PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA LICITACION DEL SERVICIO DE LECTURA DE CONTADORES DE AGUAS MUNICIPALES DE VITORIA-GASTEIZ S.A.U. Nº EXPEDIENTE: 07/2026

INDICE:

1. Objeto del Concurso
2. Ámbito Geográfico
3. Obligaciones y responsabilidades del contratista
4. Objeto del Servicio
5. Personal
6. Condiciones Generales del Servicio a contratar
7. Precios ofertados por los concursantes y valoración económica de las ofertas
8. Presentación de ofertas
9. Protección de datos de carácter personal
10. Condiciones técnicas de contratación

1. OBJETO DE LA LICITACION.

El objeto de la presente licitación es la contratación de la prestación del servicio de apoyo a la lectura de contadores de los abonados de Aguas Municipales de Vitoria-Gasteiz, S.A.U., en adelante AMVISA.

2. AMBITO GEOGRÁFICO.

El ámbito geográfico en que se desarrollarán los servicios es el comprendido en el Municipio de Vitoria-Gasteiz, así como aquellas otras entidades locales donde AMVISA presta sus servicios (en la actualidad, en los Municipios de Arrazua-Ubarrundia, Legutiano y Zigoitia).

No obstante, este podría verse ampliado si AMVISA, en el período de duración del contrato objeto de este concurso, firmara acuerdos de prestación de alguno de sus servicios con otras entidades locales cercanas.

3. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA

Las obligaciones fundamentales que asume el adjudicatario serán:

a) Tener a disposición de AMVISA, el personal propio necesario para cubrir adecuadamente las necesidades del servicio. Las ausencias de dicho personal deberán ser inmediatamente suplidas y comunicadas a responsables de AMVISA.

b) El personal está equipado con los vehículos necesarios para la prestación del servicio, y sus costes estarán incluidos en los precios ofertados. Estos vehículos deberán llevar una rotulación que señale: “EMPRESA XXXX TRABAJANDO PARA

AMVISA, en castellano y euskera, bien visible y reconocible. Los costes derivados del estacionamiento de los vehículos durante el trabajo correrán por cuenta del adjudicatario.

c) El equipo de trabajo deberá estar dotado de aquellos útiles y herramientas necesario para poder realizar el trabajo asignado de manera adecuada.

d) Ejecutar las órdenes que le sean encomendadas de acuerdo con las indicaciones que le sean instruidas por la dirección de AMVISA.

e) Operar bajo la supervisión del personal de AMVISA en los distintos puntos donde existan contadores o sus instalaciones bien para leerlos, bien para realizar otras actuaciones encomendadas por AMVISA relacionadas con el objeto del contrato.

f) El adjudicatario será el responsable de las roturas o desperfectos en las instalaciones que se pudieran producir al realizar los trabajos encomendados, siendo por su cuenta la reparación de aquellas.

4. OBJETO DEL SERVICIO.

Servicio de Lecturas

La prestación del servicio de lecturas de contadores tiene como objeto la lectura de aquellos contadores instalados en los domicilios, industrias y otro tipo de locales donde tenga lugar el suministro de agua.

Actualmente se efectúa la lectura y facturación con una periodicidad trimestral, conforme al siguiente calendario de lecturas anual:

Facturación consumos 1º Trimestre: ***Febrero y Marzo***

Facturación consumos 2º Trimestre: ***Mayo y Junio***

Facturación consumos 3º Trimestre: ***Agosto y Septiembre***

Facturación consumos 4º Trimestre: ***Noviembre y Diciembre***

No obstante, **el calendario de lecturas podrá verse modificado** en función de las necesidades de AMVISA, si esta decidiera variar su sistema de lecturas por cambios en la forma de facturación. En este caso, los cambios se coordinarían con la empresa adjudicataria.

La cantidad y detalle de las lecturas a realizar quedará bajo la discrecionalidad de AMVISA, que será la facultada para garantizar la organización del servicio. En principio, el número de contadores a los que habrá de realizarse la lectura en cada trimestre se establece en torno a 130.000 trimestrales (520.000 lecturas anuales). De ellas, aproximadamente 6.000 lecturas trimestrales serán relativas a sectores industriales, entidades locales menores o contadores de riego.

