.
- f) Uso al que se destina.

- g) N° de viviendas (coeficiente colectivo) para Comunidades de Propietarios.
- h) Calibre del contador.
- i) N.I.F. o C.I.F. del titular
- j) Apellidos y nombre o razón social del titular.
- k) Teléfono de contacto.
- l) Código de Cuenta Cliente (20 dígitos).
- m) En usos comerciales o industriales, códigos I.A.E.
- n) Tarifa de basura aplicable.
- o) N.I.F. del solicitante o C.I.F. de la entidad que representa.
- p) Apellidos y nombre del solicitante o razón social de la entidad que representa.
- q) Teléfono de contacto.
- r) Fecha de escritura/alquiler del inmueble y nombre y C.I.F. del propietario, en su caso.
- s) Fecha para el precintado, desprecintado o desmontaje de contador.
- t) Margen horario para cumplimentar la orden de trabajo.
- u) Datos sobre localización del contador.
- v) Nueva dirección y teléfono para casos de Baja.
- w) En su caso, documentación que falta y plazo para su presentación.

**3.-** Si la solicitud es de baja, sólo son necesarios los datos identificativos del titular y del solicitante, así como la cita previa, localización del contador, nueva dirección y teléfono de contacto.

**4.-** En el caso de cambio de titular, el solicitante podrá aportar también la lectura de cambio, sin perjuicio de que pueda ser comprobada por la empresa adjudicataria.

#### **ARTÍCULO VII.5.- PROCEDIMIENTOS Y SOPORTES PARA LA TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN RELATIVA A LOS SERVICIOS DE CONTRATACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO**

**1.-** La remisión de la información relativa a contratación y su cumplimentación se adecuará a los procedimientos establecidos a tal efecto en el **Capítulo II**.

**2.-** Con la periodicidad que se establezca, se remitirán a los servicios municipales competentes las quejas y reclamaciones que deban ser atendidas por

ellos y las modificaciones en los datos de las pólizas o sus titulares, a consecuencia de la tramitación de sus reclamaciones o sugerencias.

**3.-** Deberán facilitarse dentro de los primeros 10 días de cada mes, informes mensuales en formato digital, sobre las actuaciones realizadas durante el mes inmediatamente anterior, en los siguientes ámbitos:

- a) Listado resumen del volumen de solicitudes tramitadas en los distintos ámbitos (contratación, reclamaciones, sugerencias, etc.) y por los diferentes medios (presencial, telefónico, telemático, etc.), clasificadas por motivos, y datos estadísticos de explotación del servicio, agrupados semanalmente.
- b) Informe descriptivo de los parámetros establecidos como “control de calidad del servicio”, con indicación de los valores alcanzados en referencia a los estándares establecidos.

**4.-** La transmisión de la información se efectuará por medios telemáticos, dirigiendo los ficheros a las direcciones que en cada caso se determinen.

**5.-** Los procedimientos y soportes descritos en este artículo pueden sufrir modificaciones para adaptarse a nuevos procedimientos o sistemas, debiendo la empresa adjudicataria adecuar sus medios al cambio producido, de acuerdo a lo establecido en el **Artículo 1.20**.

## **ARTÍCULO VII.6.- GESTIONES COMPLEMENTARIAS A LA CONTRATACIÓN**

**1.-** La empresa adjudicataria deberá informar de los requisitos exigibles y procedimiento para solicitar cualquiera de las opciones de alta o baja en el servicio, a las personas que lo soliciten.

**2.-** Las modificaciones e incorporaciones que se vayan produciendo en el callejero de la ciudad deberán actualizarse en las Bases de Datos de la empresa adjudicataria que utilicen ese dato, a partir de la información que los servicios municipales competentes remitan.

**3.-** Es imprescindible que el solicitante pueda gestionar una cita previa con la empresa adjudicataria para la cumplimentación de su solicitud. El plazo de esa cita no podrá superar una mañana o una tarde, dentro del plazo máximo de tres

días previsto con carácter general para cumplimentar las órdenes de trabajo de instalación y desmontaje de contadores.

**4.-** Para el proceso de remisión de póliza al abonado, serán por cuenta de la empresa adjudicataria todos los gastos relativos a las tareas de impresión de documentos y sobres, manipulado y ensobrado de documentos, y su posterior distribución.

**5.-** Los sobres de remisión, los de respuesta comercial, y los documentos complementarios a encartar (encuestas, comunicaciones, etc.) serán por cuenta de la empresa adjudicataria hasta un máximo de dos documentos extra por sobre, y deberán ajustarse a las siguientes características:

- a) Los sobres de remisión serán de tipo americano, con ventanilla derecha y holgura suficiente para que puedan contener como máximo 5 documentos. En el anverso irán personalizados con el logotipo del Ayuntamiento de Zaragoza a dos colores, y la indicación del servicio de “Contratación Agua y Basuras”. En el reverso llevarán impresos los motivos de devolución.
- b) Los sobres de respuesta comercial se ajustarán al modelo autorizado por el Servicio de Correos al Ayuntamiento de Zaragoza.
- c) Los documentos complementarios a encartar, deberán ser supervisados y aprobados por los servicios municipales competentes.

**6.-** Digitalización de documentos. La empresa adjudicataria deberá generar imágenes o documentos electrónicos en formato “pdf”, que remitirá periódicamente al Ayuntamiento en los términos previstos en el **Capítulo XI**, de las siguientes actuaciones:

- Documentos aportados por los interesados que deban constar en la documentación de la póliza de suministro.
- Documentos generados por la adjudicataria en los que conste la firma del solicitante o titular de una póliza concreta.
- Informes de inspección en pólizas concretas a consecuencia de las reclamaciones recibidas
- Resumen de las gestiones realizadas para la atención y resolución de las reclamaciones recibidas relativas a pólizas concretas.

## **ARTÍCULO VII.7.- SERVICIOS A CERTIFICAR**

**1.-** Los servicios a certificar en este capítulo relativos a la contratación a distancia, son el total de solicitudes de alta y baja completas efectuadas a través de los medios telefónicos o telemáticos (no presenciales) puestos a disposición de los usuarios por la empresa adjudicataria, independientemente de la modalidad solicitada, sobre las que se aplicará el precio unitario adjudicado por “servicio de tramitación de solicitudes a distancia”, según el **epígrafe E del Cuadro de Precios B del ANEXO 1**.

Los cambios de titular, los traslados de póliza o cualquier otro procedimiento que pueda establecerse para solicitar alta y baja de forma conjunta se contabilizarán como alta y baja, por lo que computarán como dos servicios a efectos de la certificación.

**2.-** No se admitirán como actuaciones a incluir en la certificación ni las altas anuladas ni las altas y bajas duplicadas, ya sean por error de la empresa, retracto o error del solicitante, o duplicidad con el Ayuntamiento; ni las solicitudes de alta y baja presenciales.

