

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

**PROCEDIMIENTO ABIERTO NO ARMONIZADO CON
PLURALIDAD DE CRITERIOS**

CONTRATO Nº 249/2025

Área: Facturación

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.....	15
7.	Requisitos de seguridad de obligado cumplimiento	20
8.	Modificaciones tecnológicas y de procedimiento	29
9.	Soporte técnico/logístico/documental.....	29
10.	Obligaciones de información y documentación	29
	Anexo I. Calendario de lecturas año 2026	31

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 sobre las lecturas destinadas a la facturación por consumo de agua. 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. M.P. (en adelante Canal) 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 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, 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.

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 2026 donde puede observarse el número de lecturas a realizar diariamente.

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 246.000 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 14.760. De ellas, aproximadamente entre 150 a 200 podrían acabar en un procedimiento de arbitraje de consumo. 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 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.

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

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.
- Detección de posibles anomalías de comunicación en equipos con sistema de telelectura que impidan la captura de la lectura y provoquen la facturación por estimación.

- **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 planificada de lectura para facturar, las órdenes de lectura deberán ser analizadas por la empresa que resulte adjudicataria de este procedimiento de licitación. Dichas órdenes de lectura se asignan de forma automática a la empresa adjudicataria. El encargado de dicha empresa deberá proceder al reparto de dichas órdenes entre su personal analista.

Todas las actuaciones recogidas en este apartado se realizarán a través del Sistema de Información Comercial de Canal.

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, tanto presenciales como remotas, e histórico de consumos del suministro.
- Histórico de reclamaciones existentes en el suministro.
- Histórico de intervenciones realizadas en el suministro.
- Alarmas o avisos de consumo que se hayan podido generar al cliente.
- 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 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 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, o si, por el contrario, dispone de información en base a todos los históricos mencionados anteriormente que le

permitan concluir que la información aportada por el lector no es correcta y que además le permitan resolver la orden de lectura con garantías suficientes para poder facturar un consumo correcto. Si el analista no puede determinar claramente una u otra posibilidad al existir dudas sobre la información aportada por el lector y, por tanto, no se puede emitir la factura con garantías suficientes de ser correcta, 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 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 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, no sea posible 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 posibilidad. 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.

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”.

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.

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 la oficina comercial de Canal 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.
- Por escrito: el cliente presenta su reclamación por escrito, bien directamente en el Registro de Canal 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/App: el cliente plantea su reclamación a través de nuestra Oficina Virtual/App.
- Interno: desde otras Áreas de Canal, 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 en su suministro como consecuencia de una rotura o pérdida accidental y fortuita en la red interior de su 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.

- **Análisis de la reclamación planteada**

Una vez registrada en el Sistema de Información Comercial de Canal 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 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.

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, tanto presenciales como remotas, e históricos de 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.
- Solicitar información complementaria a Canal sobre la reclamación planteada.

Debe tenerse en cuenta que Canal 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 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 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, generará 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 de la empresa adjudicataria.

El encargado 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 devuelva una reclamación al analista, codificará en el Sistema de Información Comercial de Canal los motivos de dicha devolución.

Una vez confirmada la resolución por el encargado de la empresa adjudicataria, la reclamación quedará pendiente de ser confirmada por el Área de Facturación de Canal, 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.

4.2.1 Gestión de solicitudes de arbitraje de consumo

Canal se encuentra adherida al Sistema Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, procedimiento extrajudicial, voluntario y gratuito para resolver conflictos entre los consumidores y las empresas. En algunos casos, cuando el cliente no se muestra conforme con la resolución adoptada a su reclamación, acude a dicho Sistema Arbitral planteando una solicitud de arbitraje. Esto ocurre aproximadamente en 150 a 200 casos al año.

En estos casos, Canal ha de presentar ante la Junta Arbitral un informe de alegaciones defendiendo su postura ante la reclamación del cliente, informe que ha de recoger todos los antecedentes y actuaciones realizadas que permitan demostrar que la facturación ha sido totalmente correcta y que, a su vez, desmonte todos y cada uno de los argumentos esgrimidos por el cliente en su solicitud de arbitraje.