Además, AMVISA puede requerir el contratista la toma de lecturas de determinados contadores con una periodicidad mensual. Se estima que, en un principio, se requerirá la lectura mensual de 500 contadores, 6.000 lecturas anuales.

Por tanto, la previsión inicial de contadores a leer es de 526.000 anuales.

No obstante, está prevista durante los próximos años el avance en la colocación de equipos que permitan la telemedida de los contadores. A enero de 2026 hay instalados aproximadamente a 27.000 contadores que permiten esta opción a través de equipos integrados o módulos de telelectura. Se seguirá avanzando en la instalación de contadores de estas características, siendo la previsión de 9.000 unidades sustituidas al año.

Dado que esta política progresiva de incorporación de equipos de telemedida condiciona la lectura habitual realizada hasta la fecha de manera presencial, la empresa adjudicataria deberá tenerlo en cuenta a la hora de planificar la ejecución de los trabajos y los tiempos de toma de lecturas.

En el momento en que los sistemas de telelectura permitan obtener las lecturas de manera telemática y AMVISA así lo decida, se podrá decidir la retirada total o parcial de los contadores con equipo de telelectura incorporado de las rutas de lectura que se faciliten al adjudicatario del contrato, lo que implicará una disminución de las lecturas a realizar. La previsión inicial de lecturas a realizar se verá minorada en las cantidades que AMVISA decida ir integrando.

En el caso de contadores con sistema de telelectura incorporado, AMVISA determinará el número y momento de realización de las visitas de comprobación que se consideren necesarios, guardando dichas lecturas de comprobación las mismas condiciones que el resto de las lecturas adjudicadas.

El número efectivo estará condicionado por las necesidades reales de AMVISA, que por tanto no queda obligada a demandar una cuantía, ni a gastar la totalidad del presupuesto de gasto indicativo. En consecuencia, AMVISA se reserva la opción eventual de alteración del presupuesto máximo de gasto anual del contrato, minorándolo o aumentándolo hasta un máximo del 20%.

Labores de inspección y comprobación de instalaciones, contadores y equipos de telelectura

AMVISA, como complemento al servicio de apoyo a la lectura de contadores podrá solicitar a la empresa adjudicataria la realización de trabajos específicos diferentes a la toma de lecturas, como pueden ser labores de inspección y comprobación de instalaciones, problemática en instalaciones de ubicación de los contadores, funcionamiento de los propios contadores o de los sistemas de telelectura, etc. Se estiman en 2.000 las horas anuales precisas para este tipo de trabajos. El personal asignado a estas labores deberá contar con la experiencia adecuada a las funciones requeridas, pudiendo ser solicitada por AMVISA su sustitución por otras personas más adecuadas.

Delegado del adjudicatario

El contratista adjudicatario, deberá disponer de un coordinador del servicio, que actuará de delegado del adjudicatario e interlocutor con los responsables de AMVISA.

Esta persona se reunirá regularmente con los responsables del contrato de AMVISA para, bajo su supervisión, recibir, coordinar y organizar los trabajos a realizar.

Será el responsable ante AMVISA de la ejecución de los trabajos, de la distribución del trabajo entre el equipo asignado, de que el personal asignado a cada función sea el adecuado y de que los trabajos se desarrollen de forma satisfactoria, debiendo conocer el contenido de las funciones a desempeñar y la importancia de cada proceso u operación que se desarrolla.

Tendrá también a su cargo el mando directo del personal del contratista y será el responsable de las actividades relacionadas con la seguridad e higiene de los trabajos que fuera preciso realizar.

5. PERSONAL.

La empresa adjudicataria, en su proyecto de trabajo, habrá de detallar la asignación de personal, sus funciones y organización del trabajo, de manera que se realicen los trabajos asignados eficientemente, asegurando el mayor nivel de eficacia posible. Los recursos humanos dedicados por la empresa a la prestación de este servicio deberán ser los adecuados, en número, capacidad y conocimientos, para la consecución de estos objetivos.

