

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL SERVICIO DE LECTURA DE CONTADORES DE AGUA DE GIPUZKOAKO URAK

1. Introducción

Gipuzkoako Urak, S.A.U. es una empresa pública dedicada al ciclo integral del agua, responsable del tratamiento del agua potable y la depuración de las aguas residuales de 74 municipios en Gipuzkoa. Además, gestionamos los servicios municipales de agua en 61 de esos municipios. Nuestra misión es garantizar la calidad y continuidad del suministro de agua, así como la gestión eficiente de los recursos hídricos, asegurando la sostenibilidad y el bienestar de la comunidad a la que servimos.

Para cumplir con nuestros compromisos, es fundamental contar con un servicio eficiente y preciso de lectura de contadores de agua. Este servicio es esencial para la correcta facturación y gestión del consumo de agua, así como para la detección temprana de posibles anomalías en el sistema de distribución.

Gipuzkoako Urak reconoce la creciente adopción de tecnologías de telelectura en el sector del agua. Esta evolución tecnológica tendrá un impacto significativo en la necesidad de lectura manual de contadores en los próximos años.

Se prevé que la implementación gradual de sistemas de telelectura resultará en una reducción anual de al menos un 10% en el volumen de lecturas manuales requeridas. Esta disminución se debe a que los contadores equipados con tecnología de telelectura transmitirán automáticamente los datos de consumo, eliminando la necesidad de visitas físicas para la toma de lecturas.

La empresa adjudicataria debe tener en cuenta esta proyección de reducción en la planificación de sus recursos y operaciones. Gipuzkoako Urak se compromete a mantener informada a la empresa adjudicataria sobre el progreso de la implementación de la telelectura y a proporcionar actualizaciones periódicas sobre los cambios esperados en el volumen de lecturas manuales.

Esta reducción progresiva no alterará las condiciones contractuales establecidas, pero se espera que la empresa adjudicataria adapte sus recursos y procedimientos de manera flexible para acomodar esta disminución gradual en el volumen de trabajo de lectura manual.

2. Objeto del Contrato

El objeto del presente contrato es la prestación del Servicio de Lectura de Contadores de Agua para Gipuzkoako Urak (GUSA). Este servicio consiste en la lectura trimestral de los contadores de agua que no estén equipados con sistemas de telelectura, instalados en los suministros de agua gestionados por GUSA. El propósito es determinar el volumen de agua consumido en cada suministro que aún requiere lectura manual, información que posteriormente será utilizada para la facturación al cliente.

Este servicio se centrará exclusivamente en aquellos contadores que no cuentan con tecnología de telelectura, reconociendo la transición gradual hacia sistemas automatizados de lectura. La empresa adjudicataria deberá adaptarse a los cambios en el parque de contadores a medida que GUSA

implemente progresivamente la telelectura en su red de suministro.

Los trabajos que abarca el presente Pliego comprenden los siguientes servicios:

- **Colocación de Notas Portal :** Se colocan notas o formularios de auto lecturas en el portal con la debida antelación para los abonados cuyos contadores están ubicados dentro de la vivienda.
- **Lectura de contadores de agua:** Realización de la lectura de contadores y/o detección de anomalías en el consumo utilizando una Tablet
- **Actualización de Datos:** Regularización y actualización de los datos del contador en la Tablet.
- **Optimización de Rutas y Órdenes de Lectura:** Reordenación de las rutas y órdenes de lectura para mejorar la eficiencia en la tarea de lectura de contadores.
- **Detección de Fraudes e Incidencias:** Identificación de fraudes y/o incidencias durante la lectura de contadores.
- **Cédula de Notificación:** En caso de que los abonados no estén presentes y no hayan anotado la lectura en la nota del portal, se dejará una "Cédula de notificación" para que puedan facilitar la lectura. Esta cédula se introducirá por debajo de la puerta de la dirección del suministro del contador o se depositará en el buzón, según corresponda.
- **Registro de Incidencias:** Si durante la lectura se detecta alguna anomalía, fraude, imposibilidad de acceso al contador o consumos no controlados, el lector deberá registrar un parte con la incidencia detectada.
- **Finalización de la Lectura del Municipio:** La lectura del municipio se considerará finalizada cuando se haya realizado la lectura de al menos el 95% de los contadores del municipio, incluyendo el 100% de los grandes consumidores, así como el 100% de los contadores en batería y accesibles.

