



SOCIEDAD MUNICIPAL AGUAS DE BURGOS S.A.
Expediente de contratación nº 028/2025

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE LECTURA DE CONTADORES, PARA LA SOCIEDAD MUNICIPAL AGUAS DE BURGOS S.A., MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, SOMETIDO A REGULACIÓN ARMONIZADA, CON PLURALIDAD DE CRITERIOS.

Burgos, septiembre de 2025

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONCURSO DE LECTURA DE CONTADORES DE AGUA DE LA SOCIEDAD MUNICIPAL AGUAS DE BURGOS (PPT)

PRIMERA- Ámbito geográfico

El ámbito geográfico en que se desarrollará el servicio será el comprendido por el municipio de Burgos y aquellos municipios en los que Aguas de Burgos tenga encomendado el suministro de agua, cuya relación y número de usuarios (sin perjuicio de eventuales variaciones) es la siguiente:

Numero de Contadores

Nº de Contadores TOTALES	48.145
Contadores Burgos Ciudad	47.038
Villatoro.....	72
Cortes.....	50
Villayuda-Castañares.....	90
Villalonguéjar	44
Polígonos Industriales y pueblos	449
Villímar	323
Villafria	79

SEGUNDA- Descripción general de los trabajos a llevar a cabo por el adjudicatario.

Con independencia de las que, de forma más detallada se indican en cláusulas posteriores, las condiciones generales del servicio de lectura son las que a continuación se enumeran:

2.1. El número de lecturas a efectuar será variable, siendo determinado por Aguas de Burgos, y será facilitada con la debida antelación a la empresa contratista, en adelante E.C.

En este orden, el número aproximado de gestiones a realizar por la contrata de 170.000 lecturas anuales.

2.2. Se consideran lecturas realizadas a efectos de facturación, las siguientes:

- Los contadores leídos con aportación de índice, independientemente de que hayan sido forzadas como anomalía de consumo.
- Las auto-lecturas comunicadas, siempre que no exista lectura en periodo de facturación.
- La toma de datos, tal y como establece la cláusula 4ª apartado 11.

También se considerará como lectura realizada, las siguientes anomalías:

- Cuando el contador esté destruido o con las agujas rotas.
- Cuando digital se encuentre apagado.
- Cuando el contador esté tapado o enterrado con “*carácter permanente*”.

- Cuando el contador esté empañado.

2.3. El medio utilizado para la captación de datos será un Dispositivo Móvil Ruggedizado (tipo smartphone) con una aplicación móvil instalada, que facilitará Aguas de Burgos a la empresa contratista, así como la formación precisa para su manejo.

2.4. El servicio consistirá en la visita y examen del contador en el punto de lectura por la empresa contratista, consignando en el dispositivo móvil el índice leído, haciendo en su caso, las comprobaciones que automáticamente requiera el terminal.

En caso procedente, se hará constar la existencia de anomalías referentes a la lectura, (deshabitado, ausente, casa destruida, etc.) al contador, (obsoleto, empañado, tapado, cristal roto, estropeado...), o al consumo, (no viven, posible fuga etc...).

En las viviendas y locales con contadores instalados en el interior de éstas, que no sean accesibles a los lectores por ausencias u otros motivos, el lector dejara un aviso impreso con la información necesaria para que el usuario pueda comunicar a la Sociedad Municipal Aguas de Burgos S.A. la auto lectura

Asimismo, se realizará la toma de datos que eventualmente solicite la aplicación móvil, especialmente en lo referente a contador instalado, actividad, y precintado del contador, y en algunos casos se solicitará la confirmación de las coordenadas geográficas de la finca, o la realización de una fotografía de la ubicación del contador o de la acometida.

Finalmente, se notificará a Aguas de Burgos el detalle de viviendas que, estando ocupadas e incluidas en la ruta de lectura entregada, no figuran como abonadas al servicio de agua, o en caso de figurar, exista una posible manipulación en la instalación, mediante el correspondiente impreso debidamente cumplimentado.