La Empresa Contratista responderá ante AMVISA de la conducta de su personal en la prestación de los servicios contratados. A este fin, cuantas menciones se hacen de la Empresa en este Pliego se entenderán referidas a su propia actuación y a la de quienes por su cuenta lleven a cabo materialmente aquella prestación. Todo el personal que participe en esta actividad deberá conocer que el mismo se desarrolla por encargo de un servicio público (en calidad de contrata de AMVISA) y, por consiguiente, deberá adoptar una actitud de servicio a la comunidad en todas las entrevistas que tenga que mantener para el desempeño del trabajo con el objeto de dejar una buena imagen del servicio. En especial habrá de velar en los domicilios o locales de los clientes, por guardar las formas externas de corrección y trato digno a los usuarios, fomentando la buena imagen de relación entre AMVISA y sus clientes.

AMVISA podrá exigir el cambio inmediato de cualquier trabajador que, a su juicio, no mantenga la conducta indicada o carezca de las destrezas precisas para la realización de los trabajos.

El personal afecto a la contrata será provisto de un carnet identificativo en el que se indique que es personal autorizado para la realización de los trabajos, siendo además visible en todo momento, y deberá estar equipado con ropa de trabajo adecuada para la realización de los mismos. Esta ropa de trabajo deberá llevar, en lugar visible, anagrama de la empresa adjudicataria con el texto, en euskera y castellano, “actuando en representación de AMVISA”.

Será de cuenta de la Empresa Contratista el abono al personal a su servicio de los devengos de todo orden que cause conforme a la Reglamentación Laboral que le sea aplicable.

Además de la obligación principal que contraerá la empresa adjudicataria de ejecutar la prestación del servicio con calidad por el precio fijado y en el plazo estipulado, deberá aportar con su organización los medios, tanto personales como materiales precisos. Actuando en el ámbito de la prestación, con independencia y plena responsabilidad dentro del marco del presente contrato y la reglamentación laboral vigente, debiendo, asimismo cumplir, las disposiciones vigentes en materia laboral y de seguridad e higiene en el trabajo. Es obligación de la misma el pago de los haberes (nóminas), seguros sociales y de accidentes de todo su personal empleado en la realización de la prestación.

6. CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO A CONTRATAR.

Sistemática del Servicio de Lecturas

La toma de datos se realizará mediante los dispositivos móviles que proporcione AMVISA al adjudicatario del contrato, que estarán equipados con la aplicación informática de toma de lecturas parametrizada por AMVISA.

La empresa adjudicataria del servicio entregará a AMVISA a la conclusión de cada lectura trimestral los dispositivos utilizados, con todos sus accesorios en perfectas condiciones de uso sin deterioros o averías no imputables al uso normal del mismo.

El servicio a desarrollar consistirá en la visita y examen del aparato de medida en el punto de suministro por la empresa contratista, consignando en el dispositivo móvil el índice de lectura que señale, haciendo en su caso las comprobaciones que automáticamente requiera el terminal al operario.

En caso procedente, se hará constar la existencia de anomalías y / o incidencias, tanto referentes a las tomas (usuarios que no figuran en la relación entregada, y sin embargo dispongan de suministro de agua, precintos manipulados, etc.), a la lectura (local cerrado, no se encuentra contador, etc.) al contador (contador empañado, ilegible, roto...) o a los consumos (posible fuga interior, sin consumo…) dando inmediato aviso a los responsables de AMVISA. A continuación, Aguas Municipales de Vitoria-Gasteiz, S.A. tomará las medidas oportunas en forma de Partes de Trabajo para subsanarlas.

En caso de ausencia de datos en el dispositivo móvil. (número de contador, dirección incompleta…), se tomará nota de la información, a efectos de que la misma, previa supervisión por personal responsable de AMVISA, pueda ser introducida en la base de datos de abonados.

En los casos, que, por ausencia, no haya sido posible tomar la lectura de contadores situados en el domicilio del abonado, se repetirá la visita, y si ésta resultara fallida, se depositará una nota de aviso para que el usuario pueda facilitar la lectura de su contador a Aguas Municipales de Vitoria-Gasteiz, S.A. El lector transcribirá claramente en el aviso la referencia fija del abonado, para facilitar su correcta identificación, además de la fecha y hora en que se deposite la nota de aviso.

Se deberá notificar a AMVISA aquellas incidencias que, no estando previsto devolver por medio del dispositivo de lectura, sean relevantes desde un punto de vista comercial y de atención al usuario.

