

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR
EN EL CONTRATO DE SERVICIOS: ANÁLISIS DE ÓRDENES DE
LECTURA Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES DE FACTURA-
CIÓN POR CONSUMO DE AGUA**

**PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD DE CRITE-
RIOS**

CONTRATO Nº 69/2022

Área: Facturación

Subdirección: Servicios Comerciales

Dirección: Comercial

Fecha: 21 de julio de 2022

ÍNDICE

1. Objeto del Contrato.....	3
2. Lugar de realización de los servicios	3
3. Volumen de actividad.....	3
4. Desarrollo de la actividad	4
5. Plazos de ejecución de la actividad	13
6. Condiciones generales para la prestación de los servicios.....	14
7. Modificaciones tecnológicas y de procedimiento	19
8. Soporte técnico/logístico/documental	19
9. Obligaciones de información y documentación	20
Anexo I. Calendario de lecturas año 2019	21

1. Objeto del Contrato

El objeto del Contrato es la prestación de los Servicios de Análisis de Órdenes de Lectura y Gestión de Reclamaciones por Facturación de Consumo de Agua (en adelante “los Servicios”).

El análisis de órdenes de lectura tiene por objeto el estudio de aquellas situaciones anómalas detectadas en la actividad de lectura de contadores de agua, anomalías relacionadas tanto con la propia lectura como con el consumo de agua obtenido en base a ella. Dicho análisis se realiza tanto sobre las lecturas destinadas a la facturación por consumo de agua como sobre aquellas otras lecturas destinadas a seguimiento de grandes consumidores, lecturas de control, lecturas especiales, etc. Por tanto, se trata de una herramienta esencial para el control del consumo y la facturación de éste y su pretensión es garantizar la mayor fiabilidad posible antes de la emisión de la factura.

La gestión de reclamaciones por facturación de consumo de agua tiene por objeto el estudio de las reclamaciones planteadas tanto por los clientes de Canal de Isabel II, S.A. como internamente de oficio en relación con la facturación por consumo de agua emitida, adoptando una resolución sobre dichas reclamaciones. Por tanto, esta actividad es de gran importancia y sensibilidad en lo que a la imagen de Canal de Isabel II, S.A. se refiere.

2. Lugar de realización de los servicios

El ámbito de actuación de la actividad objeto del contrato, se circunscribe a todos los suministros y clientes gestionados por Canal de Isabel II, S.A., tanto en la Comunidad de Madrid como en varios municipios limítrofes con dicha Comunidad.

3. Volumen de actividad

El número de órdenes de lectura a analizar será variable, dependiendo del número de lecturas realizadas diariamente, así como de las necesidades que en cada momento precise Canal de Isabel II, S.A.

A modo meramente orientativo, en el anexo I de este documento se recoge el calendario de lecturas destinadas a la facturación por consumo de agua previsto para el año 2022 donde puede observarse el número de lecturas a realizar diariamente. Este tipo de lecturas constituye el mayor y principal volumen de órdenes de lectura gestionadas. El resto de las tipologías de órdenes de lectura tiene un volumen muy reducido.

No obstante, y únicamente con carácter informativo y, por tanto, sin carácter contractual, el volumen anual estimado de órdenes de lectura a analizar podría situarse en torno a las 258.300 órdenes.

Este volumen de actividad no tiene por qué tener una distribución lineal entre cada jornada hábil de trabajo.

En cuanto al número de reclamaciones por facturación de consumo de agua a gestionar, el número total de reclamaciones resueltas anualmente se podría situar aproximadamente en 17.220. En cualquier caso, esta información no tiene carácter contractual sino meramente informativo.

4. Desarrollo de la actividad

4.1 Análisis de órdenes de lectura

A continuación, se detallan las operaciones y procesos asociados al desarrollo de la actividad de análisis de órdenes de lectura:

- **Validaciones sobre órdenes de lectura**

Diariamente, el Sistema de Información Comercial de Canal de Isabel II, S.A. realiza una serie de validaciones sobre las órdenes de lectura gestionadas el día hábil anterior. Estas validaciones, articuladas a través de un conjunto de criterios, determinan que aquellas órdenes de lectura que cumplan alguno de los motivos definidos pasen a una situación de análisis previo a la facturación que tiene como consecuencia que estas órdenes queden paralizadas hasta que sean analizadas.

Una orden de lectura puede pasar a situación de análisis por uno o varios motivos o criterios. En caso de existir varios motivos que provoquen el análisis de una orden de lectura, siempre se definirá un motivo principal en función de la jerarquía existente entre los distintos motivos existentes.

Estos motivos podrían variar, ampliarse o reducirse e incluso desactivarse en función de las necesidades que en cada momento pueda tener Canal de Isabel II, S.A.

Estas validaciones realizadas por el Sistema de Información Comercial tienen por objeto, entre otros, los siguientes aspectos:

- Detección de posibles errores de lectura que provoquen a su vez una facturación errónea.
- Detección de carencia de lectura sin causa justificada que provoque la facturación por estimación.
- Detección de variaciones significativas de consumo con respecto al histórico del suministro.
- Detección de posibles anomalías en el equipo de medida que puedan influir en el consumo por él registrado.

- **Análisis y resolución de las órdenes de lectura**

Con carácter general, el día hábil posterior a las validaciones a las que se hacía referencia en el apartado anterior, y por tanto dos días hábiles después de la fecha de lectura, las órdenes de lectura deberán ser analizadas por la empresa que resulte adjudicataria de este concurso.

Todas las actuaciones recogidas en este apartado se realizarán a través del Sistema de Información Comercial de Canal de Isabel II, S.A.