2.5. Para la práctica de la lectura de contadores, Aguas de Burgos pondrá con suficiente antelación a disposición de la empresa contratista, los datos informatizados de las órdenes de lecturas que se hayan de gestionar a través de la aplicación móvil.

Las órdenes de lecturas se podrán consultar por sectores, calles, fincas y en ella figurará la información siguiente por abonado:

- Nombre y dirección
- Código
- Orden de lectura
- Acceso al contador y su emplazamiento
- Número de serie, marca codificada, calibre
- Datos de cobro.

2.6. La app móvil remitirá automáticamente a través de Internet la información al Área de Facturación de Aguas de Burgos las descargas correspondientes a los contadores leídos, debiéndose personar el adjudicatario en las oficinas de Aguas de Burgos en caso de incidencia en las comunicaciones.

Cualquier incidencia que se produzca en el desarrollo de los trabajos será resuelta por Aguas de Burgos, para lo cual se deberá poner en conocimiento del mismo en la forma más inmediata posible.

2.7. Por causas de fuerza mayor, Aguas de Burgos podrá sustituir el actual soporte de lectura (dispositivo móvil ruggedizado) por hojas de lectura impresas, en las que figurarán los datos señalados en el punto 2.5, debiendo consignar, la empresa contratista, en las mismas los datos requeridos de forma clara y legible.

2.8. Si por cualquier circunstancia resultara imposible efectuar la lectura de un contador, se hará así constar en la orden de lectura de la aplicación móvil, indicando el motivo que lo justifique.

Si el contador no apareciera en la secuencia preestablecida de las órdenes de trabajo, se deberá realizar una búsqueda en la aplicación móvil entre todas las órdenes de lectura, para determinar si el contador está mal situado en el hilo de lectura, o si se tratase de un posible fraude. Se podrá buscar por número de serie del contador, de contrato o dirección del cliente.

Como norma general se exige:

1º) Para contadores de lectura trimestral, que al menos un 90% de las gestiones de lectura hayan producido lectura del contador.

Quiere ello decir, que estadísticamente no es habitual detectar un 10% de ausencias o anomalías de lectura, por lo que, de producirse este hecho, Aguas de Burgos se reserva su comprobación y posterior imputación a la Empresa de los gastos que ello ocasione, en el supuesto de que no estuvieran bien las lecturas del contratista.

2º) Para contadores de lectura mensual, que al menos un 98% de las gestiones de lectura hayan producido lectura del contador.

Igualmente, **se entregarán todas las lecturas correspondientes a los sectores que se facturen trimestralmente, antes del día 24 de cada mes, y el penúltimo día laborable del mes para los que se refieren a grandes consumidores con facturación y lectura mensual.**

Dado que la oferta de la Empresa Contratista se presentará por unidades de contadores leídos, los intentos fallidos no serán abonados por Aguas de Burgos.

2.9. La empresa contratada efectuará la lectura de los contadores únicamente en las horas comprendidas entre las nueve de la mañana y las seis de la tarde.

2.10. Se estimará que existe falta de puntualidad cuando los trabajos que Aguas de Burgos encomiende a la empresa contratista no sean devueltos por ésta debidamente cumplimentados dentro del plazo indicado en el presente Pliego.

Se estimará que existe falta de exactitud en la gestión de lectura cuando de los datos expresados para cada abonado leído no resulte posible conocer fielmente el consumo registrado.

Los errores de lectura (tanto de índices como de anomalías registradas) así como las omisiones de lecturas sin justificación detectados, se deducirán como lecturas realizadas de la liquidación mensual hasta un máximo de 10 por lector y mes. En el supuesto de superar los 10

errores u omisiones mensuales, y por cada uno que sobrepase esta cantidad, se deducirán 20 lecturas realizadas.

Todo ello sin perjuicio de la posible resolución del contrato por incumplimiento de sus obligaciones.

TERCERA. Condiciones específicas de la prestación del servicio

3.1. Sede de la empresa contratada

La empresa contratada dispondrá de oficinas ubicadas en la zona de influencia de Aguas de Burgos, designando a un interlocutor a quien pueda dirigirse el Responsable del Contrato por parte de Aguas de Burgos.

