

INFORME DE NECESIDAD E IDONEIDAD

CONTRATO DE SERVICIOS DE ANÁLISIS DE ÓRDENES DE LECTURA Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES DE FACTURACIÓN POR CONSUMO DE AGUA

EXPEDIENTE N.º: 249/2025

Área: Facturación

1. OBJETO DEL CONTRATO

A. TIPO DE CONTRATO:

- ☐ CONTRATO DE OBRAS
- ☐ CONTRATO DE SUMINISTROS
- ☒ CONTRATO DE SERVICIOS

B. OBJETO DEL CONTRATO:

El objeto del Contrato es la prestación del servicio 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.

C. DIVISIÓN EN LOTES:

- ☐ NO
- ☒ SÍ

Se ha dividido el contrato en lotes atendiendo a las dos actividades que lo conforman. El orden de los lotes responde a la secuencia en la que se ejecutan cada una de las actividades o servicios de los que son objeto en el marco del proceso de facturación de Canal de Isabel II, S.A. M.P.

- 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.

Los licitadores podrán presentar oferta y resultar adjudicatarios de ambos lotes.

2. PLAZO DE DURACIÓN O DE EJECUCIÓN

El plazo de duración inicial del Contrato es de DOS (2) años a partir de la fecha indicada en el acta de inicio de los trabajos más UN (1) posible año adicional de prórroga.

3. MEMORIA ECONÓMICA

A. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN (PBL)

	BASE	IVA	TOTAL
Lote 1	209.795,98	44.057,16	253.853,14
Lote 2	336.975,82	70.764,92	407.740,74
TOTAL	546.771,80	114.822,08	661.593,88

B. ÁMBITO DE APLICACIÓN

EMPRESA DEL GRUPO	Importe
CANAL DE ISABEL II, S.A. (M.P.)	546.771,80
TOTAL (Presupuesto Base de Licitación s/ IVA)	546.771,80

C. PARTIDA PRESUPUESTARIA

Gasto:			
CEGE	CUENTA	POSICIÓN	ORDEN
Q153000	607003	G/607003/000001	60000604

Línea Estratégica:

*	Descripción Línea Estratégica	*	Descripción Línea Estratégica
<input checked="" type="checkbox"/>	LE01: Garantía y continuidad del suministro	<input type="checkbox"/>	LE06: Nuestros profesionales
<input type="checkbox"/>	LE02: Calidad del agua	<input type="checkbox"/>	LE07: Transformación digital e innovación
<input type="checkbox"/>	LE03: Calidad ambiental	<input checked="" type="checkbox"/>	LE08: Gestión económico-financiera sostenible
<input type="checkbox"/>	LE04: Transición energética	<input type="checkbox"/>	N/A: No Aplica
<input checked="" type="checkbox"/>	LE05: Clientes y sociedad		

D. ESTIMACIÓN DE DISTRIBUCIÓN PRESUPUESTARIA POR ANUALIDADES

D.1 DISTRIBUCION DEL PRESUPUESTO INICIAL:

Lote 1:

AÑO	GASTO	INVERSIÓN	TOTAL (s/IVA)
2026	26.224,50	0	26.224,50
2027	104.897,99	0	104.897,99
2028	78.673,49	0	78.673,49
TOTAL (S/ IVA)	209.795,98	0,00	209.795,98

Lote 2:

AÑO	GASTO	INVERSIÓN	TOTAL (s/IVA)
2026	42.121,98	0	42.121,98
2027	168.487,91	0	168.487,91
2028	126.365,93	0	126.365,93
TOTAL (S/ IVA)	336.975,82	0,00	336.975,82

Total:

AÑO	GASTO	INVERSIÓN	TOTAL (s/IVA)
2026	68.346,48	0	68.346,48
2027	273.385,90	0	273.385,90
2028	205.039,42	0	205.039,42
TOTAL (S/ IVA)	546.771,80	0,00	546.771,80

D.2 DISTRIBUCION DE LAS PRÓRROGAS:

Lote 1:

AÑO	GASTO	INVERSIÓN	TOTAL (s/IVA)
2028	26.224,50	0	26.224,50
2029	78.673,49	0	78.673,49
TOTAL (S/ IVA)	104.897,99	0,00	104.897,99

Lote 2:

AÑO	GASTO	INVERSIÓN	TOTAL (s/IVA)
2028	42.121,98	0	42.121,98
2029	126.365,93	0	126.365,93
TOTAL (S/ IVA)	168.487,91	0,00	168.487,91

Total:

AÑO	GASTO	INVERSIÓN	TOTAL (s/IVA)
2028	68.346,48	0	68.346,48
2029	205.039,42	0	205.039,42
TOTAL (S/ IVA)	273.385,90	0,00	273.385,90

E. ¿ESTE CONTRATO ES SUSTITUCIÓN DE UNO YA EXISTENTE?

☒ SI

☐ NO

SI HA RESPONDIDO SÍ, INDICAR CUÁL/CUÁLES SON LOS CONTRATOS RENOVADOS:

Procedimiento 69/2022 para la prestación de los servicios de “Análisis de órdenes de lectura y gestión de reclamaciones de facturación por consumo de agua”:

Lote 1: Análisis de órdenes de lectura

Lote 2: Gestión de reclamaciones de facturación por consumo de agua

F. ¿SE ENCUENTRA INCLUIDO EN LA PLANIFICACIÓN PLURIANUAL VIGENTE?

☒ SI Código asignado:

☐ NO

4. MEMORIA JUSTIFICATIVA

A. NECESIDAD E IDONEIDAD DEL CONTRATO

A.1: NECESIDADES QUE SATISFACER:

Este procedimiento de licitación tiene por objeto satisfacer las siguientes necesidades:

- **Garantizar una correcta facturación y una respuesta ágil ante reclamaciones.** El proceso de facturación es el principal punto de contacto continuo con los clientes y el mecanismo de ingresos de Canal de Isabel II, S.A. M.P.; por ello, asegurar la exactitud de la factura y la agilidad en la atención de reclamaciones es crítico.
- **Cobertura de actividades recurrentes y permanentes.** La licitación abarca dos procesos esenciales y continuos: **Análisis de órdenes de lectura** (validaciones previas a la emisión, con más de 30 parámetros) y **Gestión de reclamaciones por facturación**.
- **Reducción de errores y prevención de consumos anómalos.** El análisis previo evita facturas con consumos incorrectos, detecta posibles fugas o consumos extraordinarios y proporciona información adicional para una resolución más precisa de reclamaciones.
- **Contención de la escalada a instancias externas.** Una gestión correcta y ágil reduce la derivación de casos a OMICs, Junta Arbitral de Consumo y juzgados.

- **Respuesta a un incremento sostenido de la demanda.** Las reclamaciones han pasado de un promedio anual de 23.600 (hasta 2019) a 33.200 en la actualidad (**+40%**), por causas como estimaciones durante la COVID-19, mayor consumo doméstico, renovación masiva de contadores y actualización tarifaria 2024; este aumento está dilatando plazos y en ocasiones se supera el plazo legal de resolución.
- **Atención reforzada al arbitraje de consumo.** Canal de Isabel II, S.A. M.P. está adherida al Sistema Arbitral de Consumo desde 2019; desde febrero de 2025 la adhesión es **solo en derecho y sin límites**, y los arbitrajes han crecido **>220%** desde 2022, requiriendo la elaboración de informes minuciosos dentro de plazos estrictos.
- **Mejora de la satisfacción del cliente y de la imagen corporativa.** Desde 2019 se mide la satisfacción tras la resolución de reclamaciones, con valores próximos o superiores a 7, pese a tratarse de gestiones originadas en una disconformidad del cliente. Asimismo, se gestionan aquellos casos de insatisfacción contactando directamente con el cliente para intentar mejorar su satisfacción.

Las dos últimas necesidades expuestas constituyen un nuevo servicio dentro de este procedimiento de licitación que quedaría enmarcado dentro del lote 2 de gestión de reclamaciones de facturación por consumo de agua con objeto de contar con recursos que puedan colaborar en la realización de estas actividades que han experimentado un crecimiento durante los últimos años.