Para un correcto análisis de las órdenes de lectura deberán tenerse en cuenta los siguientes aspectos:

- Motivo o motivos que han provocado el análisis de la orden de lectura.
- Características del suministro a analizar: uso al que se destina, calibre del contador y de la acometida, número de viviendas / locales / usos asimilados a los que abastece el suministro, tipo de instalación (contador principal, contador secundario, acometidas fusionadas), etc.
- Información complementaria aportada por el lector en la orden de lectura (mensajes, observaciones, fotografías, etc.).
- Autolecturas enviadas por el cliente, en caso de existir éstas.
- Histórico de lecturas y consumos del suministro.
- Histórico de reclamaciones existentes en el suministro.
- Histórico de intervenciones realizadas en el suministro.
- Inspecciones, verificaciones, comprobaciones del contador (tanto en finca como en laboratorio), realizadas en el suministro.
- Época estacional del año en la que se encuentra incluido el período a facturar.
- Características peculiares del municipio o núcleo de población al que pertenece el suministro.
- Titular del suministro.
- Colectivo especial de facturación al que pueda pertenecer el suministro.
- Instrucciones específicas de facturación para el suministro que el Sistema de Información Comercial de Canal de Isabel II, S.A. facilita al resolutor o analista.

Asimismo, también deberán tenerse en cuenta las instrucciones concretas que en cada momento puedan ser transmitidas por los responsables del Área de Facturación de Canal de Isabel II, S.A. a los responsables de la empresa adjudicataria.

Una vez analizados todos los aspectos mencionados anteriormente, el personal de la empresa adjudicataria encargado de dicho análisis, deberá decidir si existen razones objetivas que permitan determinar que la información codificada por el lector en la orden de lectura (índice, anomalías, etc.) es correcta, en cuyo caso deberá resolver el análisis de la orden de lectura dando por buena la información aportada por el lector. En caso contrario, si existen dudas sobre dicha información que no permitan emitir la factura con garantías suficientes de ser correcta, dicho personal podrá generar una auditoría de consumo que deberá ser realizada en la propia finca. Esta auditoría es una herramienta de la que dispone el personal encargado del análisis para poder continuar posteriormente el mismo disponiendo de una mayor información que le permita resolver con mayores garantías. También se podrá generar una revisión de la facturación emitida con anterioridad cuando se den las circunstancias que así lo requieran, por ejemplo, cuando exista una fotografía que demuestre claramente que ha existido un error de lectura en el período anterior. A esta primera fase la denominaremos **Análisis Previo**.

Hay que tener en cuenta que el número medio de auditorías de consumo generadas diariamente será establecido por Canal de Isabel II, S.A. en función de los recursos disponibles en cada momento para poder realizar dichas actuaciones, pudiendo variar dicho número a lo largo de la ejecución del Contrato tantas veces como pueda ser necesario. Por tanto, la empresa adjudicataria deberá tener en cuenta las indicaciones que desde Canal de Isabel II, S.A. se transmitan en este sentido, intentando acercarse lo más posible al número de auditorías de consumo fijado en cada momento.

En aquellas órdenes de lectura en las que se ha generado una auditoría de consumo, y una vez realizada ésta, la empresa adjudicataria continuará posteriormente con su estudio. A esta segunda fase la denominaremos **Análisis Complementario**.

En esta fase de Análisis Complementario, el abanico de posibilidades de resolución se amplía a las siguientes opciones:

- Dar por buena la información aportada por el lector en la orden de lectura.
- Calcular un nuevo índice de lectura en base a la información obtenida en la auditoría de consumo por existir un error en la lectura tomada por el lector.
- Facturar por estimación al existir una anomalía que impida acceder al contador y por tanto verificar si la información aportada por el lector era correcta o no.
- Facturar por evaluación al existir una anomalía en el equipo de medida que impida conocer el consumo realmente realizado en el suministro.
- Facturar un consumo determinado, con o sin lectura, en base a determinadas circunstancias especiales que así lo aconsejen.

Asimismo, en esta misma fase, también se amplían las herramientas a disposición del personal encargado del análisis, entre las que se encuentran las siguientes:

- Generar una revisión de la facturación emitida con anterioridad al suministro cuando se den las circunstancias que requieran la aplicación de dicha herramienta. Por ejemplo, cuando haya existido un error de lectura en el período anterior.
- Modificar determinados datos y parámetros asociados al suministro cuando así proceda en base a la información obtenida en la auditoría de consumo.
- Generar una denuncia por situación antirreglamentaria o fraudulenta cuando así proceda en base a esa misma información.
- Volver a generar una nueva auditoría de consumo. Esta opción tendrá carácter excepcional y siempre estará debidamente justificada, y deberá contar con la aprobación previa del personal de Canal de Isabel II, S.A.

Cuando exista alguna causa justificada que impida resolver el análisis de la orden de lectura y que obligue a esperar a que se produzca un determinado acontecimiento o actuación previa, el analista pasará la orden de lectura en análisis a una situación denominada “Pendiente de informe”.

- **Campaña de comunicación al cliente de aumento de consumo**

De forma paralela al análisis de órdenes de lectura, y en el marco de esta actividad, se gestiona la campaña de comunicación a los clientes de aumentos de consumo, a través del envío de una carta, para informarle de la detección de un aumento de consumo en su suministro.

El personal encargado del análisis de órdenes de lectura debe determinar los suministros que, habiendo pasado a situación de análisis como consecuencia de un aumento de consumo con respecto al habitual del suministro, deban gestionarse posteriormente en la campaña de comunicación a los clientes, comunicación que en todo caso queda fuera del alcance de los servicios a prestar en el marco de este Contrato. Es decir, el personal encargado del análisis de órdenes de lectura simplemente seleccionará los suministros a los que haya que comunicar el aumento de consumo detectado.

