

ANEXO II AL INFORME DE NECESIDAD E IDONEIDAD

JUSTIFICACIÓN DE SOLVENCIA Y COMPARATIVA CON EL PROCEDIMIENTO ANTERIOR

CONTRATO DE SERVICIOS DE ANÁLISIS DE ÓRDENES DE LECTURA Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES DE FACTURACIÓN POR CONSUMO DE AGUA Nº 249/2025

EXPEDIENTE N.º: 249/2025

Área: Facturación

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del Contrato es la prestación de los Servicios de Análisis de Órdenes de Lectura, actividad previa a la emisión de la factura por consumo de agua a los clientes, así como la prestación del servicio de Gestión de Reclamaciones de Facturación por Consumo de Agua, actividad desarrollada a posteriori de dicha emisión de la factura.

División en lotes: Sí

- Lote 1: análisis de órdenes de lectura

Este servicio consiste en 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.

- Lote 2: gestión de reclamaciones de facturación por consumo de agua

Este servicio consiste en el estudio de las reclamaciones planteadas tanto por los clientes de Canal de Isabel II, S.A. M.P. 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., M.P. se refiere.

2. ANTECEDENTES: PROCEDIMIENTO ANTERIOR

El anterior procedimiento es el 69/2022 “Análisis de órdenes de lectura y gestión de reclamaciones de facturación por consumo de agua” dividido en los mismos lotes que el nuevo procedimiento, si bien en el caso del lote 2 se ha incorporado una nueva actividad para dar soporte a la gestión de arbitrajes de consumo y experiencia de cliente.

2.1 Licitadores presentados al procedimiento anterior

Se presentaron 3 licitadores a cada uno de los dos lotes.

2.2 Cambios en los requisitos de solvencia

En cuanto a la solvencia económica y financiera en el anterior procedimiento se solicitó a los licitadores acreditar en el mejor ejercicio dentro de los cinco últimos años una cifra de negocio en el ámbito del contrato de 40.000 € en ambos lotes, lo que suponía aproximadamente el 13% del valor estimado en ambos lotes. En el presente procedimiento se solicita acreditar en el mejor ejercicio dentro de los cinco últimos años, favoreciendo así la concurrencia, una cifra de negocio en el ámbito del contrato, que es diferente en el lote 1 y en el lote 2, de 45.000 € y 70.000 € respectivamente. Las cantidades requeridas suponen aproximadamente el 14% del valor estimado en ambos lotes.

En cuanto a la solvencia técnica y profesional, en el anterior contrato se solicitó a los licitadores acreditar en los cinco últimos años 5 servicios análogos al objeto del contrato con las siguientes unidades:

- **Lote 1: análisis de al menos 75.000 órdenes de lectura y/o consumos de contadores, ya sean éstos de agua, gas, o electricidad.**
- **Lote 2: gestión de al menos 5.000 reclamaciones por facturación de consumos ya sean éstos de suministros de agua, gas, o electricidad.**

En ambos lotes las unidades requeridas suponían aproximadamente el 10% de las actuaciones a realizar durante la vigencia total del contrato, prórroga incluida. En el presente procedimiento se mantiene el mismo criterio suponiendo de nuevo en el lote 1 el 10% de las actuaciones a realizar durante la vigencia total del contrato, prórroga incluida, y el 11% aproximadamente de las actuaciones a realizar durante la vigencia total del contrato, prórroga incluida en el lote 2.

2.3 Cambios en los criterios de valoración

En el anterior procedimiento se emplearon los siguientes criterios de valoración:

- A) 1. Valoración económica.....**49 puntos**
- A) 2. Criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas**51 puntos:**
- 2.1. Experiencia media de los analistas con dedicación a los servicios que exceda la experiencia mínima requerida para dichos perfiles en el apartado 5.3.1 del Anexo I: **30 puntos.**
 - 2.2. Experiencia del encargado del servicio que exceda la experiencia mínima requerida para dicho perfil en el apartado 5.3.1 del Anexo I: **15 puntos.**
 - 2.3. Porcentaje Titulados Universitarios entre los analistas y el encargado del servicio requeridos en el apartado 5.3.1 del Anexo I: **6 puntos.**

En el nuevo procedimiento se emplean los siguientes criterios de valoración:

- A) 1. Valoración económica.....**49 puntos**
- A) 2. *Criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas51 puntos:*
- A) 2.1 Experiencia media de los analistas (lote 1) y los analistas y gestores de arbitrajes y experiencia del cliente (lote 2) con dedicación a los servicios que exceda la experiencia mínima requerida para dichos perfiles en el apartado 5.2.1 del Anexo I **30 puntos**
 - A) 2.2 Experiencia del Encargado de Servicio con dedicación a los servicios que exceda la experiencia mínima requerida para dicho perfil en el apartado 5.2.1 del Anexo I **15 puntos.**
 - A) 2.3 Número de Titulados Universitarios entre los analistas y el encargado del servicio con dedicación a los servicios **6 puntos.**

La única diferencia respecto al anterior procedimiento es que en el criterio A) 2.1 en el lote 2 se valora, además de la experiencia por encima del mínimo requerido de los analistas, que ya era objeto de valoración, la experiencia de los gestores de arbitrajes y experiencia del cliente por encima del mínimo requerido, ya que estos perfiles se han

incorporado para cubrir una nueva actividad de soporte a la gestión de arbitrajes de consumo y experiencia de cliente.

3. JUSTIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS DE SOLVENCIA ESTABLECIDOS EN EL PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES

En relación con la **solvencia económica y financiera**, los licitadores deberán acreditar en el mejor ejercicio dentro de los cinco (5) últimos disponibles en función de las fechas de constitución o de inicio de actividades del empresario y de presentación de las ofertas un volumen anual de negocios en el ámbito objeto del contrato por importe igual o superior a:

- **Lote 1: 45.000 € en análisis de lecturas y consumos de contadores, ya sean éstos de agua, gas, o electricidad.**
- **Lote 2: 70.000 € en gestión de reclamaciones por facturación de consumos de suministros de agua, gas, o electricidad.**

Dicho importe se considera adecuado para garantizar que los licitadores cuenten con la suficiente solvencia económica y financiera para la realización de los trabajos objeto del contrato. En este sentido, la Ley de Contratos del Sector Público (LCSP) permite solicitar hasta 1,5 veces el valor estimado del contrato, y en este caso **el importe requerido supone el 14% del valor estimado en ambos lotes**. Adicionalmente, para facilitar la concurrencia, **este requisito de solvencia puede ser integrado con terceros y se permite que se haya obtenido la cifra de negocio en consumos de suministros de agua, gas, o electricidad**. Finalmente, también para facilitar la concurrencia, **se permite acreditar la cifra de negocio en el mejor de los últimos cinco (5) años en vez de en el mejor de los últimos tres (3) años que establece la LCSP**.

En relación con la **solvencia técnica y profesional**, los licitadores deberán acreditar haber realizado **servicios análogos a los del presente Contrato en los cinco (5) últimos años** anteriores a la fecha de publicación del PCAP en el perfil de contratante de Canal de Isabel II, S.A., M.P., (<https://contratos-publicos.comunidad.madrid/>), con las siguientes unidades mínimas:

- **Lote 1: análisis de al menos 75.000 órdenes de lectura y/o consumos de contadores, ya sean éstos de agua, gas, o electricidad.**
- **Lote 2: gestión de al menos 5.000 reclamaciones por facturación de consumos ya sean éstos de suministros de agua, gas, o electricidad.**

Dichas unidades mínimas se consideran adecuadas para garantizar que los licitadores cuenten con la suficiente solvencia técnica y profesional para la realización de los trabajos objeto del contrato y facilita la concurrencia. En este sentido, dichas unidades suponen **en el lote 1 el 10% de las actuaciones** a realizar durante la vigencia total del contrato, prórroga incluida, y **el 11% aproximadamente de las actuaciones** a realizar durante la vigencia total del contrato, prórroga incluida **en el lote 2**. Adicionalmente, para facilitar la concurrencia, **este requisito de solvencia puede ser integrado con terceros y se permite que se haya obtenido la experiencia en consumos de suministros de agua, gas, o electricidad**. Finalmente, también para facilitar la concurrencia, **se permite acreditar la solvencia técnica y profesional mediante los servicios realizados en los últimos cinco (5) años en vez de en los últimos tres (3) años que establece la LCSP como regla general para los servicios**.

En relación con los **demás requisitos de selección cualitativa**, los licitadores deberán acreditar que cumplen con las **normas de gestión de la Seguridad de la Información establecidas en la ISO-27001, o equivalente** en cuyo ámbito se incluyan los sistemas de información que respaldan los procesos de negocio y los activos de información utilizados para la realización de los trabajos asociados a los servicios objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II, S.A., M.P.

Este requisito viene determinado por el hecho de que Canal de Isabel II, S.A., M.P. se encuentra incluida dentro del ámbito de aplicación de 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 (NIS2), por lo que, entre otras obligaciones, debe garantizar la seguridad de los sistemas de redes y de información que se utilizan en sus actividades. **Para facilitar la concurrencia, y de conformidad con la LCSP, se admiten normas y otras pruebas de medidas de gestión de la Seguridad de la Información equivalentes.**

En conclusión, la solvencia requerida es adecuada para la correcta realización de las actuaciones objeto del contrato y se han tomado las medidas oportunas para favorecer la concurrencia.

Firmado electrónicamente por ***3240** GABRIEL
APARICIO (R:*****8808*) FIRMA el día 13/03/2026

Gabriel Aparicio Fernández
Jefe de Área de Facturación