3. Ámbito de Actuación

El presente contrato abarca la prestación del servicio de lectura de contadores de agua en los 61 municipios de Gipuzkoa donde Gipuzkoako Urak, S.A. (GUSA) gestiona los servicios municipales de agua.

De manera regular, la lectura se realizará trimestralmente en los municipios de Aia, Ibarra, Zarautz, Sorluze, Tolosa y Mendaro, lo que supone aproximadamente 100.000 lecturas anuales (datos de 2024).

Adicionalmente, Gipuzkoako Urak podrá asignar la lectura de contadores en otros municipios, con un máximo de 40.000 lecturas adicionales al año. (Ver Anexo I).

4. Características Generales de la Actividad

4.1. Periodicidad de la lectura:

La lectura de los contadores se realizará con una periodicidad trimestral

4.2. Calendario de lecturas:

GUSA facilitará a la empresa adjudicataria el calendario de lecturas anual antes del comienzo del año y cada vez que haya cambios significativos en éste.

4.3. Tipos de instalaciones:

Los contadores pueden estar ubicados en diferentes configuraciones:

- Contador instalado en el interior del inmueble.
- Contador instalado en el exterior del inmueble (cajas de registro, arquetas, fachadas de

edificios...)

- Contador instalado en batería.
- Contador instalado en instalaciones especiales o industriales.
- Contador instalado en instalaciones de GUSA.

5. Procedimiento de Ejecución de las Actividades

5.1. Planificación de las lecturas:

GUSA facilitará a la empresa adjudicataria el calendario de lecturas anual antes del comienzo del año y cada vez que haya cambios significativos en éste, y fijarán las fechas previstas para la toma de lecturas de cada ruta (fecha de inicio y fecha de finalización máxima).

Asimismo, cualquier modificación significativa en el calendario será comunicada con la debida antelación. No obstante, Gipuzkoako Urak se reserva el derecho de modificar el calendario de lecturas en función de las necesidades del servicio, garantizando siempre una comunicación previa a la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria será responsable de la adecuada planificación y organización de los recursos humanos y técnicos necesarios para garantizar el cumplimiento del calendario establecido, asegurando la cobertura eficiente de todas las rutas asignadas.

5.2. Aviso previo a los abonados:

Para los contadores ubicados en el interior de los domicilios particulares, el adjudicatario deberá avisar a los abonados mediante un impreso facilitado por Gipuzkoako Urak.

Este aviso deberá colocarse en un lugar visible del portal del edificio o en un área común de fácil acceso para los residentes, indicando la fecha prevista para la lectura del contador.

5.3. Horario de lectura:

Las lecturas se realizarán generalmente de lunes a viernes, entre las 08:30 y las 19:30 horas.

En casos excepcionales, y previa autorización de GUSA, el horario podrá extenderse o ajustarse en función de necesidades operativas.

En la fecha indicada en el aviso, se procederá a la toma de lectura.

Se recogerán también las lecturas facilitadas por los abonados en el impreso colocado en el portal y se registrarán en la tablet.

5.4. Procedimiento de Registro de lecturas:

El lector cargará las rutas a tratar en la tablet con los siguientes datos: Datos del abonado, dirección del punto de suministro, datos del contador (número de serie, calibre, ubicación y otros datos complementarios).

Con toda esta información el lector debe realizar de forma obligatoria las siguientes actuaciones:

- **Registrar la lectura del contador:** Tomar el índice de lectura del contador instalado en el suministro, asegurándose de que el número de serie del contador coincide con el que aparece en la orden de lectura.
- **Lectura de contadores con telelectura:** En caso de que, debido al despliegue de telelectura que GIPUZKOAKO URAK está implementando, se carguen contadores con dicha tecnología que no hayan comunicado la lectura automáticamente, el lector deberá realizar manualmente la lectura de esos contadores.
- **Lectura de contadores con lectura remota vía radio:** Tomar el índice de lectura del contador (identificados como R2) instalado en el suministro vía radio mediante los dispositivos (antenas) suministrados por GUSA.
- **Imposibilidad de acceso al contador:** Si no es posible acceder al contador, el lector deberá justificar completamente la causa que lo impide. Si el motivo es que el abonado está AUSENTE, se deberá dejar una tarjeta "Cédula de Notificación" debidamente cumplimentada para que el abonado facilite la lectura. No obstante, si la causa que impide el acceso al contador es puntual o temporal, es decir, existe la posibilidad de que esta desaparezca durante el transcurso de la jornada, el lector deberá intentar nuevamente realizar la lectura más tarde u otro día.
- **Incidencias de acceso:** Si se puede acceder al contador, pero alguna circunstancia hace IMPOSIBLE realizar la lectura, el lector deberá registrar la incidencia, adjuntando una fotografía, para que sea gestionada por el personal de GIPUZKOAKO URAK.
- **Variaciones significativas en el consumo:** Si el contador registra un consumo que suponga una variación significativa, ya sea al alza o a la baja, respecto al consumo habitual del suministro, y el dispositivo móvil de lectura alerta al lector al introducir la lectura, el lector deberá comprobar que la lectura es correcta. Si es posible, deberá adjuntar una fotografía de la lectura en el parte que la aplicación genera automáticamente.
- **Detección de irregularidades:** El lector deberá comunicar cualquier situación antirreglamentaria o fraudulenta que detecte durante el transcurso de la actividad (averías, contadores no registrados, suministros sin contador, errores en la asignación del calibre del contador, etc), tanto si se refiere a los suministros sobre los que debe realizar la lectura como si se trata de otros suministros que no estén en la ruta de lectura. Para ello, deberá generar una incidencia y adjuntar una fotografía.
- **Optimización de la ruta de lectura:** El lector deberá ordenar los puntos de lectura dentro de la ruta, siguiendo criterios de optimización, considerando factores como el tiempo de desplazamiento y el acceso al contador. Además, deberá incluir adecuadamente en la ruta los suministros de nueva incorporación.-En los casos de revisiones de lectura y en aquellos que lo solicite Gipuzkoako Urak, se tomarán fotografías de los contadores.

Una vez completada la ruta de lectura, y después de haber tratado todos y cada uno de los suministros que la componen, el lector deberá descargar la ruta. GIPUZKOAKO URAK supervisará el resultado de esta descarga y se reserva el derecho de devolver la ruta en caso de que se detecten las siguientes circunstancias:

- Indicios de manipulación o falseamiento de las lecturas.



Gipuzkoako Ur Kontsortzioa
Gipuzkoako Urak

Blanca Vinuesa eraikina
Portuetxe, 16 -1.solairua
20018 Donostia
Tfnoa 943 00 22 22 - 900 32 22 22
www.gipuzkoakour.eus



- Anomalías en las lecturas o en los datos proporcionados por el lector.
- No alcanzar el porcentaje mínimo establecido.
- Falta de fotografías o baja calidad de las mismas en incidencias o revisiones de lecturas.

La supervisión por parte de GIPUZKOAKO URAK se realizará al finalizar el trabajo asignado en el municipio correspondiente.

El lector deberá realizar su trabajo debidamente identificado, con la tarjeta identificativa homologada por GIPUZKOAKO URAK claramente visible. Además, deberá estar correctamente uniformado y presentar una apariencia adecuada para el desarrollo de la actividad y la interacción con los clientes de GIPUZKOAKO URAK. El uniforme proporcionado por GIPUZKOAKO URAK, le será facturado al adjudicatario.

El coordinador de la empresa adjudicataria será el interlocutor con el personal de GIPUZKOAKO URAK para todas las gestiones necesarias en la operativa diaria de las actividades. Asimismo, el jefe del proyecto de la empresa adjudicataria será el punto de contacto con el responsable del contrato de GIPUZKOAKO URAK. Ambos mantendrán reuniones periódicas para analizar la evolución de la actividad desarrollada.

5.5. Contadores de lectura obligada:

Son de lectura obligatoria los contadores instalados en batería, los de comercios y empresas en actividad, los denominados "grandes consumidores" y todos aquellos determinados por Gipuzkoako Urak.