3.2. Lectores y Encargado

Perfil del lector

- Persona con experiencia en lectura de contadores, preferiblemente conocedor de la zona.
- Uniforme: adecuado.

Identificación del lector

Se le proporcionará la tarjeta de identificación correspondiente que llevará en lugar visible durante la realización del trabajo. Las quejas que se reciban de los clientes sobre falta de acreditación serán comunicadas a Aguas de Burgos, que lo subsanará con carácter inmediato.

3.3. Encargado

Perfil del encargado

- Persona con experiencia en lectura de contadores, preferiblemente conocedor de la zona, será responsable de repartir el trabajo de las zonas de lectura entre los lectores.

Personal afecto al servicio

El personal que actualmente está empleado en la lectura de contadores, cuya relación se indica a continuación, será subrogado por la empresa adjudicataria, manteniéndoles sus actuales condiciones laborales a jornada completa, según las estipulaciones reflejadas en el Convenio Colectivo actualmente en vigor para este personal. Dicho personal es suficiente para la realización del objeto de este contrato, incluidos los periodos de vacaciones. En caso de bajas de larga duración que puedan alterar la organización del trabajo programado, y consecuentemente no cumplir con los plazos establecidos en los pliegos, la empresa adjudicataria estará obligada a contratar al sustituto o sustitutos por el periodo necesario.

Categoría	Fecha alta/Antigüedad	Jornada	Tipo de contrato	Salario bruto anual	Coste total para la empresa
Otros - Lector	15/02/2016	Completa 100%	Indefinido	19.152,08 €	24.931,36 €
Otros - Lector	16/08/2023	Completa 100%	Indefinido	17.070,84 €	22.551,40 €
Otros - Lector	03/08/1999	Completa 100%	Indefinido	19.063,60 €	23.023,38 €
Otros - Lector	03/06/2015	Completa 100%	Indefinido	17.052,08 €	22.568,20 €
Otros - Lector	08/01/2020	Completa 100%	Indefinido	17.068,32 €	22.551,40 €
Otros costes salariales					14.163,16 €
TOTAL					129.788,90 €

Aguas de Burgos no tendrá, en ningún momento, relación jurídica, ni laboral con el nuevo personal que contrate el adjudicatario y afecte al servicio durante el plazo de vigencia del contrato, ni al término del mismo.

Todo el personal que emplee el adjudicatario para la prestación del servicio a que este Concurso se refiere deberá percibir, como mínimo, los haberes o jornales fijados en la correspondiente reglamentación laboral o Convenio colectivo, y estarán, en todo momento, al corriente en el pago de las cuotas de la Seguridad Social.

Encargado

Será necesario el nombramiento de un encargado para mantener contacto físico diario o con la periodicidad que se requiera, con el responsable del contrato por parte de Aguas de Burgos, para la realización de las relecturas o inspecciones que se consideren oportunas, además de las labores de coordinación con el resto de lectores.

3.3. Formación del personal de lectura

Aguas de Burgos facilitará la formación necesaria para el conocimiento y manejo de la aplicación móvil de lectura de contadores. La sencillez del diálogo predeterminado entre usuario y máquina hace que el tiempo previsto de formación se reduzca a +/- 3 horas.

CUARTA- Aspecto funcional del servicio de lectura

4.1. Entrega de los trabajos a realizar

Con una antelación suficiente se entregará por Aguas de Burgos:

- Llaves disponibles de acceso.
- Lista de fincas con carga, en su caso.
- Órdenes de trabajo de lectura.

Periódicamente Aguas de Burgos entregará:

- Listados de Trabajos realizados.
- Tiempos reales de lectura.
- Listados de anomalías de lectura.
- Hojas de Auto lectura (cuando se requieran).
- Porcentajes de lectura reales, por sectores y lector.