**3.-** Los servicios a certificar en este capítulo relativos a la contratación y atención al público presenciales, así como a la atención a distancia de reclamaciones y sugerencias, son el número de “puestos de atención a tiempo completo equivalente” admitidos en la oferta del adjudicatario, sobre los que se aplicará el precio unitario adjudicado por “servicio de atención al público”, según el **epígrafe F del Cuadro de Precios B del ANEXO 1**

**4.-** Los costes de digitalización de documentos, generación de documentos electrónicos o en papel, gestión de incidencias, envío de comunicaciones a los abonados y cuantas tareas sean necesarias para la correcta prestación de los servicios regulados en este Capítulo, se consideran incluidos en los precios unitarios anteriores.

**5.-** La forma y plazos de certificación se hará de acuerdo con lo estipulado en el **Artículo I.15**.

## **CAPÍTULO VIII.- APOYO A LA GESTIÓN: APOORTE DE APLICACIÓN INFORMÁTICA, DEPURACIÓN DE BASES DE DATOS COMPARTIDAS, GESTIÓN DE CALIDAD Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE INDICADORES MUNICIPAL (INAGUA).**

### **ARTÍCULO VIII.1.- OBJETO Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

1.- Con este servicio se pretende:

- a) Disponer de una herramienta de trabajo compartida con la empresa adjudicataria que facilite la gestión de los servicios adjudicados; la atención comercial de abonados, la contratación telemática, y la atención de reclamaciones y sugerencias.
- b) Mantener la integridad y coherencia de las Bases de Datos compartidas entre el Ayuntamiento y la empresa adjudicataria y colaborar en la depuración de los datos vinculados a los puntos de consumo disponibles. De su correcto mantenimiento depende el funcionamiento del sistema.
- c) Apoyar al Ayuntamiento en la recogida, tratamiento y explotación de los datos necesarios para el cálculo de indicadores de abastecimiento que forman el sistema municipal INAGUA.

2.- El software aportado deberá prever un sistema de conexión vía web que permita la máxima independencia de los equipos del ayuntamiento de Zaragoza respecto a la aplicación y el acceso remoto multipuesto. En todo caso, la solución propuesta deberá ser compatible con los sistemas informáticos municipales, y adaptable a las peculiaridades de la gestión del ciclo del agua en Zaragoza. Además deberá permitir la obtención de ficheros para su remisión al ayuntamiento de Zaragoza con la estructura y en los formatos que los servicios técnicos municipales determinen.

3.- Las tareas a realizar respecto a la depuración de bases de datos compartidas, suponen el volcado inicial en la aplicación de gestión aportada; y la contrastación periódica de los datos existentes en la Base de Datos Fiscal con los disponibles en la empresa adjudicataria, analizando las diferencias para determinar los datos correctos y proceder a su actualización. También incluye el análisis y depuración de los ficheros que los servicios municipales faciliten a la

empresa adjudicataria, relativos a aspectos concretos de la gestión del ciclo del agua en la ciudad.

4.- Las tareas a realizar respecto al mantenimiento del sistema de gestión de indicadores municipal suponen el contacto periódico con los servicios municipales responsables de la obtención de los datos; la obtención de los datos responsabilidad de la propia empresa adjudicataria; la labor de secretaría del grupo de trabajo de coordinación municipal; la introducción de datos en el sistema INAGUA y su mantenimiento; y la coordinación con los servicios municipales para la difusión de los datos disponibles de acuerdo a los criterios que se establezcan.

5.- Respecto al control de calidad en la prestación de los servicios objeto del presente pliego, la empresa adjudicataria deberá poner los medios necesarios para el control sistemático de los valores de referencia establecidos en el **Artículo I.16.A)** y su accesibilidad.

## **ARTÍCULO VIII.2.- CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

1.- Respecto al software propuesto:

- Deberá permitir, al menos, la contratación del servicio; mantenimiento del parque de contadores municipal; gestión de lecturas y cálculo de consumos; gestión de reclamaciones y sugerencias; y obtención de indicadores de gestión y control de calidad. Las utilidades concretas exigibles en relación a cada uno de los servicios a prestar por la empresa adjudicataria, se describen dentro de los capítulos correspondientes.
- La empresa adjudicataria deberá aportar un mínimo de **50 licencias** de uso para instalar el acceso a la aplicación en aquellos ordenadores municipales en que se considere necesario.
- El software aportado por la empresa adjudicataria deberá disponer de un sistema de perfiles de acceso parametrizables en función de las características de cada puesto de trabajo. Los servicios municipales competentes supervisarán los perfiles de acceso a los módulos de gestión y a la información disponible, tanto del personal municipal como de la empresa adjudicataria.

- La instalación de las conexiones y aplicaciones necesarias; su puesta a punto; la formación del personal; y el mantenimiento y soporte técnico de las aplicaciones serán por cuenta de la empresa adjudicataria.
- 2.- En la depuración de bases de datos compartidas y de ficheros concretos, las discrepancias sobre el dato correcto, se resolverán según el criterio municipal.
- 3.- Los resultados de las depuraciones de datos deberán estar disponibles en el plazo más corto posible a partir de la remisión del fichero correspondiente por parte del Ayuntamiento.
- 4.- Respecto al mantenimiento del sistema de gestión de indicadores municipal, las tareas se realizarán bajo la dirección del técnico municipal coordinador de INAGUA, y se ajustarán a sus especificaciones. La empresa adjudicataria deberá guardar absoluta reserva sobre los datos introducidos en el sistema y los resultados obtenidos.
- 5.- Respecto al control de calidad de la empresa adjudicataria, se emitirán informes mensuales con el resumen de los valores obtenidos para cada uno de los valores de referencia recogidos en el **Artículo I.16.A)** y su evolución histórica. Los modelos de informe deberán ser aprobados por los servicios municipales competentes.

**ARTÍCULO VIII.3.- PROCEDIMIENTOS Y SOPORTES PARA LA TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN RELATIVA A LA DEPURACIÓN DE BASES DE DATOS COMPARTIDAS**

- 1.- Con la periodicidad que se establezca, el ayuntamiento de Zaragoza remitirá a la empresa adjudicataria los datos identificativos no coincidentes de las pólizas enviadas por ésta y que se hayan incorporado a la Base de Datos Fiscal municipal, para que los depure y rectifique en sus bases de datos.
- 2.- Cuando la empresa adjudicataria detecte errores en los datos de: uso, calibre, propiedad contador, ubicación contador, zona de lectura, localización de las pólizas de abastecimiento, etc. Correspondientes a pólizas ya dadas de alta, remitirá al ayuntamiento el fichero correspondiente con los valores a rectificar, previa supervisión de los servicios municipales competentes.

3.- La información relativa a solicitudes de alta y baja anuladas se incorporará en los ficheros periódicos más próximos a la fecha en que se produzca la incidencia.

4.- La actualización de los datos relativos a los históricos de lecturas en los casos de cruce de lecturas se llevará a cabo en los términos previstos en el **Artículo III.5.B.**

5.- Cuando el ayuntamiento remita ficheros específicos para la depuración de datos, se establecerán los plazos concretos de resolución en función del tipo de gestiones que la depuración exija y el volumen de datos a revisar. Los datos corregidos se devolverán al ayuntamiento por los medios que en cada caso se determine.