5.6. Porcentajes mínimos de lectura:

Se deberán cumplir el siguiente porcentaje mínimo de lectura respecto al total de contadores asignados en cada período: 95%

5.7. Revisión de lecturas:

El adjudicatario será responsable de realizar las revisiones de lectura que surjan en el periodo de lecturas, así como, aquellas derivadas del proceso de reclamación de facturas en cada municipio.

Estas revisiones se ejecutarán dentro del plazo fijado por Gipuzkoako Urak, formando parte de la prestación del servicio y sin dar lugar a compensación adicional.

5.8. Cumplimiento de normativas:

En todo momento se deberá cumplir con lo establecido dentro del sistema de calidad de Gipuzkoako Urak, tanto en los procesos relacionados con las lecturas como en lo descrito en la descripción del puesto de trabajo de Lector.

6. Recursos Humanos y Materiales

6.1. Personal:

La empresa adjudicataria deberá contar con el personal necesario para llevar a cabo la totalidad de las lecturas en los plazos establecidos, asegurando la correcta planificación y ejecución del servicio.

La dotación mínima de personal deberá incluir, al menos, las siguientes figuras:

- **Coordinador del Servicio:** Encargado de la gestión operativa diaria del equipo de lectura. Su labor incluirá la asignación de rutas, el control del cumplimiento de los plazos de lectura, la gestión de incidencias en campo y el apoyo logístico al equipo de lectores. Deberá estar en contacto continuo con Gipuzkoako Urak para informar sobre cualquier anomalía detectada y coordinar acciones correctivas.
- **Lectores de contadores:** Personal encargado de la ejecución directa de las lecturas en campo. Deberán cumplir con los procedimientos establecidos en este pliego, respetando los protocolos de toma de lecturas, identificación de incidencias y reporte de anomalías.

6.2. Equipamiento necesario:

La empresa adjudicataria deberá contar con todos los recursos materiales necesarios para la correcta ejecución del servicio, garantizando su mantenimiento y operatividad durante toda la vigencia del contrato.

6.2.1. Dispositivos móviles de lectura

- Gipuzkoako Urak proporcionará los dispositivos móviles (tablets o equipos equivalentes) necesarios para la toma y registro de lecturas.
- La empresa adjudicataria será responsable del uso adecuado de estos dispositivos y de su correcto mantenimiento durante el periodo de prestación del servicio.
- Cada lector deberá portar su dispositivo en todo momento y garantizar la actualización y sincronización de los datos con la plataforma de Gipuzkoako Urak según los procedimientos establecidos.

6.2.2. Vehículos para desplazamiento

- La empresa adjudicataria deberá disponer de una flota de vehículos adecuados para el desplazamiento de los lectores entre los diferentes puntos de lectura, garantizando que las rutas se puedan realizar en los plazos establecidos.
- La empresa adjudicataria será responsable de la planificación del uso de los vehículos, asegurando su disponibilidad para el personal asignado.

6.2.3. Equipamiento complementario

Además de los dispositivos móviles de lectura y los vehículos, la empresa adjudicataria deberá contar con otros recursos materiales para garantizar el correcto desempeño del servicio, incluyendo:

- Material de señalización para la colocación de avisos a los abonados.
- Herramientas auxiliares para la apertura de arquetas o tapas de contadores, en caso necesario.
- Equipos de comunicación para la coordinación eficiente del equipo de lectura.
- Elementos de protección personal (EPP) conforme a las normativas de seguridad y

prevención de riesgos laborales.

La empresa adjudicataria deberá garantizar el mantenimiento, reposición y operatividad de todos los recursos materiales asignados, asegurando que en ningún momento se vea afectada la prestación del servicio.

7. Formación

Antes del inicio de la actividad, todos los trabajadores asignados al servicio deberán recibir una formación inicial que garantice su capacitación para llevar a cabo las lecturas conforme a los estándares de Gipuzkoako Urak.

La formación inicial deberá tener una duración mínima de **20 horas** e incluir, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Normativa y operativa del servicio.
- Manejo de dispositivos móviles de lectura.
- Técnicas de lectura de contadores.
- Gestión de incidencias y resolución de problemas.
- Seguridad y prevención de riesgos laborales.