La empresa adjudicataria colaborará con Canal, encargándose de la elaboración de los informes de alegaciones ante solicitudes de arbitraje que Canal le solicite, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

- deberán analizarse y estudiarse todos los antecedentes del caso, así como todas las actuaciones llevadas a cabo previamente.
- el informe deberá recoger con precisión y minuciosidad dichos antecedentes y actuaciones, haciendo hincapié en los hechos y aspectos que fortalezcan la resolución adoptada por Canal sobre la reclamación o reclamaciones previas formuladas por el cliente.
- se anexarán al informe todos aquellos documentos, fotografías, comunicaciones remitidas al cliente, etc., que sirvan de justificación y evidencia documental a las alegaciones recogidas en dicho informe.
- deberá cumplirse de forma estricta con los plazos exigidos desde el Área de Consultivo de Canal para cada expediente y, en cualquier caso, con el plazo indicado en el apartado 5 de este Pliego de Prescripciones Técnicas.

Si el informe elaborado por la empresa adjudicataria no cumple con los estándares exigidos por Canal, basados en las consideraciones expuestas anteriormente, Canal procederá a la devolución de este a la empresa adjudicataria, debiendo ésta volver a elaborar dicho informe, lo cual no será incompatible con las posibles penalizaciones recogidas en el apartado 9.1 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rige este procedimiento.

4.2.2 Experiencia de cliente con resolución de reclamaciones

Canal dispone de un sistema de medición de la satisfacción de diversos procesos comerciales, entre los que se encuentra la gestión de reclamaciones de facturación por consumo de agua. Dicho sistema de medición de la satisfacción consiste en la realización de una encuesta a todos aquellos clientes que han presentado una reclamación a la que ya se le ha dado resolución.

Este sistema de medición de la satisfacción se completa con la gestión de la insatisfacción de forma que, a todos aquellos clientes que en la encuesta valoran la gestión con una nota inferior a 5, se contacta con ellos para poder determinar las causas reales de su insatisfacción e intentar ampliarles las razones por las que Canal ha adoptado esa resolución a su reclamación, de forma que se pueda conseguir una mejora en la satisfacción

que el cliente finalmente tenga con la gestión de la misma. A esta gestión de la insatisfacción se le denomina “Close the loop”.

La empresa adjudicataria colaborará con Canal gestionando los casos de insatisfacción “Close the loop” que Canal le solicite, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

- deberán analizarse y estudiarse todos los antecedentes del caso, así como todas las actuaciones llevadas a cabo previamente.
- se contactará telefónicamente con el cliente, identificándose como empresa colaboradora de Canal de Isabel II, S.A. M.P. en la gestión de reclamaciones de facturación por consumo de agua, y se le explicará al cliente con el mayor detalle posible los motivos y razones que nos han llevado a adoptar la resolución a su reclamación, siempre de forma educada, tranquila y sosegada, y escuchando todo lo que tenga que decir el cliente.
- se registrará el resultado de la conversación mantenida con el cliente en la aplicación en la que se realiza la gestión de medición de la satisfacción del cliente. Esta aplicación será puesta a disposición del adjudicatario por Canal.

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 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 Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rige este procedimiento.

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 Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rige este procedimiento.

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 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 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 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 Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rige este procedimiento, 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 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 devuelva una resolución a la empresa adjudicataria, ésta deberá resolver la reclamación, incluida la confirmación por el encargado de dicha empresa, en el plazo de 1 día hábil desde que fue devuelta.

5.2.1 Gestión de solicitudes de arbitraje de consumo

El plazo para la elaboración del informe de alegaciones ante una solicitud de arbitraje será de dos días hábiles desde que la empresa adjudicataria reciba dicha solicitud.

Si el informe de alegaciones elaborado por la empresa adjudicataria no cumple con los estándares exigidos por Canal, ésta procederá a la devolución del informe a la empresa adjudicataria que dispondrá de un día hábil adicional para volver a elaborar el informe de alegaciones, no siendo incompatible este nuevo plazo con las

posibles penalizaciones recogidas en el apartado 9.1 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rige este procedimiento.

5.2.2 Experiencia de cliente con resolución de reclamaciones

El plazo para gestionar y resolver los casos de insatisfacción “Close the loop” será de dos días hábiles desde que éstos sean asignados a la empresa adjudicataria.