4.2. Recepción de trabajos realizados

Diariamente, la aplicación móvil recogerá de forma automática los datos de las lecturas de contadores. En la jornada siguiente y personalmente por la E.C. se aportarán:

- Comentarios sobre trabajos realizados.
- Devolución de llaves de acceso.
- Impresos debidamente cumplimentados de posibles fraudes o manipulaciones.
- Orientación sobre ampliación / disminución de órdenes de lectura.
- Informe de incidencias, siempre que sea solicitado por Aguas de Burgos.
- Entrega de los datos solicitados, distintos de la lectura del contador.
- Contadores mal ubicados en el hilo de lectura.

4.3. Equipos de lectura

Facilitados por Aguas de Burgos:

- Dispositivo Móvil Ruggedizado (tipo smartphone) con una aplicación móvil instalada
- 1 tarjeta SIM para el envío y recepción de datos.
- 1 funda protectora con cinta de sujeción para introducir una mano.
- 1 lámina protectora de pantalla.
- 1 módulo de batería complementaria acoplable a la funda protectora del teléfono.
- 1 base de carga unificada, que permita en un mismo elemento, y de forma simultánea, cargar el teléfono móvil y el módulo de batería complementaria.

Disponibles en la E.C.:

- Cables y cargadores de dispositivos móviles (USB-C) adicionales. La carga de las baterías y cualquier accesorio adicional para la carga de las mismas, aun en caso de avería de los dispositivos de carga inicialmente suministrados, será proporcionada o realizada por el adjudicatario.

4.4. Órdenes de trabajo

Las órdenes de trabajo se remitirán vía Internet a la aplicación móvil del dispositivo móvil entregado a la E.C., según los criterios de lectura de Aguas de Burgos.

La E.C. será responsable de asignar y organizar la ejecución de las órdenes de trabajo por parte de sus empleados, debiéndose garantizar que la ejecución de dichas órdenes deberá realizarse siguiendo los criterios de distribución y prioridad que establezca Aguas de Burgos.

Los datos facilitados no podrán ser utilizados para otros fines que los de Lectura de Contadores y las comprobaciones que dicha labor demande, ya que son propiedad exclusiva de Aguas de Burgos, que no permite la copia (total o parcial), venta o donación de los mismos.

4.5. Realización del trabajo

Queda al criterio de la E.C., como empresa cualificada, la organización del mismo dentro de la fecha asignada. Por motivos de fuerza mayor, y previa autorización del responsable de Lectura, podrá modificarse dicha fecha con una variación máxima de 24 horas.

No se admitirán cargas incompletas ni con porcentajes inferiores a los contratados, sin la autorización expresa del Departamento de Lectura de Aguas de Burgos, que tomará la decisión sobre la admisión o no de las circunstancias que motivaron tal incidencia, una vez analizados los datos y considerándolos justificados o no, mediante las comprobaciones que estime oportunas. Si se demostrase la inexactitud de las circunstancias argumentadas se aplicará la cláusula correspondiente del Pliego de Condiciones.

La E.C. será informada de las mejoras en el servicio que se establezcan.

El trato con el cliente ha de ser lo más correcto posible, siendo generosos en el tiempo empleado.

4.6. Lecturas

La introducción de datos de la gestión de lectura se efectuará directamente en la aplicación móvil y en el preciso momento de ser capturados. No se permite la anotación previa en el papel.

Se indicará al cliente la lectura efectuada si fuera solicitada, pero no existe la obligación de anotarla en cuadernos o libretas.

La introducción de datos falsos, incluidos los referentes a tiempo real de la gestión, demostrados, podrá suponer causa de rescisión de contrato.

4.7. Anomalías de lectura

La falta de índice se corresponderá inevitablemente con una anomalía de lectura, que se reflejará la aplicación móvil en el mismo momento que se produzca, siempre y cuando no sea marcada en "Volver". Si posteriormente se volviese a gestionar una HL fallida, se procederá a Borrar la anomalía introducida e indicar el índice leído si lo hubiera, en tiempo real.

4.8. Anomalías de consumo

Al introducir un índice, la aplicación móvil puede devolverlo indicando Mucho o Poco Consumo. Se comprobará que el índice es correcto o no. En el primer caso se tratará de averiguar el motivo de la variación, introduciéndolo en la pantalla orientativa de causas destapada. Efectuada la descarga de los datos, a criterio de Aguas de Burgos, se procederá a la validación del dato o a generar una Inspección.