Los suministros seleccionados por el personal encargado del análisis de órdenes de lectura para formar parte de la campaña de comunicación a los clientes de aumentos de consumo serán revisados, antes de su confirmación, por el encargado de la empresa adjudicataria.

4.2 Gestión de reclamaciones por facturación de consumo de agua

Las reclamaciones por facturación de consumo de agua pueden tener dos orígenes:

- Origen cliente: disconformidad con la facturación en un determinado período de consumo manifestada por el cliente
- Origen interno: generada internamente desde Canal de Isabel II, S.A.

Asimismo, la recepción de las reclamaciones de facturación, recepción que en ningún caso forma parte de los servicios objeto de este Contrato, se puede producir a través de los siguientes canales:

- Presencial: el cliente se persona en una oficina comercial de Canal de Isabel II, S.A. y manifiesta su disconformidad con la facturación realizada en un determinado período de consumo.
- Telefónico: el cliente plantea su reclamación a través del teléfono de Atención al Cliente de Canal de Isabel II, S.A.
- Por escrito: el cliente presenta su reclamación por escrito, bien directamente en el Registro de Canal de Isabel II, S.A. o bien a través de una Oficina al Consumidor, Comunidad de Madrid, etc.
- Fax: en definitiva, es una reclamación presentada por escrito pero que nos llega a través de nuestro fax.
- Oficina virtual de Canal de Isabel II, S.A.: el cliente plantea su reclamación a través de nuestra Oficina Virtual.
- Interno: desde otras Áreas de Canal de Isabel II, S.A., pudiendo incluso generarse de forma automática desde determinados procesos comerciales.
- Email: en este caso tendría la misma consideración que una reclamación presentada por escrito.

Los principales motivos de reclamación por facturación de consumo de agua son los siguientes:

- **Datos erróneos en contrato:** Los parámetros que intervienen en el cálculo del importe de la factura (por ejemplo, número de usos suministrados, calibre del contador, uso al que se destina el suministro, etc.), no corresponden según el cliente con los reales.
- **Estimación de consumo:** El consumo facturado se ha calculado por estimación al no poder acceder al contador en la fecha fijada para realizar la lectura de este. Esta estimación se realiza tomando como referencia el consumo habitual del suministro en los dos períodos análogos anteriores estacionalmente hablando. El cliente considera que la estimación realizada no se ajusta al consumo que realmente ha tenido en el período.

Hay dos casuísticas distintas en relación con la estimación de consumo:

- Estimación abierta: Existe un período o conjunto de períodos con estimaciones consecutivas sin que exista lectura del contador posterior.

- Estimación cerrada: Existe un período o conjunto de períodos con estimaciones del que conocemos la lectura inicial y final.
- **Evaluación de consumo:** La facturación se realiza por evaluación al presentar el contador una anomalía en su funcionamiento que impide conocer el consumo realmente realizado en el suministro. Esta evaluación se calcula de forma análoga a la estimación. El Cliente puede considerar que el consumo facturado no se ajusta al realmente realizado en ese período y presenta reclamación.
- **Error de lectura:** El cliente considera que existe un error en la lectura tomada por el lector que ha provocado la facturación de un consumo erróneo.
- **Aumento de consumo:** Cuando el Cliente reclama porque percibe que se le ha facturado un consumo superior al que tiene habitualmente o superior al que considera que realmente ha realizado.
- **Aumento de consumo por fuga o pérdida en la instalación interior del Cliente:** El Cliente reclama porque se ha producido un aumento de consumo como consecuencia de una rotura o pérdida accidental y fortuita en la red interior de la finca.
- **Contadores cruzados:** Cuando el Cliente reclama porque se le está facturando el consumo registrado por un contador instalado en otro punto de suministro que no es el suyo en lugar de por el contador correcto.
- **Otras causas:**
 - Facturación improcedente por duplicidad de contrato u otras causas.
 - Aplicación indebida de alguno de los servicios facturados.
 - Discrepancias con el valor del coeficiente (K) aplicado.

A continuación, se detallan las operaciones y procesos asociados al desarrollo de la actividad de gestión de reclamaciones por facturación de consumo de agua. Todas estas actuaciones recogidas se realizarán a través del Sistema de Información Comercial de Canal de Isabel II, S.A.

- **Análisis de la reclamación planteada**

Una vez registrada en el Sistema de Información Comercial de Canal de Isabel II, S.A. la reclamación planteada, ésta queda en situación de "Pendiente de analizar", debiendo ser asignada por el personal del Área de Facturación a la empresa adjudicataria. El encargado de la empresa adjudicataria asignará y distribuirá las reclamaciones recibidas entre los distintos analistas de dicha empresa. Desde ese mismo momento, la reclamación podrá ser estudiada y analizada por el analista al que le ha sido asignada.

No obstante, Canal de Isabel II, S.A. se reserva el derecho de determinar que tipología de reclamaciones, en función del motivo de reclamación, importes, reiteración, tipo de cliente, tipo de suministro, etc., son asignadas a la empresa adjudicataria y cuáles deben ser analizadas, estudiadas y gestionadas por personal propio del Área de Facturación de Canal de Isabel II, S.A.

El analista debe analizar la reclamación teniendo en cuenta todos y cada uno de los aspectos que a continuación se recogen:

- Motivo de la reclamación, argumentos y documentación aportada por el cliente que fundamenten su disconformidad con la facturación realizada.
- Observaciones codificadas en el alta de la reclamación.
- Histórico de reclamaciones y revisiones del contrato.
- Histórico de lecturas y consumos.
- Histórico de intervenciones en el punto de suministro.
- Situación del contrato.
- Características del suministro: uso al que se destina, calibre del contador y de la acometida, número de viviendas / locales / usos asimilados a los que abastece el suministro, tipo de instalación (contador principal, contador secundario, acometidas fusionadas), etc.
- Inspecciones, verificaciones, comprobaciones del contador (tanto en finca como en laboratorio), realizadas en el suministro.
- Época estacional del año en la que se encuentra incluido el período a facturar.
- Características peculiares del municipio o núcleo de población al que pertenece el suministro.