En aquellas direcciones que AMVISA determine, en las que los contadores se encuentren ubicados en el interior de los domicilios, se deberá colocar un aviso en el interior del portal del edifico informando de la fecha prevista de lectura, con un formato que permita a los vecinos que no puedan atender a los lectores anotar la lectura de su contador. Este aviso deberá estar redactado en euskera y castellano y llevar los logos que AMVISA determine.

Para la práctica de la lectura de contadores AMVISA pondrá a disposición de la empresa contratista los datos informatizados de las lecturas que se hayan de gestionar (titular de contrato, punto de suministro, ubicación y posición del contador, número, etc.).

Para ello, una vez realizada la lectura de las rutas asignadas, la empresa contratista presentará los dispositivos móviles en las oficinas de Aguas Municipales de Vitoria-Gasteiz, S.A. para efectuar la descarga de los datos recogidos y para efectuar la siguiente carga de rutas a efectuar. AMVISA podrá autorizar la realización de otros procedimientos, como la descarga y carga de datos vía telemática u otros alternativos. Para ello, se deberá coordinar con la empresa adjudicataria el horario de entrega y recogida de los TPL.

Por causas de fuerza mayor, Aguas Municipales de Vitoria-Gasteiz, S.A. podrá sustituir el dispositivo de lectura por hojas de lectura impresa, en los que figurarán los mismos datos básicos que en los dispositivos, debiendo consignar la empresa contratista en las mismas los datos requeridos de forma clara y legible.

En el caso de que la lectura aportada por la empresa contratista presente indicios de no haberse realizado correctamente, AMVISA podrá solicitar la comprobación de la misma, **sin cargo alguno si la lectura fuera errónea.**

La lectura de contadores se practicará en el caso de contadores situados en el interior de viviendas, de lunes a viernes en las horas comprendidas entre las nueve de la mañana y las siete y media de la tarde. En casos excepcionales autorizados por AMVISA, los sábados de 10:00 de la mañana a 13:00 h. En los restantes casos en el horario de trabajo que sea hábil para la actividad de los usuarios.

El delegado del adjudicatario será el Responsable de Lecturas, y sobre él recaerá la responsabilidad de la correcta realización del trabajo a realizar y control del quehacer diario de los lectores, siendo el interlocutor único con AMVISA. Será una persona con amplios conocimientos, tanto de la zona (Municipio de Vitoria-Gasteiz) como del trabajo a realizar (Lectura de Contadores).

Labores de inspección y comprobación de instalaciones, contadores y equipos de telelectura

La empresa adjudicataria deberá tener a disposición de AMVISA el personal y los medios necesarios para la realización de trabajos específicos diferentes a la toma de lecturas, como pueden ser labores de inspección y comprobación de instalaciones, problemática en instalaciones de ubicación de los contadores, funcionamiento de los propios contadores o de los sistemas de telelectura, etc.

AMVISA podrá requerir trabajos de campo relacionados con la lectura de contadores, para lo que el contratista deberá poner a su disposición los medios necesarios para su realización.

7. PRECIOS OFERTADOS POR LOS CONCURSANTES Y VALORACIÓN ECONÓMICA DE LA OFERTA.

Deberán rellenar el cuadro con los precios unitarios incluido en el pliego de condiciones particulares junto con el modelo de propuesta económica.

Valoración económica de la oferta:

Los licitadores tienen que fijar los precios unitarios de conformidad con la proposición económica, que se realizará teniendo en cuenta los valores máximos previstos para el período de vigencia inicial del contrato. Los precios ofertados se aplicarán a las unidades reales ejecutadas, facturándose mensualmente. En caso de prórroga, estos precios seguirán siendo de aplicación en el período de ampliación del contrato.

8. PRESENTACION DE OFERTAS.

Para la contratación del servicio, las empresas deberán presentar un proyecto global sobre los trabajos que se adjudicarán que contenga los aspectos que se señalan a continuación.