El incumplimiento de los plazos mencionados anteriormente en los apartados 5.2.1 y 5.2.2 conllevará la aplicación de la penalización correspondiente establecida en el apartado 9.1 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rige este procedimiento.

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, titulados, 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. Las condiciones para esta conexión se recogen más adelante.
- La empresa adjudicataria, a requerimiento de Canal, 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, 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.

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

- 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 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 para todas las gestiones que requieran la coordinación entre la empresa adjudicataria y Canal con objeto de garantizar la correcta ejecución de las actividades 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 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 diario con los mandos intermedios de Canal 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 en cada momento: telefónico, correo electrónico, presencial, etc.

- Canal 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.

- Canal 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 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 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 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

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
C/ Santa Engracia 125
Edificio 4

- Conexión de backup, contingencia o respaldo con la RCD de Canal

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, tanto en la línea principal como en las de backup, en caso de existir. 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 en todas sus líneas de comunicación (principal y de backup, en caso de existir). 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 24885 en el análisis comparativo de Passmark CPU Benchmark
- Si se opta por Procesador tipo Intel, ha de ser Intel Core 5 o superior >= familia 13 y si se opta por Procesador AMD ha de ser Ryzen 7 o superior
- Chip de seguridad TPM 2.0
- Frecuencia base de 2,5 Ghz. y turbo de 4.6 Ghz. con 18 MB Cache
- Placa Base con soporte SATA III y USB 3.2 Gen2 compatible con M2. NVMe y M2 Sata
- Memoria RAM 16 GB 5200 MHz DDR5 o equivalente
- Disco duro NVme M2 de 256 GB o superior
- 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 2 de ellos deben ser USB 3.2 Gen 2 y otros 2 USB 3.2, y al menos dos de los 6 puertos han de ser frontales
- 1 puerto Display port

- 1 puerto HDMI
- 1 puerto VGA
- 2 slot Pci libres
- Conectores frontales de audio para auriculares y micrófono
- Grabadora de DVD con software de reproducción y grabación
- Gestión remota
- Lector de tarjetas de memoria multiformato integrado en chasis (SD/XD/MMC/MS/MSPRO)
- Lector DNI integrado

7. Requisitos de seguridad de obligado cumplimiento

- **Principios de Seguridad de obligado cumplimiento para la prestación de los servicios objeto del contrato.**
 - **Cumplimiento legal activo.**

El adjudicatario debe ser consciente de las obligaciones legales en materia de Tecnologías de la Información (en adelante TI) que adquirirá en caso de resultar adjudicatario, tales como, y sin limitarse a, el RD 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (en adelante ENS), la Directiva (UE) 2022/2555 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de diciembre de 2022, relativa a las medidas destinadas a garantizar un elevado nivel común de ciberseguridad en toda la Unión (en adelante, Directiva NIS2), y el Reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial.

Estas obligaciones legales se materializan en obligaciones técnicas como podrían ser la gestión de incidentes o las evaluaciones, análisis, gestión y tratamiento de riesgos.

El adjudicatario asegurará que, en caso de resultar adjudicatario, informará a Canal de la ubicación geográfica y de los países desde los que presta el Servicio y en los que puede almacenar y tratar la información de Canal, tanto durante la normal prestación del Servicio, como en caso de contingencia. Por otro lado, el adjudicatario deberá obtener de Canal autorización para cualquier cambio de ubicación geográfica o de los países desde los que presta el Servicio.

- **Políticas de Seguridad.**

El adjudicatario deberá conocer y cumplir las medidas de seguridad recogidas y especificadas y detalladas a continuación. De igual manera, el adjudicatario deberá tener establecidas Políticas de Seguridad de los Sistemas de Información en su empresa.

- **Responsabilidad.**

La realización de funciones TI por parte de un tercero no debe perjudicar la supervisión de Canal y, por ende, del servicio que se realicen.

El adjudicatario por tanto es responsable directo de los riesgos TI que se derivan de las actividades que se le han contratado, en la medida de que de él depende el diseño, transformación, construcción y operación de los sistemas, servicios y actividades realizadas objeto de la presente licitación.