A esta fase de análisis se le denomina **Estudio Preliminar**. Cuando del análisis anterior no se obtiene información suficiente que permita adoptar una resolución sobre la reclamación planteada o sea necesario verificar la misma, el analista dispone de las siguientes posibilidades:

- Generar verificación de instalación en finca (inspección).
- Generar auditoría de consumo.
- Generar comprobación del funcionamiento y comportamiento metrológico del contador en el suministro, intervención a la que se denomina “Inspección Técnica del Conjunto de Medida”.
- Generar verificación exhaustiva del contador en el Laboratorio de Contadores de Canal de Isabel II, S.A.
- Solicitar información complementaria a Canal de Isabel II, S.A. sobre la reclamación planteada.

Debe tenerse en cuenta que Canal de Isabel II, S.A. dispone de un compromiso de calidad con el cliente por el que está obligado a resolver una reclamación o bien a informar al cliente de la actuación previa a realizar para poder resolver posteriormente dicha reclamación en el plazo de 5 días laborables, indemnizando al cliente por cada día de demora en caso de incumplimiento de este compromiso.

Por ello, en caso de que el analista determine que es necesario generar alguna de las actuaciones recogidas en el punto anterior para poder completar el estudio de la reclamación, deberá generar una carta al cliente en la que se le comunique la actuación a llevar a cabo, carta que permitirá cumplir con el compromiso de calidad que Canal de Isabel II, S.A. tiene con el cliente.

Cuando se genera una actuación a realizar en finca (inspección, auditoría, comprobación del contador), la reclamación pasa a situación de "Pendiente de inspección".

Una vez realizada la actuación solicitada, la reclamación pasa a situación de "Pendiente de resolver", pudiendo desde ese momento el analista completar el estudio de la reclamación teniendo en cuenta además de todos los aspectos mencionados anteriormente, que deberá volver a repasar, el resultado de la actuación generada. A esta fase se le denomina **Estudio Final**.

- **Resolución de la reclamación planteada**

Una vez completado el análisis de toda la información expuesta en el apartado anterior, el analista estaría en condiciones de adoptar una resolución sobre la reclamación planteada, existiendo tres posibilidades de resolución:

- Rectificación de la facturación

El analista, después del análisis realizado, encuentra motivos para rectificar la facturación emitida originalmente. Por ello, procede a la anulación las facturas originales, generando las nuevas prefacturas y el dictamen de rectificación, dictamen en el que el analista deberá recoger de forma clara y absolutamente detallada todos y cada uno de los argumentos que le han llevado a adoptar la resolución y la forma en la que va a efectuar la rectificación de la facturación.

- No procede la rectificación de la facturación, manteniendo la facturación original

En este caso, el analista, después del análisis realizado, no encuentra motivos suficientes para proceder a la rectificación de la facturación. Por ello, procede a comunicar por carta al cliente la decisión adoptada, carta que deberá recoger de forma clara y absolutamente detallada todos y cada uno de los argumentos que le han llevado a adoptar dicha resolución.

- Paralización de la reclamación

Cuando por falta de documentación, de histórico de consumos, o de cualquier otra circunstancia, no se pueda finalizar el estudio de la reclamación, se paralizará la reclamación hasta una nueva fecha que indicará el analista. Cuando llegue la fecha indicada por el analista en la paralización, se activará de nuevo la reclamación para que su análisis sea completado por el analista.

En este caso, el analista comunicará por carta al cliente la decisión de paralización de la reclamación exponiendo en la misma de forma clara y absolutamente detallada todos y cada uno de los motivos por los que debe paralizar dicho estudio, el acontecimiento que debe producirse para volver a retomar dicho estudio y el plazo estimado durante el que la reclamación estará paralizada.

En todos los casos, tanto en el dictamen de rectificación como en las cartas de rechazo o de paralización de la reclamación, el analista trasladará al cliente los argumentos que fundamentan la resolución adoptada de una forma clara y sencilla, evitando en la medida de lo posible la utilización de términos técnicos.

El Sistema de Información Comercial de Canal de Isabel II, S.A. cuenta con herramientas de apoyo para la redacción de estas comunicaciones, como pueden ser cartas y párrafos tipo, que en todo caso el analista deberá siempre ajustar y personalizar para cada caso concreto.

Asimismo, independientemente de la resolución adoptada, el analista, en los casos que sean necesarios, tanto para la resolución como para dejar la instalación en las mejores condiciones posibles, genera las órdenes de servicio que corresponda en cada caso. De igual forma, procederá a actualizar y modificar aquellos datos del contrato y del suministro que sean necesarios y que se hayan deducido como necesarios del estudio de la reclamación gestionada.

- **Confirmación de la resolución adoptada**

Una vez adoptada la resolución por el analista, dicha resolución queda pendiente de ser confirmada por el encargado o jefe de equipo de la empresa adjudicataria.

El encargado o jefe de equipo, revisará todas las resoluciones adoptadas por los analistas de la empresa adjudicataria, confirmando aquellas resoluciones con las que esté conforme y devolviendo a los analistas, aquellas otras que considere erróneas, insuficientemente argumentadas y justificadas o que no se trasladen de una forma clara y sencilla al cliente. Cuando el encargado o jefe de equipo devuelva una reclamación al analista, codificará en el Sistema de Información Comercial de Canal de Isabel II, S.A. los motivos de dicha devolución.