#### **ARTÍCULO VIII.4.- SERVICIOS A CERTIFICAR.**

1.- Los servicios del presente Capítulo se consideran incluidos dentro de los precios unitarios propuestos por la prestación de los servicios regulados en el resto de capítulos del presente pliego, por lo que se abonarán de acuerdo con los servicios en ellos prestados.

## **CAPÍTULO IX.- SUMINISTRO DE CONTADORES.**

### **ARTÍCULO IX.1.- OBJETO DEL SUMINISTRO**

1.- El presente servicio tiene por objeto la adquisición por el Ayuntamiento de los aparatos que se precisen, con destino al control del suministro de agua, para uso propio y de sus abonados, siendo sus calibres a partir de trece (13) mm. de diámetro, así como la adquisición de las válvulas antirretorno precisas y transmisores de señales recibidas de los contadores electromagnéticos. En la oferta deberá constar la disponibilidad de laboratorio de verificación de los contadores, reconocido oficialmente, con preferencia situado dentro del termino municipal de Zaragoza.

#### **A) Conservación de contadores desmontados.**

- Todos aquellos contadores desmontados en ejecución de cualquiera de los servicios objeto del presente Pliego, con las restricciones concretas que en cada Capítulo pudieran establecerse, o a requerimiento de los servicios municipales competentes, y que no cumplan el criterio de sustitución del apartado anterior, o excedan del porcentaje de sustitución anual de contadores establecido, deberán pasar a los servicios técnicos de la empresa adjudicataria para ser objeto de las siguientes operaciones:
  - a) Revisión y, en su caso, reparación en el servicio de mantenimiento.
  - b) Verificación oficial.
  - c) Almacenaje.
  - d) Mantenimiento de la Base de Datos de contadores y control estadístico de los motivos de avería.

## **ARTÍCULO IX.2.- TIPO DE CONTADORES**

1.- Serán admitidos en este Concurso, los contadores llamados del tipo velocidad de transmisión magnética con o sin posibilidad de llevar incorporado un comunicador vía radio, los electromagnéticos así como contadores electrónicos, que no sean afectados por campos magnéticos externos.

2.- Cada empresa concursante podrá ofertar diferentes marcas para cada tipo de contador a suministrar (magnético con o sin sistema de radio, electromagnético, y electrónico), siempre y cuando cumplan los requisitos técnicos exigidos en el presente Pliego de Condiciones; sus precios no superen los precios unitarios máximos establecidos en el **ANEXO 1**; y la oferta incluya todos los calibres relacionados en el **ANEXO 1** para cada tipo de contador.

3.- El Ayuntamiento de Zaragoza podrá adjudicar más de una marca para cada tipo y calibre de contador, de entre las ofertadas por el adjudicatario, si reúnen las características generales y técnicas adecuadas.

4.- Los contadores de tipo velocidad serán de pequeño volumen, como mínimo serán de clase R200 de la C.E.E., deberán funcionar sin ruido, y estarán provistos de filtros situados de manera que sea posible su limpieza sin quitar el precinto del aparato, válvula antirretorno incorporada en el contador hasta el calibre de veinticinco (25) mm. de diámetro inclusive. Tendrán preferencia para la adjudicación del concurso los contadores de lectura directa, con tambores rotativos con cifras grabadas en negro para los m<sup>3</sup> y en rojo los tambores o saetas para submúltiplos de m<sup>3</sup> y transmisión magnética que no sean afectados por campos magnéticos externos para los contadores de tipo convencional.

Los contadores suministrados estarán fabricados con materiales adecuados a su función y empleo. Resistentes a todo tipo de corrosión bajo la acción del agua suministrada y de sus características de acuerdo con el legislación vigente.

5.- Todos los aparatos (de todos los modelos y calibres) deberán estar aprobados por el Centro Español de Metrología o por la C.E.E., debiendo aportar los certificados correspondientes, y en el momento de suministro contar con la verificación primitiva y que dispongan de autorización sanitaria de funcionamiento. Se valorará la posesión de certificados ISO 9.000 e ISO 14.000 (gestión medioambiental).

6.- Los modelos de contadores deberán ser aprobados por el *Servicio de Explotación de Redes y Cartografía* del Ayto., teniendo preferencia los que produzcan menos pérdida de carga, para lo cual deberán aportar las curvas características, la elección de una marca determinada no impedirá que el Ayto. pueda pedir otras marcas cuando lo estime conveniente.

**ARTÍCULO IX.3.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS CONTADORES.**

1.- Las condiciones que, como mínimo, habrán de satisfacer los contadores, serán las siguientes, de acuerdo con el REAL DECRETO 889/2006 y las Normas Españolas UNE-EN 14154-1, 2 y 3.

- a) Todos los contadores serán impermeables a la presión máxima de trabajo. El valor mínimo de esta presión será de 16 Bar.
- b) Los errores máximos tolerados son:

| <u>Caudal</u>      | <u>Error máximo tolerado</u> |
|--------------------|------------------------------|
| Entre Q1 y Q2..... | ± 5 %                        |
| Entre Q2 y Q4..... | ± 2 %                        |

- c) Se evaluará el error producido a caudal goteo valorándose positivamente el que obtenga un error mínimo, así como el que obtenga menor porcentaje de desviación en los rangos normales.
- d) Se valorará positivamente el caudal de arranque. Los fabricantes de los contadores deberán presentar un Certificado del Centro Nacional de Metrología donde se especifique el caudal de arranque de cada contador presentado
- e) Serán de elección preferente los contadores que produzcan menos pérdida de carga y relación Q3/Q1 mayor.
- f) Los contadores que dispongan de transmisión vía radio se les valorará positivamente el que tenga mayor alcance y transmita la señal a través de obstáculos.

2.- Se someterán los contadores y válvulas de retención a pruebas y de caída de presión para diversos caudales y pruebas de afección a campos magnéticos externos.

1.- Los contadores electromagnéticos serán:

- De cuerpo total.

- El principio de funcionamiento se basa en la intensidad de corriente inducida en el campo magnético de intensidad constante y lineal por las bobinas. La distorsión producida se genera por el paso del fluido, produciendo la señal que se amplifica y codifica en un transmisor para obtener las diferentes salidas de información.

a) Características generales de los contadores electromagnéticos:

- Precisión  $\pm 0,15$  % de la lectura o  $\pm 0,00075$  m/sg.
- Precisión  $\pm 0,15$  % de la lectura o  $\pm 0,00075$  m/sg.
- Velocidad máxima de fluido 15 m/sg.
- Consumo eléctrico inferior a 20 VA.
- Electrodo no extraíbles de acero inoxidable 316.
- Normativa C.E.E. para inmunidad de emisores electromagnéticos y radiofrecuencias.
- Funciones de autocalibración y diagnóstico.
- Rango de funcionamiento 1000 a 1.
- Materiales resistentes a la abrasión y corrosión.
- Capacidad de separar sensor y transmisor hasta 100 m. sin necesidad de amplificación de señal.
- Conductividad mínima del fluido: 5  $\mu$ S (Microsiemens/cm.).
- Montaje en cualquier posición.
- Tramos rectos necesarios:
  - 5 diámetros aguas arriba y 2 diámetros aguas abajo.
- Rango de temperatura ambiente - 10° C, +60° C.