El licitador deberá asegurar que, en caso de resultar adjudicatario, dispondrá de las figuras que se indican en el punto "roles de seguridad" de estos requisitos de seguridad.

- **Clasificación de la información y de activos.**

El adjudicatario garantizará la confidencialidad de la información propiedad de Canal conforme a lo indicado en el PCAP, así como la información reservada de autenticación, desplegando los mecanismos de control que procedan en cada caso.

El adjudicatario deberá realizar un tratamiento de la Información teniendo en cuenta la clasificación de la Información que haya realizado el Responsable de la Información y del Servicio de Canal. El adjudicatario debe disponer de un inventario de dicha información (activos, clasificación, valoración y riesgos), siendo su responsabilidad mantenerla al día con rigurosidad, exactitud, completitud y calidad. Así mismo, esa información debe ponerse de forma accesible, práctica y segura a Canal, en particular, al Área de Ciberseguridad de Canal.

Los activos de información, en lo referente a elementos de software (sistemas operativos, software base, complementos, aplicaciones y servicios), hardware (sistemas informáticos de red y seguridad), así como cualquier otro elemento que tenga valor para el servicio debe estar adecuadamente documentado. Para esto, se deberá incluir fabricante, marca, modelo, versión, parches, configuraciones, usuarios con derechos de acceso, el detalle de los derechos para los mismos, así como cualquier otra información que se requiera necesaria para su operación, administración y gestión de incidentes, supervisión y auditoría.

- **Control de la cadena de suministro de la tercera parte.**

El adjudicatario podrá realizar la subcontratación en los términos y condiciones recogidos en el PCAP y en el PPT. El subcontratista cumplirá totalmente con las obligaciones existentes entre Canal y el adjudicatario, incluidas las obligaciones contraídas frente a las diferentes autoridades de control.

El adjudicatario deberá informar a Canal de la subcontratación de parte del Servicio, debiendo cumplir los requisitos correspondientes de seguridad en relación con parte del contrato en que intervenga.

○ **Garantías de supervisión.**

■ **Supervisión.**

El adjudicatario deberá habilitar los mecanismos para garantizar la supervisión del nivel de seguridad por parte de Canal. Esta supervisión incluye, aunque no se limita, a la visión y acceso en modo sólo lectura a las consolas de los diferentes sistemas de seguridad que soporten el Servicio, los usuarios que tienen acceso, los permisos de éstos, los eventos, configuraciones, reglas, etc.; en suma, a cuantos elementos recojan, traten, transmitan, procesen y almacenen información relativa a los sistemas de Canal.

■ **Trazabilidad.**

El adjudicatario deberá habilitar suficientes mecanismos para garantizar el registro, auditoría y trazabilidad de los eventos, operaciones, acciones y actividades llevados a cabo y/o materializados en las aplicaciones, microservicios, sistemas e infraestructura involucrados en el Servicio. Los registros deberán estar accesibles y disponibles para el Canal en caso de ser requeridos, así como debidamente protegidos.

■ **Auditorías.**

El adjudicatario deberá permitir y colaborar, en el caso que sea necesario, en las diversas auditorías a las que se encuentra sujeta Canal. Asimismo, el licitador se compromete a facilitar en todo lo posible a la Oficina Técnica de Seguridad (OTS) de Canal la realización de una prueba de penetración del conjunto de la solución ofertada, en caso de resultar adjudicatario.

■ **Documentación.**

El adjudicatario pondrá a disposición de Canal la definición, el diseño y esquemas de los elementos, mecanismos y arquitecturas de seguridad y continuidad de negocio desplegadas sobre la infraestructura tecnológica y los procedimientos y procesos que soportan el Servicio, incluyendo:

- Activos de información, incluyendo el mapa y dependencias.
- Configuraciones.
- Procesos (conforme al proceso de documentación de procesos).
- Procedimientos técnicos.