Una vez confirmada la resolución por el encargado o jefe de equipo de la empresa adjudicataria, la reclamación quedará pendiente de ser confirmada por el Área de Facturación de Canal de Isabel II, S.A., quien o bien confirmará definitivamente la resolución adoptada o bien la devolverá a la empresa adjudicataria por tratarse de una resolución incorrecta, por no estar conforme con la misma o por no haberse fundamentado y argumentado debidamente la resolución adoptada o incluso por no expresar correctamente dichos argumentos, en cuyo caso codificará en el Sistema de Información Comercial los motivos de dicha devolución.

5. Plazos de ejecución de la actividad

5.1 Análisis de órdenes de lectura

Para definir el plazo de resolución del análisis de las órdenes de lectura distinguiremos entre las dos fases del análisis recogidas en el apartado anterior:

- **Análisis Previo.** Este análisis deberá realizarse inexcusablemente el día hábil siguiente al que la orden de lectura ha entrado a situación de análisis como consecuencia de las validaciones del Sistema de Información Comercial de Canal de Isabel II, S.A. recogidas en el apartado 4.1 de este documento. Es decir, durante dicho día, todas las órdenes de lectura asignadas a la empresa adjudicataria, o bien deberán haberse resuelto o bien se habrán generado las auditorías de consumo o revisiones de facturación en aquellas en las que haya sido necesario y así procediera.
- **Análisis Complementario.** Una vez realizada la auditoría de consumo, la empresa adjudicataria dispondrá del plazo inexcusable de 1 día hábil a partir de la fecha de asignación de la actividad, para la resolución del análisis de la orden de lectura, o en su defecto, para la generación de una revisión de facturación o de una nueva auditoría de consumo debidamente justificada. Una vez realizada la revisión de facturación o la nueva auditoría de consumo, la empresa adjudicataria deberá resolver el análisis de la orden de lectura en un plazo máximo de 1 día hábil.
- Cuando una orden de lectura en análisis pase a situación de “Pendiente de informe” se interrumpirán los plazos mencionados anteriormente. No obstante, si una orden de lectura en análisis se ha pasado a situación de “Pendiente de informe” sin un motivo suficientemente justificado, se aplicará la penalización correspondiente establecida en el apartado 9.1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rige este concurso.

El incumplimiento de los plazos mencionados anteriormente en cualquiera de las órdenes de lectura analizadas conllevará la aplicación de la penalización correspondiente establecida en el apartado 9.1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rige este concurso.

5.2 Gestión de reclamaciones por facturación de consumo de agua

Para definir el plazo de resolución de las reclamaciones por facturación de consumo de agua, distinguiremos entre las distintas situaciones que han sido recogidas en el apartado 4.2 de este documento:

- **Reclamación pendiente de analizar o fase de Estudio Preliminar.** Una vez que la reclamación ha sido dada de alta en el Sistema de Información Comercial de Canal de Isabel II, S.A. y asignada a la empresa adjudicataria, y por tanto se encuentra en situación de “Pendiente de analizar” por el analista, la empresa adjudicataria dispone de un plazo de dos días hábiles para, o bien adoptar una resolución definitiva sobre la reclamación planteada, incluida la confirmación de dicha resolución por el encargado o jefe de equipo de dicha empresa, o bien generar alguna de las actuaciones recogidas en el apartado 4.2 de este documento, en cuyo caso también generará la carta de comunicación al cliente en la que se le informe de dicha actuación.

- Reclamación pendiente de resolver o fase de Estudio Final. En el caso de que hubiera sido necesario generar alguna actuación para poder completar el estudio de la reclamación, una vez realizada la misma y por tanto una vez que la reclamación se encuentra en situación de “Pendiente de resolver”, el analista dispone de un nuevo plazo de dos días hábiles para adoptar una resolución definitiva sobre la reclamación planteada, plazo que incluirá la confirmación de dicha resolución por el encargado o jefe de equipo de la empresa adjudicataria.

El incumplimiento de los plazos mencionados anteriormente en cualquiera de las dos situaciones, conllevará la aplicación de la penalización correspondiente establecida en el apartado 9.1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rige este concurso, pudiendo ser compatible la aplicación de la penalización por incumplimiento del plazo en ambas situaciones en aquellos casos en los que por un lado se haya generado una actuación superando el plazo de dos días hábiles desde que la reclamación se dio de alta en el Sistema de Información Comercial y en los que además posteriormente, una vez realizada dicha actuación, se haya superado el nuevo plazo de dos días hábiles para adoptar una resolución definitiva sobre la reclamación.

Cuando una resolución sea devuelta al analista por el encargado o jefe de equipo de la empresa adjudicataria, no otorgará un nuevo plazo para resolver la reclamación, de forma que seguirá contando por tanto el plazo inicial.

En aquellos casos en los que Canal de Isabel II, S.A. devuelva una resolución a la empresa adjudicataria, ésta deberá resolver la reclamación, incluida la confirmación por el encargado o jefe de equipo de dicha empresa, en el plazo de 1 día hábil desde que fue devuelta.

6. Condiciones generales para la prestación de los servicios

En este apartado se recogen aquellas condiciones y obligaciones generales de los Servicios de Análisis de Órdenes de Lectura y Gestión de Reclamaciones de Facturación por Consumo de Agua.