b) Sensores Características:

- Tubo de medida de acero inoxidable.
- Recubrimiento PFA/ elastómero aprobado para agua potable.
- Protección ambiental IP68/NEMA 6 (transmisor remoto).
- Alojado en caja de envoltorio de aleación de aluminio recubierto de epóxido/ ABS.
- Electrodo de tierra incorporado.
- Sensor sumergible y enterrable.
- Electrodos de tierra en el mismo material que los electrodos de medida.

c) Transmisores: características:

- Serán basados en microprocesadores.
- Transmisor intercambiable para diferentes diámetros.
- Configurable "in situ"
- Opción de funcionamiento en Modo de Prueba.
- Indicador LCD de 32 caracteres.
- Indicación de totalización directa e inversa.
- Indicación de balance de totalización.
- Función de puesta a cero opcional y programable.
- Indicación de caudal instantáneo.
- Indicación de velocidad.
- Indicación de % de rango.
- Indicación de alarmas.
- Totalizador de 9 dígitos para caudal directo, inverso y balance.
- Alimentación eléctrica conmutada universal. Valores = 85 a 205 V., 45 a 400 Hz.
- Disponibilidad de alimentación en corriente continua para todos los diámetros.
- Salidas analógicas programables con cero y fondo de escala.
- Salida de pulsos programables de onda cuadrada de 0-800 Hz o ancho fijo.
- Salida de caudal instantáneo 4/20 mAmp. en sentido directo y en sentido inverso.
- Salida de impulsos libres de tensión para caudal directo y caudal inverso.
- Conexión de salida RS-232.
- Salidas de alarmas programables mediante interruptores transistorizados protegidos y aislados.
- Capacidad de corte de señales alarma 250 mAmp.
- Protección ambiental IP-65 / NEMA 4X.
- Configuración almacenable en memoria no volátil durante 10 años.
- Alojamiento en caja de polipropileno con carga de vidrio y ventana de policarbonato.
- Función de autodiagnóstico.

- Sensor de líquido programable según conductividad activando señal de alarma por vacío.
- Funciones de programación en planta a través de RS-232.
- Idioma de lectura de indicaciones en display: Español.
- Idioma de entrega de documentación general, manuales de instalación y otros documentos: Español.

2.- Los contadores electrónicos serán:

- a) El totalizador será de lectura fácil y rápida de tipo electrónico, constará de pantalla de cristal líquido donde se reflejará: volumen medido, estado de la pila, indicador de paso de agua y posible existencia de fugas. El cuerpo del contador deberá resistir presiones puntuales de hasta 25 kg., en previsión de heladas.
- b) La alimentación eléctrica de los circuitos se realizará mediante batería interna con autonomía mínima de 12 años en los contadores de usos domésticos.
- c) Deberán disponer de toma de lectura de forma automática y remota, además de la visual, con punto de lectura mediante TPL, GSM, RTC u otros sistemas.
- d) El cable de comunicación será de tres hilos con sección mínima de  $1\text{mm}^2$ . Cada contador se autoidentificará en el bus sin configuración previa.
- e) Se podrán conectar hasta cincuenta contadores a un mismo punto de lectura que podrá estar a una distancia mínima de 400 metros.
- f) Los contadores deberán tener compatibilidad total con el protocolo CZBUS 1.0 o CZBUS 2.0, y adaptarse en el plazo máximo de un año a sus revisiones y versiones posteriores. Realizará las pruebas necesarias para comprobar su compatibilidad, deberán disponer de interfaces tanto de hardware como de software para distintos sistemas operativos y terminales de lectura.

3.- Los contadores con transmisión vía radio deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a) Llevarán incorporado en la propia esfera el módulo de radio, de manera que el conjunto de contador y radio comparten un único elemento inseparable, inviolable y totalmente estanco. Además, con el fin de evitar reclamaciones, deberá garantizarse que el valor de consumo emitido por el módulo de radio y el valor de consumo indicado en el contador, sea el mismo en todo momento.

- b) Este conjunto de contador y módulo de radio, deberá estar protegido totalmente contra injerencias de agua externa, polvo y golpes (IP68, IK07).
- c) El sistema de radiofrecuencia que incorporen los contadores deberá permitir la captación de los datos desde un Terminal Portátil y deberá contemplar la posibilidad de ir incorporando más contadores al sistema de forma paulatina, de manera tal que un contador que se lea solo mediante TPL, en el futuro pueda ser leído también, desde la oficina de gestión de abonados mediante Red Fija.
- d) El sistema que se ofrezca deberá permitir futuros desarrollos por parte del Ayuntamiento para establecer dicha red fija de Gestión de contadores. Se valorará, por tanto, la disponibilidad de entregar toda la información necesaria así como las herramientas informáticas para facilitar futuros desarrollos propios.
- e) Sistema de emisión de radio bi-direccional en frecuencia libre 868 Mhz.
- f) Debe permitir el mantenimiento del parque de contadores de forma remota, no siendo necesarias acciones de reprogramación de la arquitectura de la red en campo, ni la utilización de elementos informáticos, más allá de un Terminal Portátil de lecturas.
- g) Permitirá su re-configuración (variación de perfiles de alarma, fugas, etc) de forma remota por radiofrecuencia, por lo que no requerirá el acceso directo al contador para su manipulación física ni acceso a la ubicación del mismo.
- h) El sistema proporcionará la lectura de consumo en tiempo real. Además se valorará la obtención de los siguientes datos:
  - 1.- Detección de fuga residual.
  - 2.- Detección de retornos de agua.
  - 3.- Detección de batería baja.
  - 4.- Detección de fuga extrema.
  - 5.- Detección de contador parado
- i) El sistema permitirá variar la programación a distancia de los perfiles de alarma y data logger, así como el reseteo a distancia de las alarmas detectadas, una vez que se hayan realizado las acciones correctoras necesarias para subsanar el motivo de las mismas.

- j) En comunicación local, el sistema debería permitir la lectura de un solo contador o de un grupo de contadores ubicados en la misma área de manera simultánea y automática.

La empresa adjudicataria proporcionará:

- El software necesario para PC y TPL que facilite la lectura tanto automática como remota de todos los contadores instalados, que deberá cumplir las especificaciones que se determinen y asumir las modificaciones que durante la vigencia del contrato puedan producirse, así como posible cambio de plataforma o la inclusión de otra nueva.
- Accesorios a suministrar:
  - Racores y juntas de instalación.
  - Cable de conexión entre contadores, de longitud variable.
  - Placas de conexión adaptables a los puntos de lectura.
  - Interface para TPL.
  - Equipo remoto: GSM, RTC, y /o radio.
  - Manual de funcionamiento, instalación, mantenimiento, prestaciones y especificaciones del sistema de telelectura.