■ **Disponibilidad, Recuperación, contingencia, crisis, continuidad de negocio y planes de salida.**

De entre los diversos escenarios en los que sea necesario aplicar un plan de contingencia o incluso el de salida, por parte de Canal es de particular importancia la necesidad de identificar y retener, a alto nivel, las competencias básicas adecuadas a un nivel operativo dentro de Canal para que, in extremis, pueda tener la capacidad de reanudar el control directo de las actividades objeto del contrato. El adjudicatario debe por tanto hacer una propuesta de identificación de dichas competencias y capacidades. Además, el adjudicatario deberá facilitar el proceso de devolución de la información propiedad de Canal inherente a un cese o rescisión del contrato. Adicionalmente, se deberán aportar los certificados de destrucción segura emitidos por un prestador de servicios que acrediten la eliminación completa, irreversible y confidencial de datos o documentos, ya sean físicos o digitales que contengan información propiedad de Canal.

- **Concienciación.**

El adjudicatario deberá garantizar la adecuada formación, concienciación y capacitación del personal involucrado en la prestación del Servicio a Canal. Dicho personal deberá contar con formación y conocimientos específicos de las tecnologías involucradas en la prestación del Servicio, Seguridad de la Información y la legislación aplicable en el contexto del Servicio.

- **Cumplimiento normativo.**

- El adjudicatario, de conformidad con la Ley 12/2018, de 7 de septiembre, de seguridad de las redes y sistemas de información, se asegurará de que se satisfarán las obligaciones en relación con los incidentes de seguridad.
- Tal como se recoge en el PCAP, el adjudicatario debe contemplar el compromiso de devolución y/o destrucción (a elección de Canal) de toda la información propiedad de Canal recabada durante la ejecución de los Servicios.
- Si por la naturaleza del proyecto, Canal requiere del borrado y destrucción de cualquier soporte de información englobado dentro del alcance de los Servicios prestados; el adjudicatario deberá aplicar un procedimiento seguro de borrado y destrucción conforme a lo indicado en el Esquema Nacional de Seguridad en lo referente al borrado y destrucción de soportes de información.
- Asimismo, para cada borrado y destrucción realizada, el adjudicatario deberá entregar a Canal un certificado emitido por un prestador de servicios que acredite la eliminación completa, irreversible y confidencial de datos o documentos, ya sean físicos o digitales, que recogerá, al menos, los siguientes campos:
 - Fecha de recogida del material.
 - Personal proveedor encargado de la recogida y transporte.
 - Procedimiento detallado empleado en el borrado y destrucción realizada.
 - Fecha de la destrucción de la información.

- **Roles de seguridad.**

- **Responsable de Seguridad.**

El adjudicatario debe disponer de un Responsable de Seguridad para el proyecto con la adecuada formación y experiencia en gestionar el servicio tal y como establece el artículo 13 en su apartado 5 del ENS.

- **Responsable del Proyecto.**

El adjudicatario debe disponer de un Responsable del Proyecto.

- **Equipo de seguridad.**

El adjudicatario debe disponer de un completo equipo de seguridad que garantice el diseño, la construcción, configuración, monitorización, operación y administración de los controles de seguridad y privacidad para el correcto mantenimiento del nivel de riesgo aprobado por Canal.

- El adjudicatario debe entender y asumir que la responsabilidad fina de la Seguridad de los datos, recae en el Canal y, por designación de funciones dentro de ésta, en el Responsable de la Seguridad de Canal, motivo por el que deberá disponer de los procesos, normas, procedimientos, recursos, actividades, informaciones, registros, facilidades, herramientas y disposición de colaboración que faciliten al Responsable de la Seguridad de Canal, las tareas de supervisión, auditoría, gestión y notificación de incidentes de seguridad que se pudieran producir en relación con el Servicio.

- **En relación con las auditorías.**

- Canal podrá solicitar informes técnicos de auditorías, o cualquier otro documento relevante para evidenciar que se mantienen en todo momento los niveles de seguridad de los servicios que presta el adjudicatario durante toda la ejecución del contrato (por ejemplo: SSAE16, IASE 3402 SOC 2 Tipo II, etc.)
 - Canal podrá realizar revisiones de seguridad y de continuidad de negocio, así como auditar los sistemas de información y procesos que traten, almacenen o gestionen información de su propiedad.
 - El adjudicatario deberá proporcionar a Canal o a cualquier tercero designado a tal efecto por Canal y/o Autoridad de Control, acceso completo de la institución a las ubicaciones y centros de trabajo desde los que se presten los Servicios, incluyendo cualquier dispositivo, sistema, red y datos utilizados para la prestación de los Servicios contratados (derecho de acceso).
 - La empresa adjudicataria deberá colaborar con Canal para dar cumplimiento a las obligaciones internas y externas de auditoría.