- El adjudicatario deberá disponer y, por tanto, correrán por cuenta de este, además de los gastos ya citados en apartados anteriores y posteriores, todos los **costes** relativos a:
 - **Personal** necesario para el desarrollo de la actividad (responsable de servicio, encargado, jefes de equipo, analistas, etc.)
 - **Formación**, a realizar al menos una vez al año, por parte de la empresa adjudicataria.
 - **Línea de comunicaciones de datos** utilizada para la conexión al Sistema de Información Comercial de Canal de Isabel II, S.A. Las condiciones para esta conexión se recogen más adelante.
- La empresa adjudicataria, a requerimiento de Canal de Isabel II, S.A., deberá remitir a la misma toda aquella información relacionada con el desarrollo de la actividad que sea requerida, como informes, ficheros, documentación, etc.
- La empresa adjudicataria deberá destinar **personal exclusivo** para la realización de la actividad encomendada, pudiendo dedicarse dicho personal, en caso de que la misma empresa licitadora resulte adjudicataria de los dos lotes que conforman el contrato, tanto al análisis de órdenes de lectura como a la gestión de reclamaciones por facturación de consumo de agua.

- La empresa adjudicataria, a requerimiento de Canal de Isabel II, S.A., deberá elaborar todos aquellos informes que éste solicite sobre actuaciones de su personal, quejas de los clientes, etc., en un plazo máximo de tres días hábiles desde su solicitud por Canal de Isabel II, S.A.

El incumplimiento de esta condición conllevará la aplicación de la penalización correspondiente establecida en el apartado 9.1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rige este concurso.

- La empresa adjudicataria dispondrá, de forma permanente, de todo el personal necesario, debidamente formado y capacitado, para gestionar los avisos, comunicaciones, reclamaciones, quejas, incidencias, instrucciones, codificación de trabajos y actuaciones en el Sistema de Información Comercial, etc., que Canal de Isabel II, S.A. pueda requerir durante su **horario de trabajo** y que, en un principio y salvo modificaciones posteriores (que no modificarán las condiciones de contrato), se establece **de 07:30 a 15:30 horas, de Lunes a Viernes**.
- La empresa adjudicataria nombrará un **Responsable del Servicio**. La función de esta persona será la de interlocutor con el Responsable del Contrato de Canal de Isabel II, S.A. para todas las gestiones que requieran la coordinación entre la empresa adjudicataria y Canal de Isabel II, S.A. con objeto de garantizar la correcta ejecución de las actividades a encomendadas. En cualquier caso, el Responsable del Servicio dispondrá de la experiencia y titulación exigidas en el apartado 5.1. B) 5. a) del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rigen este procedimiento de licitación.

El medio de comunicación con este interlocutor será el que determine Canal de Isabel II, S.A. en cada momento: telefónico, correo electrónico, presencial, etc.

- La empresa adjudicataria nombrará un **Encargado del Servicio**. La función de esta persona será la de interlocutor con los mandos intermedios de Canal de Isabel II, S.A. encargados del control y supervisión de las actividades encomendadas, con objeto de coordinar todas las gestiones que requieran la operativa diaria de cada una de las actividades a desarrollar. En cualquier caso, el Encargado del Servicio dispondrá de la experiencia y titulación exigidas en el apartado 5.1. B) 5. a) del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rigen este procedimiento de licitación.

El medio de comunicación con este interlocutor será el que determine Canal de Isabel II, S.A. en cada momento: telefónico, correo electrónico, presencial, etc.

- Canal de Isabel II, S.A. impartirá la **formación** inicial necesaria a los formadores de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria realizará, al menos una vez al año, a su cargo, un curso de formación y reciclaje a todo su personal sobre las actividades objeto del Contrato, emitiendo informe sobre el contenido, número de horas y desarrollo de dicha formación que hará llegar a Canal de Isabel II, S.A.

- Canal de Isabel II, S.A. aportará a la empresa adjudicataria la **documentación** necesaria donde se recoja con detalle el **procedimiento de cada una de las actividades a desarrollar**. Estas pautas de actuación son de obligado cumplimiento.

- Asimismo, Canal de Isabel II, S.A. se reserva el derecho a modificar el **calendario de lectura** en base a distintas periodicidades, pudiendo esto afectar a la generación de las órdenes de lectura a analizar. Actualmente, este calendario tiene una periodicidad bimestral.

Canal de Isabel II, S.A. facilitará a la empresa adjudicataria el calendario de lecturas anual antes del comienzo del año y cada vez que haya cambios significativos en éste.

No obstante, cualquier cambio que afecte de forma importante a la planificación de la actividad, será puesto en conocimiento de la empresa adjudicataria en un plazo no inferior a 15 días de su aplicación.

- El adjudicatario queda obligado a realizar una conexión privada a la Red Corporativa de Datos (en adelante, RCD) de Canal de Isabel II, S.A. (en adelante, Canal) para la realización de aquellos trabajos contemplados dentro del alcance del presente contrato que lo requieran. El adjudicatario, por tanto, deberá asignar un recurso técnico especializado en redes de datos y comunicaciones, que se responsabilice, en el ámbito de la prestación de los servicios asociados al contrato de prestación de servicios, de la configuración y mantenimiento de la parte de la infraestructura de comunicaciones entre el adjudicatario y Canal que sea responsabilidad del adjudicatario, al objeto de garantizar el cumplimiento de estas condiciones de conexión, la cual se realizará bajo los siguientes condicionantes obligatorios:

- Conexión única del operador de comunicaciones con la RCD de Canal de Isabel II, S.A.