Las pruebas necesarias para determinar la puntuación obtenida por cada contador serán realizadas en laboratorio oficialmente reconocido y bajo la supervisión de técnicos Municipales.

#### **ARTÍCULO IX.4.- PIEZAS DE REPUESTO**

1.- Las piezas de que consta cada contador, deberán ser fácilmente intercambiables y fabricadas con materiales inoxidables. Dentro del suministro del contador estarán incluidos los racores de acoplamiento con extremos roscados y las correspondientes válvulas antirretorno para calibres hasta veinticinco (25) mm. inclusive.

#### **ARTÍCULO IX.5.- DEPÓSITO, PLAZOS DE SUMINISTRO Y PENALIZACIONES**

1.- El número de aparatos de cada calibre y el de piezas de recambio suministrados y depositados, será el que mensualmente señale el Ayuntamiento a la vista de las previsiones resultantes de la expansión de las necesidades del servicio. Los plazos de entrega deberán ser los siguientes:

- a) Aparatos inferiores a cien (100) mm. Ø, diez días.
- b) Aparatos iguales o superiores a cien (100) mm. Ø, treinta días.

2.- El incumplimiento de los plazos anteriores podrá penalizar los precios unitarios adjudicados en los términos previstos en el **Artículo I.17**.

#### **ARTÍCULO IX.6.- GARANTÍA DEL CONTADOR**

1.- Será obligación de la empresa adjudicataria del suministro sustituir o arreglar por su cuenta todo contador que dentro del plazo de garantía propuesto, el cual no podrá ser inferior a doce (12) meses contados a partir de su entrega, acuse en su funcionamiento no cumplir las condiciones estipuladas en el **Artículo IX.3**, y en general cualquier otro tipo de defecto que a juicio del Ayuntamiento deba considerarse como defecto de fabricación o de materiales.

2.- El retraso mayor de un mes en la reposición o en la reparación a que se hace referencia en el párrafo precedente, facultará al Ayuntamiento para tomar las medidas directas pertinentes en orden a la activación de la solución interesada, pudiendo llegar a constituir causa de rescisión de contrato caso de que el retraso impida el normal funcionamiento del servicio.

3.- Transcurrido el plazo de garantía, correspondiente a la última entrega de contadores al Ayuntamiento, dentro de la vigencia del suministro de éste, podrá considerarse definitivamente recibido.

4.- La batería de los contadores que la requieran deberá durar un mínimo de 11 años. El fabricante del contador deberá garantizar por escrito esta duración, comprometiéndose a sustituir el contador que haya agotado la batería en un tiempo inferior al de su vida útil y cobrando por el contador nuevo una cantidad  $P_c = P_i \cdot A_d / 10$ . Siendo  $P_c$  el precio a percibir.  $P_i$  = precio del contrato y  $A_d$  = años utilizados.

#### **ARTÍCULO IX.7.- PRESENTACIÓN DE EJEMPLARES TÍPICOS.**

1.- Las empresas concursantes deberán presentar en el *Servicio de Explotación de Redes y Cartografía*, Vía Hispanidad, 45-47, en soporte cerrado y dentro del plazo de licitación, ejemplares típicos de los aparatos que ofrecen, tanto de tipo magnético como electrónico, de trece (13) mm. de quince (15) mm. de Ø, de veinte (20) mm. de Ø, de cuarenta (40) mm. de Ø y de cien (100) mm. de Ø tipo Woltman, de (13) mm. para los magnéticos con radio incorporada y de válvulas antirretorno de 1/2", 3/4" y 1" pulgadas. También deberán presentar el tipo de precinto a utilizar en los contadores normales y en los que se hayan dado de baja y no se desmonten. Dentro del sobre "B" de la documentación administrativa exigida, aportarán justificante de haber hecho entrega de las muestras en la dirección indicada.

2.- Los ejemplares de contadores y válvulas antirretorno presentados por la Empresa que resulte adjudicataria quedarán en propiedad del Ayuntamiento, permaneciendo depositados como muestra comparativa hasta terminar el plazo de garantía de este suministro. El resto de licitantes podrán solicitar la devolución de los ejemplares típicos en el plazo de un mes, tras la recepción de la documentación administrativa aportada, dirigiéndose al Servicio de Explotación de Redes y Cartografía, sin que tengan derecho a reclamación como consecuencia de los posibles desperfectos que hubieran podido experimentar en las pruebas a que sean sometidos. Transcurrido dicho plazo de un (1) mes sin interesar la devolución indicada, los citados contadores pasarán a ser propiedad del Ayuntamiento.

#### **ARTÍCULO IX.8.- CUADRO DE PRECIOS**

1.- Se especificarán con todo detalle y claridad en la proposición, los precios de los equipos que se entregarán en Zaragoza, y en el lugar designado por el Ayuntamiento, los aparatos objeto de este concurso. Deberá de expresarse en la propuesta el precio correspondiente a cada tipo de aparato suministrado en las condiciones especificadas en el presente Pliego. En ningún caso los precios ofertados podrán superar los importes previstos en el **epígrafe A del Cuadro de Precios A del ANEXO 1.**

2.- Para ello se adjuntará como parte integrante de la oferta, según modelo establecido en **ANEXO 6**, un cuadro de precios en el que éstos queden expresados, con el siguiente epígrafe: "coste del contador de calibre..... milímetros verificado, y puesto en almacén de Zaragoza, de acuerdo con la hoja modelo de presentación de la oferta y de conformidad con lo señalado en el Pliego de Condiciones aprobado para la adjudicación del suministro, incluso racores y acoplamientos con extremos roscados y válvula antirretorno" (hasta el calibre 25 mm.).

3.- Igualmente deberá de acompañarse a la proposición una relación de los precios de las piezas de repuesto correspondientes a la totalidad de los calibres a que se extiende este concurso, en las mismas condiciones del párrafo anterior.

4.- El suministro de las distintas piezas de repuesto de los contadores deberá realizarse a los precios ofertados, a petición del Ayuntamiento para uso propio con iguales plazos de entrega que los contadores correspondientes y con aplicación de las mismas penalizaciones por incumplimiento.

5.- En el precio de los contadores que se ofrecen se consideran comprendidas la verificación oficial, racores y válvulas antirretorno y las demás cargas de toda clase que pudieran estar gravados los aparatos suministrados.

6.- En cuanto al IVA, se estará a lo establecido en el **Artículo I.2.**

#### **ARTÍCULO IX.9.- ABONO**

1.- El abono del importe de los aparatos y las piezas de repuesto suministradas, se efectuará a partir de los justificantes de entrega de los mismos al Ayuntamiento, mediante certificaciones que se extenderán, si hay lugar a ello, trimestralmente a los precios que se adjudique, de acuerdo con lo estipulado en el **Artículo I.15.**

#### **ARTÍCULO IX.10.- MODIFICACIÓN DEL TIPO DE CONTADOR**

1.- La empresa adjudicataria no podrá introducir modificación alguna en el tipo de contador ofrecido, salvo que, efectuada propuesta en este sentido ante el

Ayuntamiento, sea aprobada, una vez efectuados los ensayos y pruebas pertinentes sobre los nuevos modelos que necesariamente habría de remitir en tal supuesto la empresa adjudicataria, junto con la aprobación del Centro Español de Metrología. La fijación del nuevo precio se haría contradictoriamente, aunque siempre con el tope máximo de los que figuren en la resolución de la adjudicación del concurso.