- Proyecto de trabajo:
  - Enfoque metodológico detallado, desarrollando lo establecido para la presente contratación.
  - Descripción de los criterios que se tendrán en cuenta a la hora de llevar a cabo la prestación de los servicios solicitados.
  - Plan detallado de coordinación con AMVISA.
  - Propuesta de organización de los servicios, distribución de las tareas y coordinación del equipo de trabajo, detallando los perfiles profesionales de los diferentes componentes que compongan dicho equipo. Estructura y dimensión del equipo de trabajo.
  - Adaptación de la organización del servicio a las especificidades y características del ámbito de actuación de los servicios demandados.
  - Propuestas de actuaciones a realizar en la prestación del servicio, en coordinación con AMVISA destinadas a la mejora de su eficiencia.
- Medios asignados a la prestación del servicio.
- Mecanismos y parámetros para la evaluación del servicio prestado:
  - Descripción de las herramientas, instrumentos y sistemas de observación continua y comunicación con AMVISA, con un detalle de indicadores que utilizará la empresa para la evaluación del servicio, debiendo ser contrastados con AMVISA.
  - Informes periódicos de la prestación del servicio con una evaluación y propuestas de mejora que deberán ser aprobadas por AMVISA.

9. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

La entidad adjudicataria estará sujeta a lo que determina la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) cuando en el cumplimiento del servicio contratado y en nombre de AMVISA deban recoger, tener acceso o gestiona datos de carácter personal.

La entidad adjudicataria será responsable de que los empleados a su cargo respeten la confidencialidad de los datos, que los datos que se obtengan sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades para las que se hayan obtenido.

10. CONDICIONES TECNICAS DE CONTRATACION.

AMVISA podrá solicitar a las empresas concursantes la defensa de las propuestas presentadas.

El proyecto de trabajo presentado por la empresa adjudicataria estará sometido a las variaciones y adaptaciones que se dispongan desde AMVISA para garantizar la total adecuación de éste a sus objetivos.

La entidad adjudicataria se compromete a destinar para este servicio los recursos humanos que reúnan las características señaladas y a mantenerlos para este fin durante el tiempo contratado y el calendario acordado por ambas partes.

Si hubiera que realizar sustituciones, deberán comunicarlo a AMVISA, y en todo caso, ésta adoptará el acuerdo de sustitución para llevar a cabo el objeto contractual.

Cualquier cambio de las personas asignadas para la realización del contrato de asistencia se comunicará por escrito con la suficiente antelación a AMVISA.

El contratista deberá cumplir con la legislación vigente en materia de trabajo, seguridad social y prevención de riesgos laborales.

La empresa adjudicataria se compromete a responder a los requerimientos que se hagan desde AMVISA para el efectivo seguimiento del servicio. En este sentido, AMVISA podrá exigir la sustitución de cualquier trabajador que, a su criterio, no desarrolle las labores encomendadas con la eficiencia que las mismas requieran, carezca de las destrezas precisas para la realización de los trabajos encomendados, no mantenga conductas adecuadas tanto con los clientes de AMVISA, como con su personal propio o ajeno, o por otros motivos.

Se realizarán reuniones trimestrales de seguimiento y organización del inicio de cada lectura e informe trimestral de cada periodo de lecturas, haciendo constar los datos de número lecturas realizadas, porcentajes de eficacia, número de incidencias o cualquier otro dato relevante de cada periodo de lectura o solicitado por AMVISA.

Se entregará una memoria final sobre el trabajo realizado, que contendrá las acciones realizadas, una valoración de la prestación del servicio, una memoria económica y cualquier otro dato relevante sobre el servicio.

AMVISA podrá solicitar a la empresa adjudicataria en otros periodos los datos o valoraciones que considere necesarios.

El resultado del trabajo que se derive de esta contratación será propiedad de AMVISA y no podrá ser utilizado por la entidad adjudicataria para otros fines que no sean los descritos en el pliego.

Si se desea utilizar la prestación del presente servicio en el marketing de la empresa, se deberá informar y solicitar el consentimiento previo de AMVISA.

AMVISA se reserva la posibilidad de introducir los cambios que considere oportunos en relación con el funcionamiento de los servicios por causa de interés público.

MARIA ESTIBALIZ GUBIA AMURRIO - 44686221G

Firmado digitalmente por MARIA ESTIBALIZ GUBIA AMURRIO - 44686221G
Fecha: 2026.01.27 10:39:32 +01'00'