A.2: IDONEIDAD DE LA PROPUESTA PLANTEADA:

La idoneidad de la propuesta planteada se centra en los siguientes aspectos:

- **Alineación directa con necesidades críticas del servicio.** La propuesta concentra recursos en los dos procesos clave (validaciones de lectura y gestión de reclamaciones), exactamente donde se produce el mayor impacto en la calidad de la facturación, el cumplimiento de plazos y la satisfacción del cliente.
- **Solidez técnica en la prevención de errores.** El uso de **más de 30 criterios de validación** antes de facturar refuerza la fiabilidad de los consumos imputados, reduce rectificaciones posteriores y anticipa anomalías (fugas/consumos extraordinarios), lo que es coherente con las mejores prácticas operativas para utilities.
- **Refuerzo específico en arbitraje y experiencia de cliente.** La inclusión de un **nuevo servicio** para apoyar la elaboración de informes de arbitraje y realizar contactos proactivos con clientes insatisfechos responde al notable crecimiento de expedientes de arbitraje y al cumplimiento de plazos asociados a éstos, así como a la mejora de la percepción por parte del cliente de la gestión de su reclamación.
- **Dimensionamiento adecuado de recursos.** Se intenta equilibrar carga de trabajo y especialización, cubriendo el aumento de reclamaciones y el esfuerzo adicional por arbitrajes sin desatender el análisis de lecturas.
- **Impacto esperado en KPIs clave.** Con esta configuración se prevé: reducción de **plazo medio de resolución**; disminución de **reclamaciones por factura emitida** gracias a validaciones previas; mejora de la **satisfacción** en reclamaciones sostenida en valores ≥ 7 ; y reducción de **escaladas a OMIC/Junta Arbitral/Juzgados**.

- **Continuidad operativa y mitigación de riesgos.** La externalización mantiene un modelo ya implantado y probado, reduciendo el riesgo de ruptura de servicio y permitiendo ajustar capacidad ante picos de demanda.

Como conclusión, la licitación es **necesaria** para sostener la fiabilidad de la facturación, cumplir plazos legales de resolución y fortalecer la experiencia del cliente en un contexto de **creciente volumen de reclamaciones y arbitrajes**. La **propuesta** —con validaciones robustas, refuerzo específico en arbitraje/experiencia de cliente y un dimensionado claro de recursos— resulta **idónea** para atender necesidades permanentes del servicio, mejorar indicadores clave y minimizar riesgos operativos, complementando de forma efectiva la capacidad del Área de Facturación.

A.3: JUSTIFICACIÓN DE LA INSUFICIENCIA DE MEDIOS

El análisis de la capacidad operativa del Área de Facturación pone de manifiesto que los medios humanos disponibles resultan insuficientes para asumir con garantías el volumen y la complejidad de las actividades objeto de licitación. Esta limitación afecta de forma directa a dos procesos fundamentales:

- el análisis de órdenes de lectura.
- la gestión y resolución de reclamaciones de facturación por consumo de agua.

La actividad de análisis de órdenes de lectura genera un volumen diario elevado, que requiere dedicación continua, criterios homogéneos y un tratamiento ágil para evitar retrasos en el ciclo de facturación.

Con los recursos propios actuales:

- No es posible absorber el volumen de órdenes generadas.
- El personal interno debe compatibilizar esta actividad con otras funciones estructurales del Área, lo que limita su disponibilidad y afecta a la calidad y tiempos de respuesta.

En consecuencia, se considera necesaria la externalización completa de esta actividad, garantizando así una ejecución estable, continua y dimensionada al volumen real de trabajo.

La actividad de gestión de reclamaciones presenta una elevada heterogeneidad según el motivo de disconformidad del cliente, lo que exige distintos niveles de profundidad en el análisis.

Para optimizar los recursos internos disponibles y asegurar la calidad del servicio, se establece la siguiente distribución de competencias:

- La empresa adjudicataria colaborará en la gestión y resolución de aquellas reclamaciones que requieren un estudio de menor profundidad, es decir, casos en los que la discrepancia puede resolverse mediante una revisión técnica básica, sin necesidad de investigaciones complejas.