## **CAPITULO X.- APOYO A LA TECNIFICACIÓN DE LA RED DE ABASTECIMIENTO DE AGUA**

### **ARTÍCULO X.1.- OBJETO Y DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS**

1.- Es objeto de los servicios regulados en este Capítulo, la prestación de los servicios necesarios para el desarrollo del “Plan de Sistematización y Tecnificación de la red de Abastecimiento de agua de Zaragoza”, elaborado por los servicios técnicos municipales.

Los distintos servicios a prestar que componen este apartado son los siguientes:

- A)** Mantenimiento actualizado en tiempo real de las acometidas nuevas y de las que se condenen y de los contadores totalizadores, tanto en la digitalización como en las bases de datos e incluirá entre otros:
- Estudio de los datos de campo para determinar las tomas de agua o consumos no autorizados que pudieran existir. Localización en el terreno de las tomas de agua que abastecen a cada finca, con determinación de su diámetro, si es posible.
  - Determinación de las pólizas de suministro abastecidas a través de cada acometida, y de aquellas que carezcan de póliza de control.
  - Introducción en el software aportado por la empresa adjudicataria de los datos necesarios para la vinculación de los puntos de consumo a los totalizadores, acometidas, zonas y redes del sistema municipal de abastecimiento.
  - Entrega mensual de los datos de lecturas y consumos de contadores, en formato que los servicios técnicos municipales determinen
- B)** Mantenimiento de la aplicación SCADA que permite la recepción de los datos relacionados con el Ciclo Integral del Agua (planta potabilizadora, instalaciones, red de abastecimiento, red de saneamiento, etc.), incluyendo, entre otros aspectos, la resolución de incidencias, la mejora del programa y su adaptación a los puntos de control instalados.
- C)** Trabajos de desarrollo, actualización y mejora de las aplicaciones SCADA, para la inclusión de nuevos sistemas (tanques de laminación, de tormenta, controles accesorios de la red de abastecimiento, etc.)

**D)** Mantenimiento de las instalaciones de control de consumo de los diferentes sectores de la red de abastecimiento, que consiste en:

- Inspección periódica de los puntos de control de la sectorización de la red instalados, comprobación del estado de la instalación eléctrica, obra civil, fontanería, aparataje de control y medida y demás equipamientos electrónicos.
- Control de la calibración y parametrización de los elementos de medida, almacenamiento de datos, transmisión y recepción, control.
- Pruebas, reparación y/o sustitución de componentes y puesta en marcha, en su caso de los elementos defectuosos.
- Control y corrección periódicos, en su caso, de la conexión con el sistema informático de gestión de datos (SCADA) municipal.

**E)** Actualización anual de los datos disponibles en el Servicio de Explotación de Redes y Cartografía relativos a la red de abastecimiento de agua y sus instalaciones (bombeos, depósitos, válvulas, incidencias, etc.), a partir de la aplicación Gred y otras fuentes disponibles y su migración a la aplicación Infoworks-WS. Mantenimiento y actualización de licencias de las aplicaciones Infonet e Infoworks-WS.

## **ARTÍCULO X.2.- CONDICIONES PARA LA REALIZACION DE LOS TRABAJOS**

**1.-** La actualización digitalizada de los datos se realizará a tiempo real.

**2.-** La actualización de la base de datos de los contadores abastecidos a través de cada toma se realizará automáticamente de acuerdo con los servicios prestados en el **Capítulo II** del presente Pliego en lo referente a Altas y Bajas.

**3.-** La digitalización de las acometidas se realizará en un despacho situado en las dependencias municipales de la Planta de Fangos, sin perjuicio de que más adelante se posibilite el trabajo en otra ubicación, teniendo en cuenta en este último caso con que las actualizaciones deberán realizarse con la misma aplicación y licencia municipal utilizada por el Servicio de Explotación de Redes y Cartografía.

### **ARTÍCULO X.3.- SERVICIOS A CERTIFICAR**

1.- Los siguientes servicios a certificar de este Capítulo serán certificados a los precios unitarios según el **epígrafe I del Cuadro de Precios B del ANEXO 1**, y son:

- A)** Mantenimiento actualizado en tiempo real de las tomas de agua nuevas y de las que se condenen, de los contadores totalizadores, tanto en la digitalización como en el software aportado por la empresa adjudicataria y en las bases de datos incluyendo la localización “in situ” de acometidas no ubicadas en el GIS.
- B)** Mantenimiento de la aplicación SCADA que permite la recepción de los datos relacionados con el Ciclo Integral del Agua (planta potabilizadora, instalaciones, red de abastecimiento, red de saneamiento, etc.), incluyendo, entre otros aspectos, la resolución de incidencias, la mejora del programa y su adaptación a los puntos de control instalados.
- C)** Trabajos de desarrollo actualización y mejora de las aplicaciones SCADA, para la inclusión de nuevos sistemas de adquisición de datos (tanques de laminación, de tormenta, controles accesorios de la red de abastecimiento, etc.
- D)** Mantenimiento de las instalaciones de control de consumo de los diferentes sectores de la red.
- E)** Entrega mensual de los consumos según los ficheros que figuran en el **ANEXO 4**.
- F)** Actualización anual de los datos disponibles en el Servicio de Explotación de Redes y Cartografía relativos a la red de abastecimiento de agua y sus instalaciones (bombeos, depósitos, válvulas, incidencias, etc.), a partir de la aplicación Gred y otras fuentes disponibles y su migración a la aplicación Infoworks-WS. Mantenimiento y actualización de licencias de las aplicaciones Infonet e Infoworks-WS.

## **CAPÍTULO XI.- DIGITALIZACIÓN Y CUSTODIA DE DOCUMENTOS**

### **ARTÍCULO XI.1.- OBJETO Y DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS**

1.- Es objeto de los servicios descritos en este Capítulo el desarrollo de las funciones que a continuación se describen:

- a) La identificación y digitalización de los documentos físicos generados en la empresa adjudicataria que, de acuerdo con los criterios establecidos en los capítulos anteriores, deban incorporarse al gestor documental municipal, en formato compatible con este.
- b) La custodia provisional y posterior eliminación de los documentos físicos a los que corresponden los documentos digitalizados, por medios que aseguren la confidencialidad de los datos que contienen.
- c) Identificación, control e integración en el gestor documental municipal de los documentos electrónicos generados por la empresa adjudicataria en el desempeño de sus funciones, así como la relación de gestiones efectuadas a partir de cada solicitud u orden de trabajo.
- d) El mantenimiento de las bases de datos, ficheros y aplicaciones informáticas que el Ayuntamiento dispone para el control, consulta, tratamiento y gestión, tanto de las imágenes digitales como de los documentos físicos relacionados.