Además de la formación inicial, la empresa adjudicataria deberá garantizar una formación continua a todo su personal durante la vigencia del contrato, con un mínimo de **8 horas** anuales por cada operador.

8. Calidad del Servicio

La empresa adjudicataria deberá garantizar un servicio de lectura de contadores con los más altos estándares de calidad, asegurando el cumplimiento de los objetivos de precisión, eficiencia y atención al usuario establecidos por Gipuzkoako Urak.

Con el fin de garantizar la correcta ejecución del contrato, se establecen los siguientes indicadores de calidad, cuyo cumplimiento será supervisado de manera periódica por Gipuzkoako Urak.

8.1. Porcentaje mínimo de lecturas realizadas:

La empresa adjudicataria deberá garantizar que, en cada período de lectura establecido, se haya completado un porcentaje mínimo del **95% de las lecturas asignadas**.

- Se considerarán como lecturas válidas aquellas que hayan sido registradas correctamente, sin errores en los datos y con cumplimiento de los procedimientos establecidos.
- Las lecturas que no hayan podido completarse por causas justificadas (inaccesibilidad del contador, imposibilidad de acceso al domicilio, etc.) deberán estar debidamente documentadas y reportadas en la aplicación correspondiente.
- Gipuzkoako Urak realizará un seguimiento del cumplimiento de este requisito y se reserva el derecho de requerir medidas correctivas en caso de desviaciones reiteradas.

8.2. Porcentaje máximo de errores en la lectura:

Para garantizar la fiabilidad de los datos registrados, el porcentaje máximo de errores permitidos en

la toma de lecturas será del **0,5% del total de lecturas realizadas**.

- Se considerará error cualquier discrepancia entre la lectura real del contador y la registrada en el sistema, así como los registros incompletos, incorrectos o inconsistentes con el historial de consumo del abonado.
- La empresa adjudicataria deberá implementar mecanismos de control interno para minimizar la incidencia de errores y corregir de manera proactiva cualquier anomalía detectada.
- Gipuzkoako Urak podrá llevar a cabo auditorías y verificaciones de las lecturas realizadas para asegurar el cumplimiento de este requisito.

En caso de que el porcentaje de error supere el umbral establecido, Gipuzkoako Urak podrá exigir a la empresa adjudicataria la aplicación de medidas correctivas inmediatas, incluyendo formación adicional del personal, revisión de procedimientos internos o implementación de controles adicionales.

8.3. Atención bilingüe (Euskera y Castellano)

El servicio de lectura de contadores deberá garantizar una atención bilingüe en euskera y castellano, asegurando que los abonados puedan ser atendidos en el idioma de su preferencia en cualquier interacción relacionada con el servicio.

- Todo el personal de lectura deberá poseer un nivel acreditado de **euskera equivalente al nivel C**, garantizando la comprensión y comunicación efectiva con los abonados que requieran atención en dicho idioma.
- La empresa adjudicataria deberá asegurar que todos los avisos, notificaciones y documentos entregados a los abonados estén redactados en ambos idiomas oficiales.
- Gipuzkoako Urak podrá realizar verificaciones aleatorias para garantizar el cumplimiento de este requisito, pudiendo requerir medidas correctivas si se detectan deficiencias en la atención bilingüe.

El cumplimiento de estos estándares de calidad será un criterio fundamental en la evaluación del desempeño de la empresa adjudicataria y podrá influir en la aplicación de penalizaciones o medidas correctivas en caso de incumplimiento reiterado.

9. Informes y Documentación

La empresa adjudicataria deberá presentar a Gipuzkoako Urak un informe mensual detallado en el que se reflejen los datos operativos y los indicadores de calidad del servicio. Este informe permitirá el seguimiento y control del correcto desarrollo de las actividades de lectura de contadores, asegurando la transparencia en la ejecución del contrato y facilitando la toma de decisiones basada en datos objetivos.

El informe mensual deberá presentarse en el formato y soporte digital que Gipuzkoako Urak establezca y dentro de los primeros **cinco (5) días hábiles** del mes siguiente al período evaluado.