- Canal se encuentra sujeta a diversas auditorías externas, ya sea por requerimientos regulatorios, legales, normativos, sectoriales, contractuales, etc. Es por ello por lo que Canal podrá solicitar al adjudicatario, sólo si es estrictamente necesario, su colaboración diligente con el fin de entregar las evidencias y participar en las entrevistas de auditoría.
- Estas auditorías pueden responder a las siguientes necesidades:
 - Auditoría bianual (autoimpuesta).
 - Auditorías de terceros, entre otras, y no excluyentes:
 - IGAE.
 - Tribunal de cuentas.
 - Económico – Financiera.
 - UIC.
 - CNPIC.
 - Auditorías extraordinarias.
- **En relación con la seguridad de los equipos de usuario propiedad del adjudicatario que vayan a conectarse a las redes o sistemas de información de Canal, o a tratar información de Canal.**
 - El adjudicatario deberá contar con un plan de acciones correctivas dentro del proceso de mantenimiento para hacer frente a cualquier incidencia software y/o hardware que se produzca en los equipos o cualquiera de sus componentes.
 - El adjudicatario deberá mantener los equipos actualizados a la última versión de Software disponible por el o los fabricantes, según un proceso o política de actualización que deberá ser elaborado por el adjudicatario. Además, no debe estar próxima la fecha de finalización del soporte el software instalado en dichos equipos.
 - El adjudicatario realizará la remediación de infecciones que se produzcan en los equipos y se responsabilizará de la efectividad de dicha remediación. Asimismo, y para minimizar el número de estas posibles acciones, el adjudicatario deberá realizar la instalación y el mantenimiento de actualizaciones de una solución de seguridad con capacidad extendida de detección y respuesta (XDR).
 - El Adjudicatario deberá mantener y poner a disposición de Canal de un inventario actualizado de la totalidad de equipos. Este inventario deberá contener al menos los siguientes campos:
 - Dirección IP del equipo.
 - Nombre del equipo (hostname).
 - Dirección MAC del equipo
 - Inventario actualizado del Software instalado en cada equipo.
 - Modelo del equipo.
 - Versión del sistema operativo instalado.
 - Marca, modelo y Versión de la solución de seguridad XDR instalada.

- En el caso de que los equipos utilicen tecnologías de comunicación inalámbrica, el adjudicatario deberá cumplir con los siguientes requisitos:
 - El adjudicatario debe minimizar, en lo posible, el uso de redes inalámbricas frente a redes cableadas, dado que, por el diseño de especificaciones, son más inseguras.
 - El adjudicatario deberá proporcionar la documentación detallada sobre los protocolos, alcance, requisitos de alimentación, frecuencias y pruebas de funcionamiento de la red inalámbrica.
 - La red inalámbrica proporcionará exclusivamente comunicaciones cifradas con WPA2-EAP o superior. El adjudicatario deberá identificar claramente los métodos de seguridad y capacidades de seguridad, para que las configuraciones por defecto sean modificadas.
 - La red inalámbrica deberá estar provista de métodos de autenticación como contraseñas, u otros mecanismos seguros de autenticación (firmas digitales, entre otros), para estar protegida de accesos, modificaciones y usos no autorizados.
 - El adjudicatario debe incluir este equipamiento inalámbrico dentro de los procesos de gestión del riesgo y gestión de las vulnerabilidades.
- **Gestión de identidades y accesos.**
 - El adjudicatario deberá establecer y desplegar mecanismos de control que garanticen el acceso restringido y adecuado (tanto lógico como físico) a la información propiedad de Canal. Cualquier acceso no explícitamente autorizado será prohibido.
 - El adjudicatario deberá entregar a Canal un informe ejecutivo que describa las medidas de seguridad física implementadas para garantizar el control de acceso a las instalaciones (incluyendo CPDs u otras dependencias) desde las cuales se preste el servicio objeto del contrato.
 - El adjudicatario deberá garantizar que el servicio cuenta con mecanismos de control en la autenticación.
 - Los usuarios del adjudicatario que vayan a hacer uso de redes o sistemas de información propiedad de Canal, y/o vayan a acceder a información propiedad de Canal, deben estar dados de alta en los sistemas de Gestión de Identidad de Canal. Para ello, deberán proporcionar al responsable del proyecto de Canal los siguientes datos:
 - Nombre y dos apellidos.
 - Cuatro últimos dígitos del DNI/NIE.
 - Correo electrónico profesional.
 - Los usuarios del adjudicatario dados de alta en los sistemas de Gestión de Identidad de Canal seguirán en todo momento todas las indicaciones de seguridad que se les transmitan desde Canal junto con sus credenciales de acceso.