### **ARTÍCULO XI.2.- DESCRIPCIÓN GENERAL DEL TRABAJO**

#### **A) Digitalización de documentos físicos.**

1.- Los documentos a digitalizar habrán de manipularse para, en su caso, desdoblarlos y eliminar cuerpos extraños; adherir, si fuera necesario, una etiqueta identificativa en el lugar que se determine, de acuerdo a los criterios establecidos en el presente pliego de condiciones; ordenar aquellos tipos de documentos que así se prevea; escanear los documentos y capturar e indexar las imágenes.

genes generadas; crear los ficheros pertinentes para actualizar las bases de datos necesarias para la correcta gestión de los documentos; y, finalmente, introducir los documentos en cajas para su custodia provisional.

**2.-** La media anual de documentos físicos a digitalizar se estima en torno a los 150.000.

**3.-** Se valorará las propuestas de digitalización de documentos que aseguren la autenticidad, integridad y la conservación de los documentos imagen.

## **B) Gestión de documentos electrónicos.**

**1.-** Estos documentos corresponden a dos fuentes principales de datos:

- a) *Documentos e imágenes que se obtienen de los programas de ofimática utilizados en la gestión de los servicios adjudicados y que no son transferidos a papel, o que son aportados por los abonados.* En este caso las tareas se circunscriben al control, identificación, e indexación de los documentos; generación de procesos de integración en el gestor documental municipal; generación de ficheros para actualizar las bases de datos necesarias para la correcta gestión de los documentos; y mantenimiento de archivo de reserva en previsión de pérdidas de información.
- b) *Datos soportados en bases de datos auxiliares de la empresa adjudicataria (gestiones complementarias para cumplimentación de órdenes de trabajo, etc.).* Los registros que conforman dichas bases de datos deben incorporarse al gestor documental municipal con una estructura y formato determinados. En este caso, a las tareas descritas en el párrafo anterior se añaden el diseño de plantillas para integrar los datos con el formato que el Ayuntamiento establezca.

**2.-** El volumen anual se estima en torno a 100.000 documentos e imágenes electrónicos, aproximadamente.

## **C) Actualización de bases de datos y tratamiento de ficheros para el control y gestión documental.**

**1.-** La empresa adjudicataria deberá actualizar las bases de datos que el Ayuntamiento dispone, mediante la generación y el tratamiento de los ficheros necesarios para ello, en el formato estándar que se establezca.

**D) Custodia provisional y eliminación de los documentos físicos y electrónicos.**

**Respecto a los documentos físicos.**

1.- La empresa adjudicataria deberá disponer de espacio suficiente, accesible y adecuado para el almacenamiento y custodia provisional de los documentos digitalizados durante el tiempo previsto en cada caso. Será de su responsabilidad el almacenamiento y acceso a los documentos originales para su utilización por el Ayuntamiento de Zaragoza. También deberá facilitar el acceso a los documentos pendientes de integración en el gestor documental municipal.

2.- Podrá admitirse la utilización de instalaciones para archivo de otra empresa en las condiciones previstas en el **Artículo I.6.2.**

3.- Transcurridos los plazos de depósito previstos en el presente pliego, los documentos custodiados deberán ser eliminados por medios que aseguren la confidencialidad de la información que contienen y, en su caso, habrán de actualizarse las bases de datos existentes para control de documentos del gestor documental municipal.

**Respecto a los documentos electrónicos.**

1.- Su mantenimiento consiste en la extracción a soporte digital de todos los documentos integrados en el gestor documental municipal, con los mismos criterios de plazos y ordenación que se han descrito en el caso de documentos físicos.

2.- Se remitirán dos copias a la Dirección General de Ciencia y Tecnología a los efectos oportunos.

**ARTÍCULO XI.3.- CRITERIOS DE ALMACENAMIENTO PARA LOS DOCUMENTOS FÍSICOS EN CUSTODIA**

1.- Los documentos deberán encontrarse almacenados en cajas normalizadas, ordenados de acuerdo a criterios que permitan su localización. Las cajas deberán estar convenientemente cerradas para evitar pérdidas de documentos, indicando en el exterior de cada una de ellas las referencias necesarias para conocer su contenido. El modelo de caja a utilizar por la empresa adjudicataria deberá ser aprobado por los servicios técnicos municipales, y tener las medidas y

características adecuadas para evitar el deterioro o pérdida de los documentos que contenga.

2.- La empresa adjudicataria deberá disponer de las medidas de seguridad adecuadas tanto para la correcta conservación de los documentos custodiados, como para evitar el expolio y el acceso de personal no autorizado, por tratarse de información reservada de carácter tributario.

3.- Como ya se ha indicado, se valorarán aquellos métodos de digitalización de documentos que aseguren la autenticidad, integridad y la conservación de los documentos imagen, y permitan la eliminación de los correspondientes originales.

#### **ARTÍCULO XI.4.- REQUISITOS TÉCNICOS Y PROCEDIMIENTOS DE DEVOLUCIÓN DE LA INFORMACIÓN DIGITALIZADA**

1.- Para los documentos físicos, la captura de cada imagen de documento se efectuará individualmente, en posición vertical, adecuando los parámetros del escáner al tipo y color de cada uno de ellos. Para ello deberán hacerse pruebas de contraste respecto a cada documento tipo, con especial atención a los documentos con fondos distintos del blanco. Dichas pruebas requerirán el visto bueno del Servicio de Gestión Tributaria y de la Dirección General de Ciencia y Tecnología, debiendo proceder la empresa adjudicataria, en su caso, a introducir las modificaciones que le sean indicadas.

2.- El formato de la imagen será de compresión TIF y, partiendo de una resolución mínima de 200 dpi, se adaptará la densidad, intensidad y contraste del escáner a la adecuada en cada documento para su visualización en la pantalla.

3.- Será obligatoria la verificación del 100% de las imágenes digitalizadas y los índices introducidos para comprobar su legibilidad, orientación e indexación correctas. La tarea de verificación deberá ser realizada por operario distinto del que hubiera realizado la captura e indexación al objeto de asegurar su corrección.

4.- Tanto en documentos físicos como electrónicos la indexación deberá incluir tres campos que corresponderán al nº de documento (10 posiciones), al nº de póliza (8 posiciones), y un código de control (10 posiciones). La introducción de índices podrá realizarse por medios automáticos, cuya fiabilidad deberá ser contrastada previamente por la Dirección General de Ciencia y Tecnología.

5.- Deberá procederse a una nueva captura de imagen de los documentos ilegibles o con defectos de digitalización, así como a la modificación de las indexaciones incorrectas.

6.- Las tareas de integración de las imágenes y los documentos electrónicos en el gestor documental municipal deberán realizarse con la mayor diligencia y en horario que no afecte al normal desarrollo de las competencias municipales, bajo la supervisión de la Dirección General de Ciencia y Tecnología, debiendo quedar operativo para su utilización inmediata.