- Los recursos propios se dedicarán exclusivamente a las reclamaciones que, por la naturaleza del motivo de disconformidad, exigen un análisis más detallado y profundo. Asimismo, el personal interno asumirá todas las reclamaciones reiteradas (aquellas en las que el cliente muestra su disconformidad con la resolución a una reclamación anterior), independientemente de su motivo, por requerir un estudio más exhaustivo.

Esta distribución asegura que el personal de la organización centre sus capacidades en los casos de mayor impacto y complejidad, mientras que la empresa externa absorbe el volumen de reclamaciones estándar, permitiendo así mantener los tiempos de resolución y la calidad del servicio.

Para garantizar la adecuada ejecución de los trabajos externalizados, el procedimiento de licitación establece que la empresa adjudicataria deberá contar con:

- Personal propio dedicado específicamente a la organización y planificación de sus recursos humanos para poder ejecutar el trabajo asignado, así como a la supervisión de todas las actividades encomendadas.
- Medios materiales propios suficientes para prestar el servicio con autonomía operativa.

Esta exigencia permite asegurar un control efectivo de la calidad y continuidad del servicio, una correcta coordinación operativa y la capacidad de absorber variaciones en la carga de trabajo.

A la vista de los factores expuestos, se puede concluir que los recursos propios actuales no permiten asumir con eficacia el volumen y la naturaleza de las actividades a desarrollar. La externalización planteada queda justificada al constituir la única vía para garantizar:

- el cumplimiento de los plazos operativos.
- la calidad y homogeneidad del servicio prestado.
- una asignación eficiente de los recursos internos a las tareas de mayor especialización y criticidad.

B. JUSTIFICACIÓN DE LOS VALORES ECONÓMICOS

Para la determinación del presupuesto base de licitación se ha tenido en cuenta el coste de los medios humanos y materiales necesarios para la ejecución de los servicios. Concretamente, la estimación de los medios humanos necesarios para la ejecución del volumen de actuaciones recogido en el escenario hipotético del procedimiento se ha realizado en base a los rendimientos habituales de las actividades a desarrollar.

En relación con los costes de los salarios de los trabajadores, coste fundamental de estas actividades, para el cálculo de éstos se ha tomado como referencia el “XIX Convenio Estatal de Empresas de Consultoría, Tecnologías de la Información, y Estudios de Mercado y de la Opinión Pública para el período 2025–2027”, por considerar dicho Convenio como aplicable al sector al que pertenecen los servicios objeto de licitación en este procedimiento. De hecho, dicho Convenio, en su artículo 15 de “Grupos Profesionales”, para el Área 1 de “Actividades de gestión y administración de medios y procesos, y actividades de administración interna”, establece lo siguiente:

Actividades de administración externa.

Actividades administrativas y/o de soporte administrativo necesarias para la realización, gestión y ejecución de funciones, operaciones y/o procesos de negocio a favor de terceros.

En esta área se incluyen los servicios de BPO (Business Process Outsourcing) conocido en castellano como “Externalización de Procesos de Negocio” tales como: los servicios de contabilidad, administración, administración de personal, recursos humanos, servicios de back office y de atención al cliente, jurídicos, elaboración de la documentación administrativa para dar soporte al desarrollo de negocio, ventas, comunicación y marketing, envío, logística y aprovisionamiento.