- El adjudicatario deberá identificar los diferentes colectivos que harán uso de los activos de la información objeto del alcance del contrato que en principio son:
 - Personal del adjudicatario.
 - Personal subcontratado (o de la cadena de suministro de las IaaS, PaaS o SaaS).
 - Personal de Canal.
 - Clientes finales.
 - Dentro de estos colectivos se identificarán los usuarios privilegiados (administradores, auditores, seguridad, etc.) y los no privilegiados.
- El adjudicatario notificará con la mayor diligencia, y siempre por conducto del Responsable del Proyecto designado por la empresa, la desvinculación del personal propio previamente asignado a la prestación de los servicios, tan pronto dicho personal deje de formar parte del equipo de trabajo.
- Se prohíbe el uso de cuentas genéricas o compartidas. El adjudicatario deberá implementar controles técnicos y procedimientos de monitorización que permitan la detección, registro y notificación de la creación y utilización de credenciales no asociadas de manera individualizada a un único usuario, para garantizar los principios básicos de acceso, la confidencialidad, la integridad y la trazabilidad establecidos en el Esquema Nacional de Seguridad y en otras normativas internacionales de seguridad de referencia (ISO/IEC 27001, etc.).
- **Cumplimiento del Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial.**
 - Si el producto o servicio contratado implica la utilización de sistemas o modelos de Inteligencia Artificial, el adjudicatario deberá cumplir con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial, y normativa de desarrollo, tanto la vigente en el momento del contrato como la que pudiera ser de aplicación durante la duración del mismo y, en todo caso, deberá cumplir con los siguientes requisitos:
 - Asignará e indicará a Canal quien tiene las funciones y responsabilidades técnicas y operativas y proporcionará la dirección y apoyo claros sobre el uso de los sistemas de IA y la aplicación de la ley de protección de datos.
 - En el caso de que se traten datos de categoría especial, en aplicación del art. 10.5 letra f) del RIA, "los registros de las actividades de tratamiento de conformidad con los Reglamentos (UE) 2016/679 y (UE) 2018/1725 y la Directiva (UE) 2016/680, deben incluir las razones por las que el tratamiento de categorías especiales de datos personales es estrictamente necesario para detectar y corregir sesgos, y por las que ese objetivo no puede alcanzarse mediante el tratamiento de otros datos". Se solicitará al proveedor explicación de tales razones.
 - Documentará las finalidades para el uso de datos personales en cada etapa del ciclo de vida de la IA, y en caso de que se utilizaran para otras finalidades distintas a las originalmente

definidas, aportará evaluación analizando si son compatibles con la finalidad originalmente perseguida. Cada una de dichas etapas, en su consideración individualizada, deberá cumplir con los requisitos del RGPD en materia de privacidad. A modo de ejemplo, para facilitar esta información, el adjudicatario puede utilizar la tabla del ciclo de vida del dato de la ISO 29134:2017.