El operador de comunicaciones elegido por el adjudicatario para la puesta en marcha de la conexión de la misma con Canal entregará en un único punto tanto la totalidad del tráfico gestionado del propio adjudicatario como el de las otras empresas colaboradoras que conecten a través de dicho único punto con Canal. Esto es, si el operador de comunicaciones elegido por el adjudicatario ya presta servicio a alguna otra empresa colaboradora de Canal, la nueva conexión deberá utilizar la infraestructura física existente en Canal para generar la nueva conexión, sin que sea necesaria la instalación de nuevo equipamiento físico ni la realización de ninguna actividad en las dependencias de Canal. La utilización de infraestructura común por parte de las distintas empresas colaboradoras no supone la disponibilidad de conexión entre las mismas, siendo el objeto la conexión privada uno a uno de cada una de las empresas colaboradoras con Canal. En caso de que el operador no preste en la actualidad este servicio a ninguna empresa colaboradora, podrá realizar la conexión a la RCD de Canal, teniendo en cuenta la casuística expuesta para futuras conexiones de otras posibles empresas colaboradoras. El operador de comunicaciones preservará la privacidad de las comunicaciones con la RCD de Canal y, en especial, entre las diferentes empresas colaboradoras a las que pudiera dar servicio con la misma infraestructura.

En caso de que el contrato sea adjudicado a una Unión Temporal de Empresas (UTE), se presentará igualmente una única conexión a Canal, y serán las empresas que forman la UTE las que deberán coordinarse entre ellas y realizar las acciones que sean necesarias para garantizar que la prestación de los servicios contratados por parte de Canal se realice exclusivamente a través de dicha conexión única.

Cada conexión única a Canal va ligada a un único contrato. No se permitirá que un contratista con más de un contrato con Canal comparta una misma conexión para contratos distintos, salvo autorización expresa de los responsables en Canal de cada uno de los contratos y la presentación de un informe que garantice que las características de la línea (ancho de banda, latencias etc.) y que las características de conexión de las operativas de los distintos contratos hacen que no haya afección posible entre los mismos.

La conexión única principal con Canal deberá entregar el tráfico a la RCD de Canal en la siguiente dirección:

Oficinas Centrales Canal de Isabel II, S.A.
C/ Santa Engracia 125
Edificio 4

- Conexión de backup, contingencia o respaldo con la RCD de Canal de Isabel II, S.A.

Si por parte del servicio de Canal responsable del adjudicatario se identificara que el servicio contratado es crítico, o tuviera unos requisitos de disponibilidad altos (por ejemplo, 24x7), el adjudicatario quedará obligado a provisionar una segunda línea de comunicación con Canal a través de otro operador de comunicaciones distinto del seleccionado para la línea de comunicación principal, y en los mismos términos identificados en el punto 1. "Conexión única del operador de comunicaciones con la RCD de Canal", con el objeto de disponer de una línea adicional de backup, contingencia o respaldo, y poder así garantizar la disponibilidad de las comunicaciones.

La conexión de backup con Canal deberá entregar el tráfico a la RCD de Canal en la siguiente dirección:

Polígono Industrial El Carralero (Majadahonda)
ETAP Majadahonda
Edificio Espejo

- Direccionamiento IP

El adjudicatario se adecuará a los rangos de direccionamiento IP privados establecidos por Canal. Se establecerá por parte de Canal un rango IP compatible, en el que el adjudicatario se integrará en la RCD de Canal. Si fuera necesaria la aplicación de traducción de direcciones (NAT) ésta será responsabilidad exclusiva del adjudicatario, bien con medios propios o bien a través de la capacidad de la línea contratada con el operador de comunicaciones elegido por el adjudicatario.

- Monitorización de la conexión

La línea de comunicaciones deberá estar dimensionada conforme a los trabajos y servicios que se prestan en el alcance del contrato, permitiendo una prestación eficiente de los mismos. El adjudicatario deberá facilitar la información básica del dimensionamiento y de los requisitos de las conexiones: N.º de conexiones, ancho de banda, latencia, errores físicos de red, etc.

El cumplimiento de estos parámetros de dimensionamiento deberá ser monitorizado por el adjudicatario y, como parte de los informes de servicio mensuales, el adjudicatario deberá facilitar un informe de uso de las conexiones que incluya, al menos, las siguientes gráficas de uso de la red a lo largo del mes:

- N.º de conexiones establecidas (entrante/saliente)
- Ancho de banda consumido (entrante/saliente)
- Latencias
- Errores de red (físicos)

Adicionalmente se deberá hacer una auditoría de forma periódica (al menos, 2 veces al año) donde se compruebe el cumplimiento efectivo de los requisitos de conectividad en base al dimensionamiento realizado en el proyecto. El adjudicatario deberá facilitar un informe con los resultados de la auditoría en el que se compruebe el cumplimiento de los parámetros del dimensionamiento y de los requisitos de las conexiones.

El adjudicatario tiene la obligación de asegurar el correcto estado de la conexión por parte del operador de telecomunicaciones. El adjudicatario está obligado a realizar las comprobaciones oportunas con el operador ante cualquier posible problema de acceso a los sistemas de Canal, proporcionando las evidencias de que el tráfico se entrega en el extremo de Canal y que parte de la interfaz del router de operador que conecta con el extremo de Canal. Solo si tras las pruebas realizadas hay evidencia de que no es un problema del operador, se trasladará la incidencia a los técnicos de Servicios de Red y Accesos de Canal, y siempre a través del responsable de contrato en Canal.

Canal se reserva el derecho de monitorizar la línea de comunicaciones solicitada por el adjudicatario. Para ello se debe garantizar el acceso de consulta SNMP a los routers en extremos (no a los routers que pudieran componer la propia red del operador de telecomunicaciones) dedicados a la conexión con Canal.

- Contacto

En caso de duda sobre alguna de las condiciones reflejadas en este documento, el adjudicatario puede dirigir sus consultas o dudas, haciendo referencia a los apartados de este documento, exclusivamente a su responsable o interlocutor en Canal, quien se encargará de tramitarlas de forma interna.