Partiendo de los salarios recogidos en las tablas salariales de dicho Convenio sectorial para los años 2025 a 2027 para los perfiles análogos a los exigidos en este procedimiento de licitación, se ha estimado los posibles valores de los salarios para los años 2028 y 2029 según dicho Convenio. Para ello, se ha considerado el mismo incremento anual que el que se desprende de las tablas salariales de 2025 a 2027 y que es del 3%. Una vez que se dispone de los salarios para el período 2026 a 2029, años durante los que se ejecutaría el Contrato objeto de este procedimiento de licitación, se calcula el salario promedio para cada perfil. Puesto que podrían existir empresas que prestaran los servicios objeto de licitación que dispusieran de Convenio propio que mejoraran las condiciones del Convenio sectorial, se ha considerado un incremento del 12% sobre los salarios promedio calculados, con objeto de favorecer la concurrencia al procedimiento de licitación. Se ha tenido en cuenta un porcentaje de incremento del 12% por considerar que éste es suficiente para poder permitir que aquellas empresas que dispongan de Convenio propio que mejore las condiciones del Convenio sectorial, puedan presentarse a la licitación en caso de estar interesadas, sin ser un porcentaje que pueda elevar de manera ficticia e injustificada el presupuesto de licitación.

Los perfiles exigidos en este procedimiento de licitación son los siguientes:

Para el lote 1:

- 2 analistas con 100% de dedicación.
- 1 encargado con 100% de dedicación.
- 1 responsable del servicio con 35% de dedicación.

Para el lote 2:

- 2 analistas con 100% de dedicación.
- 2 titulados con 100% de dedicación.
- 1 encargado con 100% de dedicación.
- 1 responsable del servicio con 35% de dedicación.

Los perfiles análogos definidos en el Convenio sectorial que se han tenido en cuenta son los siguientes:

- Para los analistas, perfil correspondiente al Grupo D, nivel 2.
- Para los titulados, perfil correspondiente al Grupo B, nivel 1.
- Para el encargado, perfil correspondiente al Grupo B, nivel 1.
- Para el responsable, perfil correspondiente al Grupo A.

Además, también se han considerado las cotizaciones sociales imputables a la empresa. En cuanto al coste de los medios materiales necesarios para la ejecución de los servicios, se ha tenido en cuenta el coste de los equipos informáticos y licencias necesarios, así como el coste de la línea de comunicación de datos. Por último, se ha tenido en cuenta la repercusión de gastos generales y el posible beneficio industrial.

Al importe obtenido de la suma de todos estos costes, se la ha aplicado el porcentaje de baja medio de los tres últimos expedientes de licitación para estos mismos servicios redondeado al alza. Concretamente, el porcentaje de baja medio de los tres últimos expedientes de licitación (105/2020, 218/2019 y 69/2022) fue del 14,44%, habiéndose aplicado un 15% de baja sobre la suma de todos los costes anteriores para obtener el presupuesto final a considerar.

A continuación, se expone el desglose de todos los costes que se han considerado para cada uno de los dos lotes:

Para el lote 1:

Coste anual medios humanos						
Categoría	Salario trabajador	Costes SS Empresa	Coste total trabajador	Número de personas	Tiempo de dedicación	Coste total categoría
Analista	20.436,50	6.841,12	27.277,62	2	100,00%	54.555,24
Encargado	24.347,68	8.150,39	32.498,07	1	100,00%	32.498,07
Responsable	26.615,26	8.909,46	35.524,72	1	35,00%	12.433,65
Total coste anual medios humanos				4		99.486,96

Coste anual medios materiales			
Tipo de medio	Coste unitario	Unidades	Coste total
Ordenador y licencias	900,00	3	2.700,00
Línea comunicación de datos VPN	4.000,00	2	8.000,00
Total coste anual medios materiales			10.700,00

Gastos generales: $(99.486,96 + 10.700,00) * 4\% = 4.407,48 \text{ €}$

Margen beneficio industrial: $(99.486,96 + 10.700,00) * 8\% = 8.814,96 \text{ €}$

Presupuesto anual: $99.486,96 + 10.700,00 + 4.407,48 + 8.814,96 = 123.409,40 \text{ €}$

Presupuesto anual aplicada baja del 15%: $104.897,99 \text{ €}$

Presupuesto base de licitación 2 años: $104.897,99 * 2 = 209.795,98 \text{ €}$

Para el lote 2:

Coste anual medios humanos						
Categoría	Salario trabajador	Costes SS Empresa	Coste total trabajador	Número de personas	Tiempo de dedicación	Coste total categoría
Analista	20.436,50	6.841,12	27.277,62	2	100,00%	54.555,24
Encargado	24.347,68	8.150,39	32.498,07	1	100,00%	32.498,07
Titulado	24.347,68	8.150,39	32.498,07	2	100,00%	64.996,14
Responsable	26.615,26	8.909,46	35.524,72	1	35,00%	12.433,65
Total coste anual medios humanos				6		164.483,10

Coste anual medios materiales			
Tipo de medio	Coste unitario	Unidades	Coste total
Ordenador y licencias	900,00	5	4.500,00
Línea comunicación de datos VPN	4.000,00	2	8.000,00
Total coste anual medios materiales			12.500,00

Gastos generales: $(164.483,10 + 12.500,00) * 4\% = 7.079,32 \text{ €}$

Margen beneficio industrial: $(164.483,10 + 12.500,00) * 8\% = 14.158,65 \text{ €}$

Presupuesto anual: $163.607,59 + 12.500,00 + 7.079,32 + 14.158,65 = 198.221,07 \text{ €}$

Presupuesto anual aplicada baja del 15%: $168.487,91 \text{ €}$

Presupuesto base de licitación 2 años: $168.487,91 * 2 = 336.975,82 \text{ €}$

Con relación a la diferencia del presupuesto base de licitación de este procedimiento con respecto al del Contrato 69/2022 al que renueva, en el lote 1 el presupuesto sufre un incremento del 5,14% sobre el presupuesto base de licitación del Contrato anterior. Este incremento se debe a que, en la licitación anterior, el presupuesto base de licitación se calculó en base al salario mínimo interprofesional (SMI) que existía en ese momento (año 2021, SMI de 965,00 euros mensuales en 14 pagas), mientras que, en la nueva licitación, se ha calculado en base a los salarios del Convenio sectorial que, lógicamente, mejoran el SMI que, además, en estos momentos es mucho más alto (año 2025, SMI de 1.184,00 euros mensuales en 14 pagas). Por tanto, el incremento en el presupuesto de licitación se produce por la suma de estos dos factores: subida del SMI y aplicación de los salarios del Convenio sectorial que mejoran dicho SMI. No obstante, este incremento en el lote 1 queda en parte compensado por la reducción de actividad prevista en esta nueva licitación para dicho lote con respecto a la del anterior Contrato, reducción de actividad que a su vez conlleva una menor necesidad de recursos humanos, concretamente una persona menos y, por tanto, un menor coste en la actividad.

En cuanto al lote 2, este sufre un incremento del 68,88% con respecto al presupuesto base de licitación del Contrato 69/2022 al que renueva, incremento motivado por dos causas: en primer lugar, como ocurría en el caso anterior, por la subida del SMI y la aplicación de los salarios del Convenio sectorial que mejoran dicho SMI, factores a los que ya se ha hecho referencia anteriormente, y en segundo lugar, por la incorporación de una nueva actividad en el marco de este lote del Contrato para dar soporte a la gestión de arbitrajes de consumo y experiencia de cliente que hacen necesario que el licitador aporte 2 personas con un perfil de titulado universitario que hasta ahora no existían en las licitaciones anteriores. En este caso, el incremento provocado por estos dos aspectos también se ve compensado en parte por la previsión de una reducción de la actividad de reclamaciones con respecto al escenario hipotético del Contrato anterior, reducción que a su vez conlleva la necesidad de un analista menos con respecto a dicho Contrato.

5. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

- ☒ **ABIERTO** (en cualquiera de sus modalidades: ordinario, simplificado...)
- ☐ **NEGOCIADO**
- ☐ **CONTRATACIÓN BASADA EN ACUERDO MARCO (AM)**
- ☐ **CONTRATACIÓN ESPECÍFICA DERIVADA DE SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN (SDA)**

Se designa como responsable del contrato a efectos de lo establecido en el artículo 62 de la LCSP al titular de la Jefatura de Área de Facturación.

Firmado electronicamente por: Gabriel
Aparicio Fernández
En la fecha y hora 13.03.2026 14:07:46 CET

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

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

Juan Ignacio Zubizarreta Pariente
Director Comercial