4.9. Anomalías del contador

Son las concernientes al contador:

En los clientes que se detecte que el contador se encuentra parado al dar la aplicación móvil un aviso de índice “Igual”, y se aprecie la existencia de consumo por tratarse de un local o piso habitado, se indicará “Parado”. Se confía en el criterio de la E.C. a la hora de tomar esta decisión y ha de tenerse en cuenta la actividad del local, si el acceso ha sido facilitado por un vecino e indica que no viven, los contadores en batería, etc.

Un contador empañado no debe ser considerado como averiado, en estos casos el histórico de anomalías determinará la acción a tomar por el Área de Contadores.

4.10. Toma de datos distintos a la lectura del contador

Se tomarán los requeridos por la aplicación móvil y de forma fehaciente. El sistema bloquea la lectura si introducido un índice no se contestan ciertos datos. Estas gestiones serán consideradas como dos lecturas realizadas, y se abonarán al precio unitario de HL ofertado por la E.C., apareciendo agrupadas en la certificación mensual.

4.11. Incidencias: tratamiento y atención al cliente

Se comunicarán los cambios detectados en el acceso y ubicación de los contadores, así como las incidencias con los clientes, desperfectos ocasionados durante su trabajo, quejas sobre el Servicio, dificultad en el trato, animales domésticos conflictivos, emplazamientos peligrosos del contador, arquetas de difícil apertura o con tapas que resulte arriesgado su manejo, así como cualquier motivo que la E.C. estime ha de poner en conocimiento de Aguas de Burgos. Con ello mejorará nuestra gestión, se tomarán las medidas oportunas o quedará constancia y servirá de aviso para los próximos cometidos. Estas incidencias se comunicarán a través de la aplicación móvil

En caso de incidencia grave lo pondrá en conocimiento del Área de Lecturas de Aguas de Burgos inmediatamente, mediante llamada telefónica, y aportando los datos que le sean solicitados. El responsable del servicio tomará las medidas oportunas y se lo comunicará a la E.C. si procede. En este apartado se consideran las violencias de todo tipo, las roturas que motivan fugas de agua, accidentes, etc.

Si se recibiera una queja por parte del Cliente, suficientemente justificada a juicio del Área de Lecturas de Aguas de Burgos, se pondrá en conocimiento inmediato del responsable de la E.C. La E.C. informará de las gestiones realizadas con la mayor brevedad al responsable del contrato de Aguas de Burgos, ofreciendo, dentro de las 24 horas siguientes, un informe escrito y firmado por el responsable del servicio.

4.12. Documentación auxiliar

Se facilitará periódicamente a la E.C. los resúmenes mensuales del trabajo realizado por su personal, por lector, sector, etc.

Asimismo, se facilitará:

- Listado mensual por lector de todas las lecturas con índices, consumos, anomalías, fechas y horas, e intentos de cada contador.
- Listado mensual de todas las cargas/descargas efectuadas, con indicación de la fecha/hora, lector e incidencias.

4.13. Repetición de trabajos

Si se detectase un porcentaje notoriamente inferior al exigible o al normalmente leído, se podrá enviar de nuevo al lector para que finalice correctamente su trabajo, si así lo estimase oportuno el Responsable de Lecturas de Aguas de Burgos.

Si por fallo técnico del dispositivo móvil o sistema, ajenos al uso de la E.C., se perdieran los datos aportados, los gastos ocasionados por la repetición por parte de la E.C., correrán a cargo de Aguas de Burgos, evaluándose los mismos en función de las entregadas y el porcentaje leído el año anterior, en ese mismo periodo. La nueva gestión se abonará de la forma habitual.

Si el fallo del dispositivo móvil fuese debido a acción brusca o acción de agentes externos (líquidos, exposición solar intensiva, durante el uso por la E.C., o de la manipulación del dispositivo), la repetición del trabajo se efectuará a partir de las 24 horas siguientes, a cuenta de la E.C.