Una vez finalizada las prestaciones del contrato, el adjudicatario estará obligado a solicitar la baja del servicio con el operador de telecomunicaciones, y ha de informar al responsable o interlocutor del contrato en Canal una vez se haya producido la baja efectiva del servicio, quien a su vez informará internamente a las áreas de Canal involucradas en la prestación del servicio.

- Los requisitos mínimos de los equipos informáticos PC,s de la empresa adjudicataria utilizados para la gestión de las actividades objeto de este contrato serán los siguientes:
 - Procesador de 6 núcleos con puntuación igual o superior a 1700 en el análisis comparativo de BAPCO SYSmark 2018, en su índice global SYSmark 2018 Desktop
 - Si se opta por Procesador tipo Intel, ha de ser Intel Core 5 o superior >= familia 9 y si se opta por Procesador AMD ha de ser Ryzen 5 o superior
 - Chip de seguridad TPM 2.0
 - Frecuencia base de 2,6 Ghz. y turbo de 4.4 Ghz. con 12 MB Cache
 - Memoria RAM 16 GB 2666 MHz DDR4 o equivalente
 - Disco SSD de 256 GB

- Placa Base con soporte SATA III y USB 3.0
- Tarjeta gráfica 2 GB GDDR5 dedicada con VGA, DVI y HDMI
- Tarjeta de Red Ethernet 1 Gbps integrada en placa base
- Tarjeta de Sonido o audio integrado en placa base
- Altavoces integrados
- Teclado y ratón USB incluidos
- 6 puertos USB, como mínimo 4 de ellos pueden ser han de ser USB 3.2 Gen1, y al menos dos de los 6 puertos han de ser frontales
- 2 puertos Displayport
- 1 puerto HDMI
- 2 slot Pci libres
- Conectores frontales de audio para auriculares y micrófono
- Grabadora de DVD con software de reproducción y grabación
- Lector de tarjetas de memoria multiformato (SD/XD/MMC/MS/MSPRO)
- Windows 10
- Energy Star 7.0 o equivalente

7. Modificaciones tecnológicas y de procedimiento

Durante el tiempo de vigencia del contrato, Canal de Isabel II, S.A. se reserva la posibilidad de modificar para la actividad objeto de este, tanto los procedimientos y operativa de trabajo como las herramientas tecnológicas empleadas, sin que ello genere derecho alguno a revisar los precios ofertados.

8. Soporte técnico/logístico/documental

El adjudicatario deberá proporcionar el soporte técnico, logístico y documental necesario para la correcta implementación de los Servicios de Análisis de Órdenes de Lectura y Gestión de Reclamaciones de Facturación por Consumo de Agua.

9. Obligaciones de información y documentación

Durante la ejecución de los servicios objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Responsable del Contrato de Canal de Isabel II, S.A., a tales efectos, la información y documentación que estas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

En este sentido, el adjudicatario deberá informar al Responsable del Contrato de Canal de Isabel II, S.A., con la periodicidad necesaria, sobre distintos aspectos del funcionamiento y calidad de los Servicios. Entre ellos será necesario presentar un informe, en el formato que defina Canal de Isabel II, S.A., de cumplimiento de los servicios.

Asimismo, el adjudicatario estará obligado a asistir y colaborar a través del personal que este designe, en las reuniones de seguimiento definidas por el Responsable del Contrato de Canal de Isabel II, S.A., quien se compromete a citar con la debida antelación al personal del adjudicatario, a los efectos de poder facilitar su asistencia.

Como parte de las tareas objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a generar la documentación de los trabajos realizados, de acuerdo con los criterios que establezca en cada caso el Responsable del Contrato de Canal de Isabel II, S.A. Toda documentación generada por el adjudicatario en ejecución del contrato será propiedad exclusiva de Canal de Isabel II, S.A.

Salvo indicación expresa en contrario, las especificaciones, informes, trabajos, y cualquier otro documento relativo al objeto del contrato serán aportados en castellano, cualquiera que sea el soporte y/o formato utilizado para la transmisión de información.

El adjudicatario proporcionará sin coste adicional para Canal de Isabel II, S.A. una copia en soporte informático CD-ROM con toda la documentación generada durante la prestación de los servicios.

La documentación entregada seguirá el procedimiento de Gestión de la Documentación de Canal de Isabel II, S.A.

Madrid, a 21 de julio de 2022

Firmado electrónicamente por Gabriel Aparicio Fernández (R: A86488087) el día 21/07/2022

Fdo.: Gabriel Aparicio Fernández
Jefe de Área de Facturación

Firmado electrónicamente por María Humbelina Vallejo Aparicio / R:A86488087 / el día 22/07/2022

Fdo.: María Humbelina Vallejo Aparicio
Subdirectora de Servicios Comerciales

Firmado electrónicamente por
JUAN IGNACIO ZUBIZARRETA PARIENTE
el día 25-07-2022 12:31:36

Fdo.: Juan Ignacio Zubizarreta Pariente
Director Comercial

Anexo I. Calendario de lecturas año 2022

A continuación, se recoge el número estimado de órdenes de lectura a realizar en cada uno de los 41 ciclos que componen actualmente el calendario de lectura para el año 2022:

Ciclo de lectura	Número de órdenes de lectura
1	56.772
2	43.252
3	51.911
4	49.542
5	34.620
6	50.710
7	49.134
8	47.807
9	41.070
10	31.531
11	39.477
12	31.861
13	28.427
14	32.558
15	42.669
16	52.536
17	46.368
18	43.003
19	37.658
20	31.244
21	33.211
22	35.314
23	23.747
24	36.728
25	30.145
26	37.152
27	37.147
28	34.086
29	45.845
30	32.651
31	31.461
32	28.784
33	32.505
34	38.849
35	32.761
36	36.062
37	42.812
38	39.141
39	40.737
40	47.139
41	42.994