	Fase del ciclo de IA: [CONCEPCIÓN/ DISEÑO Y DESARROLLO/ VERIFICACIÓN Y VALIDACIÓN/ DESPLIEGUE/ OPERACIÓN Y MONITORIZACIÓN/ REEVALUACIÓN/ RETIRADA]			
	Interesado	Responsable	Encargado	Tercero
Recogida				
Almacenamiento				
Uso				
Transferencia				
Eliminación				

- El adjudicatario garantizará que cuenta con una base de legitimación válida para tratar datos personales en cada una de las fases.
- El adjudicatario garantizará que se han aplicado técnicas de desidentificación a los datos de entrenamiento antes de extraerlos de su fuente y compartirlos con Canal. En caso de no aplicar tales técnicas, el adjudicatario garantiza que dichos datos han sido obtenidos lícitamente.
- El adjudicatario entregará, mediante una evaluación de impacto (EIPD), las diferentes formas en que el sistema de IA podría generar resultados discriminatorios, erróneos o injustificado, incluyendo en ese caso medidas técnicas y organizativas adecuadas para mitigar o gestionar esos riesgos de manera continua.
- El adjudicatario documentará y evaluará los requisitos de explicabilidad y transparencia, considerando el sector o caso de uso en el que vaya a desplegarse el sistema de IA.
- El adjudicatario documentará y evaluará qué datos se consideran necesarios para asegurar un conjunto de datos de entrenamiento representativo, confiable y relevante. El proveedor se compromete a informar a Canal, y en su caso, corregir, cualquier característica del conjunto de datos del entrenamiento que requiera ajustar el sistema con suficientes casos de uso.
- El adjudicatario deberá entregar descripción de cómo pueden facilitarse las solicitudes de derechos de los interesados en materia de protección de datos a lo largo del ciclo de vida del sistema de IA donde se traten datos personales.

- El adjudicatario documentará y evaluará cuándo ha previsto una revisión humana significativa en la cadena de decisiones, quién realizará dicha revisión y qué información adicional tendrá en cuenta a la hora de tomar la decisión final.
- El adjudicatario asegura haber establecido un entorno de experimentación y prueba controlado en la fase de desarrollo y previa a la comercialización del sistema.

8. Modificaciones tecnológicas y de procedimiento

Durante el tiempo de vigencia del contrato, Canal 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.

En este sentido, actualmente Canal se encuentra inmerso en un proyecto de cambio de su actual Sistema de Información Comercial hacia un nuevo sistema, basado en el estándar del fabricante SAP, cuya fecha de entrada en producción está prevista a finales del primer semestre de 2027. El nuevo Sistema de Información Comercial basado en el estándar SAP dará soporte tanto a la actividad de análisis de órdenes de lectura como a la de gestión de reclamaciones de facturación por consumo de agua. En cualquier caso, como indicábamos anteriormente, esto no generará derecho alguno a revisar los precios ofertados.

9. 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.

10. 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, 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, 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 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, 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. Toda documentación generada por el adjudicatario en ejecución del contrato será propiedad exclusiva de Canal.

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 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.

Madrid,

Firmado electronicamente por: Gabriel
Aparicio Fernández
En la fecha y hora 13.03.2026 14:11:45 CET

Fdo.: Gabriel Aparicio Fernández
Jefe de Área de Facturación

Firmado electronicamente por: Maria
Humbelina Vallejo Aparicio
En la fecha y hora 13.03.2026 14:35:13 CET

Fdo.: María Humbelina Vallejo Aparicio
Subdirectora de Servicios Comerciales

Firmado electronicamente por: Juan Ignacio
Zubizarreta Pariente
En la fecha y hora 16.03.2026 08:44:29 CET

Fdo.: Juan Ignacio Zubizarreta Pariente
Director Comercial

Anexo I. Calendario de lecturas año 2026

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 2026:

Ciclo de lectura	Número de órdenes de lectura
1	56.487
2	35.288
3	55.582
4	50.696
5	65.061
6	46.976
7	49.955
8	50.469
9	41.853
10	31.065
11	42.169
12	32.909
13	29.592
14	33.513
15	43.261
16	57.932
17	46.284
18	43.045
19	40.966
20	32.367
21	34.937
22	29.883
23	27.554
24	35.358
25	32.323
26	40.569
27	39.517
28	35.884
29	46.252
30	31.294
31	34.971
32	30.764
33	34.683
34	38.511
35	34.424
36	37.674
37	45.831
38	35.223
39	41.927
40	51.173
41	43.549