La empresa adjudicataria deberá presentar mensualmente un informe detallando:

- Número de lecturas realizadas
- Incidencias detectadas
- Anomalías en los contadores
- Consumos anómalos detectados
- Indicadores de calidad del servicio

En caso de detectar incumplimientos en los indicadores de calidad o anomalías reiteradas en la prestación del servicio, podrá requerir la aplicación de medidas correctivas dentro de un plazo determinado.

La empresa adjudicataria deberá colaborar con Gipuzkoako Urak en la implementación de mejoras derivadas del análisis de los informes, asegurando la optimización continua del servicio.

10. Protección de Datos y Confidencialidad

La empresa adjudicataria se compromete a cumplir con la normativa vigente en materia de protección de datos y a mantener la confidencialidad de la información obtenida durante la prestación del servicio.

11. Supervisión del Servicio

Gipuzkoako Urak (GUSA) se reserva el derecho de supervisar y auditar el servicio prestado por la empresa adjudicataria en cualquier momento durante la vigencia del contrato, con el fin de garantizar su correcta ejecución y calidad.

Las supervisiones podrán realizarse mediante inspecciones in situ, revisión documental, control de calidad de las lecturas y evaluación de los indicadores de servicio. Además, se podrán llevar a cabo auditorías periódicas y extraordinarias en caso de detectarse anomalías o incumplimientos.

Si se constatan deficiencias en la prestación del servicio, Gipuzkoako Urak podrá exigir medidas correctivas en un plazo determinado, aplicar sanciones o, en casos graves, rescindir el contrato. La empresa adjudicataria deberá colaborar plenamente en estos procesos, facilitando toda la información requerida.

12. Modificaciones Tecnológicas y de Procedimiento

Gipuzkoako Urak (GUSA) se reserva el derecho de actualizar o modificar los procedimientos y tecnologías utilizadas para la lectura de contadores durante la vigencia del contrato. Estas modificaciones podrán incluir la implementación de nuevos sistemas de telelectura, herramientas digitales o mejoras en los procesos operativos.

Dichos cambios no implicarán una modificación de las condiciones económicas del contrato, y la empresa adjudicataria deberá adaptarse a las nuevas metodologías según las directrices establecidas por Gipuzkoako Urak.

13. Prevención de Riesgos Laborales

La empresa adjudicataria deberá garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales, proporcionando a su personal los equipos de protección individual necesarios y la formación adecuada en materia de seguridad y salud laboral.



Gipuzkoako Ur Kontsortzioa
Gipuzkoako Urak

Blanca Vinuesa eraikina
Portuetxe, 16 -1.solairua
20018 Donostia
Tfnoa 943 00 22 22 - 900 32 22 22
www.gipuzkoakour.eus



ANEXO I: Listado de municipios gestionados

Etiquetas de fila	Cuenta de CABONADO
ABALTZISKETA	189
ADUNA	358
AIA	1026
ALBIZTUR	143
ALEGIA	972
ALTZO	182
AMEZKETA	467
ANOETA	1165
ANTZUOLA	1076
ASTEASU	801
ATAUN	790
AZKOITIA	5527
AZPETIA	7634
BALIARRAIN	54
BEASAIN	4399
BEIZAMA	102
BELAUNTZA	205
BERASTEGI	561
BERROBI	340
BIDANIA-GOITZ	315
DEBA	3526
EIBAR	15020
ELDUAIN	114
ELGETA	673
ELGOIBAR	6230
ERMUA	8081
ESKORITZA	2057
EZKIO	269
GABIRIA	197
GAINTZA	83
GETARIA	1839
IBARRA	2334
IDIAZABAL	1256
IKAZTEGITA	256
IRURA	1022
ITSASO	83
ITSASONDO	311
LEABURU-TXARAMA	209
LEGAZPI	4611
LEGORRETA	765
LEINTZ-GATZAGA	103
LIZARTZA	310
MALLABIA	645
MENDARO	1051
MUTILOA	152
MUTRIKU	3069
OÑATI	5862
ORDIZIA	2846
ORENDAIN	135
OREXA	66
ORIO	3199
ORMAIZTEGI	691
SEGURA	673
SORALUZE	2067
TOLOSA	10197
VILLABONA	3072
ZARAUTZ	13614
ZEGAMA	803
ZERAIN	178
ZIZURKIL	1463
ZUMAIA	5015
Total general	130453