No se desestima la colaboración de personal de Aguas de Burgos en la normalización de la situación creada por estos motivos si fuera preciso, realizando una estimación de los consumos con el fin de no alterar el plan de lectura.

4.14. Relecturas

Efectuada la descarga de datos, se revisan y emiten órdenes de Relectura de aquellos abonados que habiendo resultado fallida la gestión de lectura se considera que, dados los volúmenes consumidos previos, es aconsejable un nuevo intento de ser leídos.

También se emitirán órdenes de Relectura para aquellos que se considere la existencia de un probable error, que lleven varios trimestres sin aportar la lectura, o exista alguna anomalía de consumo no especificada, que justifique la lectura forzada.

Un lector especialmente dedicado a esta función, realizará una nueva gestión que implique la toma de índice o incidencia que justifique la ausencia del mismo. Asimismo, se encargará de gestionar las lecturas de domicilios habitados o locales no leídos y que se tuviera constancia de actividad o consumo.

Los resultados se entregarán al Área de lectura de Aguas de Burgos.

Se cumplimentará el Parte diario de Trabajo en el que figurarán las gestiones realizadas.

Aguas de Burgos podrá sustituir el impreso facilitado por soportes informáticos sobre dispositivo móvil, y mediante el servicio de inspección verificará los datos aportados de índices, tiempos y justificación de anomalías.

Las relecturas se abonarán al precio unitario de HL ofertado por la E.C., apareciendo agrupadas en la certificación mensual.

4.15. Tratamiento de errores y omisiones

Se consideran errores aquellos datos aportados, índices o anomalías, sin intencionalidad, que no se correspondan fehacientemente con los comprobados por la inspección correspondiente.

Los 10 primeros errores por lector y mes se descontará una lectura válida. ~~por error.~~

Más de 10: 20 lecturas por error.

Errores superiores a las medias anuales establecidas: posibilidad de rescisión de contrato con la E.C.

Se adjuntará por Aguas de Burgos copia documentada de los errores detectados desde / hasta cierre del mes, independiente de la fecha en que se originó, acompañándose a la Certificación Mensual.

Si se detectase intencionalidad en los errores, se solicitará de la E.C. el cese inmediato.

Se considerarán omisiones cuando, en contadores que son leídos regularmente, no se hubieran efectuado las debidas gestiones para la toma de sus índices, y se hubieran generado las inspecciones correspondientes, aplicándose la misma valoración que para los errores.

4.16. Tiempos e intentos

Se le facilita a la E.C. documentación con los tiempos invertidos por carga y las interrupciones realizadas.

Asimismo, se indica el número de intentos que se han realizado para la asignación del índice leído. Las desproporciones controladas en este sentido, podrán ser utilizadas para la valoración cualitativa del servicio.

4.17. Auto lecturas

Se abonarán las lecturas aportadas por el abonado, dentro del periodo de facturación, al precio unitario de HL ofertado por la E.C. y aparecerán agrupadas en la certificación mensual.

4.18. Mantenimiento y responsabilidad de los equipos

Los dispositivos móviles son herramientas muy útiles, pero caras. Utilizarlas con el debido cuidado es labor del usuario.

En caso de rotura o fallo, Aguas de Burgos le suministrará otro y la E.C. entregará al Área de lectura de Aguas de Burgos el averiado para su posterior reparación. Dicha reparación será a cuenta de la E.C. cuando sea debida al mal uso del dispositivo móvil por parte del lector.



El lector no utilizará el dispositivo móvil con ningún otro propósito que no sea la lectura de contadores. El dispositivo móvil estará incluido dentro de los dispositivos gestionados por el software MDM (Mobile Device Management) de Aguas de Burgos, al objeto supervisar, configurar, securizar y proteger la información corporativa y asegurar el cumplimiento de las políticas de seguridad de Aguas de Burgos.

La empresa adjudicataria dispondrá de los seguros, con la cobertura que estime oportuna, a efectos de cubrir los daños en los equipos recibidos, dado que el material entregado se encontrará bajo su cuidado y custodia. Igualmente, deberá cubrir los posibles daños a terceros, durante el proceso de lectura del contador de agua.

Burgos, septiembre de 2025