7.- En cada proceso, se editará un soporte óptico, con copia de seguridad, conteniendo los ficheros que a continuación se relacionan, cuyo formato deberá ser compatible con las bases de datos municipales:

- a) \*.TIF por imagen escaneada de documento físico.
- b) \*.PDF por los documentos e imágenes electrónicos.
- c) \*.TXT conteniendo las claves de indexación con los datos de la imagen o, en su caso, documento electrónico, número de póliza, y dirección de la imagen para integrar en el sistema de gestión documental municipal.
- d) \*.TXT para el mantenimiento de las bases de datos auxiliares. Deberá contener, en función del tipo de documento: el número de documento, las claves de indexación, la fecha de escaneo y operario responsable; la fecha de integración y operario responsable; y, en su caso, los datos necesarios para localizar el documento en el archivo físico documental (caja, estantería, pasillo, archivador, etc.).

#### **ARTÍCULO XI.5.- PLAZOS PARA LA INTEGRACIÓN DE IMÁGENES Y DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS**

1.- Antes del día 15 de cada mes deberá producirse la integración en el gestor documental municipal de las imágenes y documentos electrónicos generados en el mes anterior, bajo la supervisión de la Dirección General de Ciencia y Tecnología, debiendo quedar en estado operativo. Complementariamente se deberá producir la actualización de las bases de datos auxiliares.

## **ARTÍCULO XI.6.- ACCESIBILIDAD A LOS DOCUMENTOS EN CUSTODIA DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA**

1.- Respecto a la accesibilidad del Ayuntamiento de Zaragoza a los documentos custodiados por la empresa adjudicataria, ésta deberá poner a disposición del Ayuntamiento de Zaragoza los documentos que le sean solicitados en los plazos indicados en la tabla incluida en el **punto 3 siguiente**.

2.- Se habrá de distinguir entre los documentos integrados en el gestor documental municipal, y los que se encuentran en fase de digitalización e integración.

a) Documentos integrados en el gestor documental municipal

- La empresa adjudicataria vendrá obligada a localizar y entregar en los plazos previstos en el **punto 3 siguiente**, el original de los documentos que le sean requeridos y que se encuentren bajo su tutela, en la dependencia municipal que lo hubiera solicitado, y en las condiciones y con las medidas de seguridad adecuadas para evitar su deterioro y extravío. El horario en que deberán atenderse las peticiones coincidirá, al menos, con la jornada laboral municipal.
- Si se hubiera remitido el documento original, la empresa adjudicataria deberá responsabilizarse de su recogida en la misma dependencia municipal en que lo entregó, en los plazos previstos en el **punto 3 siguiente** desde que le sea puesto a su disposición, procediendo a su posterior archivo.

b) Documentos en fase de digitalización e integración

- Caso de solicitarse facsímil del documento, el plazo de remisión se ajustará a los plazos previstos en el **punto 3 siguiente**. A estos efectos, la empresa adjudicataria deberá disponer, al menos, de teléfono-fax y correo electrónico de contacto, atendidos en horario coincidente con la jornada laboral municipal.
- De ser necesario disponer del documento original, será de aplicación lo previsto en el **apartado a) anterior**.

3.- Los plazos relacionados a continuación tendrán la consideración de máximos, valorándose aquellas propuestas que mejoren la accesibilidad a los documentos.

| <b>TAREAS</b>                                        | <b>CARACTERÍSTICAS</b>                                                                                                                                          | <b>PLAZOS MÁXIMOS</b> |
|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 1.- REMISIÓN DE DOCUMENTOS FÍSICOS                   | Localización y entrega en la dependencia municipal que lo hubiera solicitado de los documentos incluidos en el archivo provisional de la empresa adjudicataria. | 1 DÍA LABORABLE       |
| 2.- RECOGIDA DE DOCUMENTOS FÍSICOS                   | Recogida de los documentos remitidos desde la empresa adjudicataria, una vez utilizados por el Ayuntamiento.                                                    | 3 DÍAS LABORABLES     |
| 2.- REMISIÓN DE FACSIMIL DE DOCUMENTOS NO INTEGRADOS | Localización y envío a la dependencia municipal que lo hubiera solicitado de copia facsimil de los documentos en proceso de digitalización e integración.       | 2 HORAS               |

4.- Se valorará que el software de gestión aportado por la empresa adjudicataria soporte las imágenes y documentos electrónicos que se generen, indexados de acuerdo con los criterios establecidos en el presente pliego. Asimismo, se valorará la conectividad entre dicho software y el gestor documental municipal para simplificar la integración de imágenes y documentos.

#### **ARTÍCULO XI.7.- MECANISMOS DE CONTROL DEL TRABAJO REALIZADO**

1.- Se establecen los siguientes controles periódicos del trabajo realizado.

##### *a) Controles mensuales*

1.- Deberá comprobarse la correcta integración de datos y la total operatividad de las bases de datos auxiliares tras cada proceso de actualización.

2.- Se obtendrán resúmenes estadísticos mensuales, indicando el número de documentos integrados en el gestor documental municipal, y clasificando la información por distinto criterios: tipo de documento o imagen (físico, electrónico); tipo de contenido (acuses de recibo, informes, gestiones alta, gestiones baja, etc.). En todo caso deberá contener los datos relativos a los valores de referencia que han de utilizarse para la fijación de penalizaciones reguladas en el **Artículo I.17**. Los resúmenes serán remitidos al Servicio de Gestión Tributaria.

*b) Controles anuales*

1.- Una vez al año la empresa adjudicataria deberá realizar una verificación aleatoria de al menos el 0,2% de los documentos integrados en el gestor documental municipal, para comprobar la correcta indexación de los documentos. Del resultado de la verificación se remitirá informe al Servicio de Gestión Tributaria.

2.- Al término de cada año natural, la empresa adjudicataria deberá presentar a los servicios municipales competentes una Memoria, según modelo municipalmente aprobado, que recoja los datos de gestión que se consideren relevantes; y el volumen de servicios prestado. La Memoria deberá contener los datos relativos a los valores anuales de referencia que han de utilizarse para la fijación de penalizaciones reguladas en el **Artículo I.17.**

**ARTÍCULO XI.8.- ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS EN CUSTODIA.**

1.- Una vez transcurridos los plazos de custodia previstos en los capítulos anteriores para cada tipo de documento, la empresa adjudicataria procederá a su eliminación utilizando los medios propuestos que aseguren la confidencialidad de la información que contienen, los cuales deberán ser admitidos por el Ayuntamiento, quien podrá supervisar su efectivo cumplimiento.

**ARTÍCULO XI.9.- JUSTIFICACIÓN, Y ABONO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.**

1.- Serán por cuenta de la empresa adjudicataria todos los costes en que deba incurrir para la correcta prestación de los servicios regulados en el presente capítulo: manipulado de documentos, transporte, pruebas de calidad, indexación, digitalización, rectificaciones, custodia de documentos, consumibles, actualización de bases de datos, diseño de programas auxiliares, mano de obra, seguros, etc., los cuales se consideran incluidos en los precios unitarios establecidos por la prestación de los servicios que hayan generado los documentos a integrar en el sistema de gestión documental municipal.

