



**Aigües de
Barcelona**

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

**QUE HA DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL "SERVEI DE GESTIÓ DE RECUPERACIÓ
DE FACTURES PER A AIGÜES DE BARCELONA, EMPRESA METROPOLITANA DE
GESTIÓ DEL CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA, S.A"**

Nº EXP.: AB/ABAST/2021/33

A Barcelona, a 8 de juliol de 2021

ÍNDICE

1. OBJECTE	3
2. DELIMITACIÓ I DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	3
3. CARACTERÍSTIQUES DELS SERVEIS A PRESTAR.....	3
3.1 Operativa del servei.....	4
3.2 Gestió per la recuperació de factures impagades	5
3.3 Cobrament de deutes	6
3.4 Liquidació d'expedients.....	6
3.5 Condicions especials en l'execució	7
4. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS) I INFORMES DE SEGUIMENT	8
4.1 Acords de nivell de servei.....	8
4.2 Informe seguiment	9
5. SOBRE EL PERSONAL DE L'ADJUDICATÀRIA DESTINAT A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	9
5.1 Interlocució, coordinació i seguiment del Contracte	9
6. CONTROL I INSPECCIÓ	10
ANNEX 1 – FORMAT FITXER COMUNICACIONS ENTRE AIGÜES DE BARCELONA I GESTOR	12
ANNEX 2 - FORMAT INFORMES SEGUIMENT	19
ANNEX 3 - VOLUMETRIES.....	23

1. OBJECTE

L'objecte d'aquest document és la definició de les condicions que regiran la prestació del servei de recuperació de les factures impagades, derivat de la prestació dels serveis propis de l'activitat d'Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A. (en endavant, "Aigües de Barcelona").

Els serveis objecte de la prestació són els que s'assenyalen en els diferents apartats del present plec i les característiques s'expliquen detalladament en els següents apartats.

2. DELIMITACIÓ I DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Aigües de Barcelona com a beneficiària del present procediment de contractació té com a objecte la prestació dels serveis del cicle integral de l'aigua a l'Àrea Metropolitana de Barcelona (23 municipis) i necessita la contractació de serveis, amb vista a la recuperació dels seus crèdits sotmesos a morositat, derivats de la prestació dels serveis propis de la seva activitat i principalment de l'activitat del cicle comercial.

La recuperació del deute podrà ser de:

- deutes de contractes de subministrament d'aigua que estiguin de baixa (que ja no estiguin en vigor per falta de pagament o a petició del titular);
- deutes de contractes de subministrament que estiguin en vigor i per tant Aigües de Barcelona encara estigui fent algun tipus de reclamació de deute al client (en gestió d'impagats).

Aigües de Barcelona disposa d'un programari propi (no de mercat) per realitzar la gestió de l'externalització del deute mitjançant el seu Sistema Informatiu Comercial (SICAB).

Els **imports aproximats com a referència anuals** per a externalitzar la gestió del deute als gestors és de 5.000.000€ (inclosos impostos i tributs).

S'adjunta en l'Annex 3 les volumetries dels anys 2018 i 2019. Aquestes volumetries inclouen tots els expedients que s'han lliurat als Prestadors del servei, inclosos impostos i tributs.

D'acord amb els termes establerts en la Clàusula 2 del Plec de Condicions Particulars (PCP), les volumetries a què es remet la present clàusula són orientatives dels volums a que pot arribar el servei tenint en compte els exercicis anteriors. Aigües de Barcelona en cap cas es compromet a igualar o superar aquests volums. S'ha de tenir en compte a més els supòsits de modificació contractual que es preveuen en el referit PCP.

3. CARACTERÍSTIQUES DELS SERVEIS A PRESTAR

Aigües de Barcelona setmanalment realitza un procés de reclamació d'impagats mitjançant gestions internes de reclamació de deute basat fonamentalment en l'enviament de cartes de reclamació de deute als seus clients amb comunicat de recordatori de deute, avís de suspensió o tall de subministrament d'aigua si escau i d'acord al Reglament d'Abastament, la Llei 24/2015 de pobresa energètica i els convenis signats amb els diferents Ajuntaments dels municipis gestionats.

Un cop realitzades o en paral·lel a les gestions internes de reclamació de deute per part d'Aigües de Barcelona, les factures que segueixen pendents de cobrament, ja estigui el subministrament de baixa o no, s'envien a l'empresa adjudicatària que les gestionarà en un termini no superior a quatre (4) mesos des de la data d'enviament, d'acord al procediment establert en aquest plec.

Malgrat l'anterior, Aigües de Barcelona podrà decidir de comú acord amb l'adjudicatari del servei (en endavant, el "gestor" o "prestador del servei") la conveniència de reduir o allargar aquest període per situacions concretes del lot d'expedients lliurat.

3.1 Operativa del servei

El mandat/encàrrec de recuperació de factures impagades s'iniciarà mitjançant l'enviament per part d'Aigües de Barcelona al gestor dels expedients dels deutes assignats per a la seva gestió. Aquesta assignació es farà com a mínim amb una freqüència mensual, tot i que es pot augmentar aquesta freqüència si el volum a assignar ho requereix. La comunicació dels expedients assignats es farà via e-mail i contindrà la següent informació:

- a) Dades econòmiques del deute: principal i detall dels imports de totes les factures impagades.
- b) Dades sobre l'origen de l'obligació: dades del contracte, tipus subministrament aigua, tipus de impagat, data d'emissió factura i data venciment, estat actual del contracte (baixa / alta), etc.
- c) Dades identificatives del titular del deute: nom complet titular contracte de subministrament, tipus document identificatiu (NIF, CIF, NIE, passaport), núm. document identificatiu, domicili del subministrament, domicili correspondència, telèfons de contacte, correus electrònics de contacte; raó social i domicili fiscal, en cas d'empreses i qualsevol altra informació disponible a SICAB que es cregui necessària per a la localització del client.

Els expedients NO tenen cap codificació concreta en funció del seu estat.

Diàriament Aigües de Barcelona actualitzarà la informació dels expedients i notificarà al gestor si hi ha canvis en els expedients. Aquesta comunicació serà emesa per les causes següents:

- Cobrament (parcial o total) de les factures de l'expedient;
- Modificacions estat de la factura (anul·lacions, cancel·lacions, etc.);
- Altres.

De la mateixa manera, diàriament o quan hi hagi canvis en els expedients, el gestor enviarà per e-mail l'arxiu en format txt al correu genèric recaptació@aiguesdebarcelona.cat que Aigües de Barcelona processarà en el sistema comercial SICAB, automàticament o manualment segons procedeixi, en què el gestor comunicarà:

- Cobrament de deute: factures cobrades en la seva totalitat;
- Actualització de dades: actualització de la situació del contracte de subministrament i/o factures des clients (anul·lades, cancel·lades, cobrades, etc ...) i de dades necessàries per seguir i conèixer la gestió de l'expedient en tot moment.

Tant els arxius de sortida (enviats per Aigües de Barcelona al gestor) com d'entrada (enviats pel gestor a Aigües de Barcelona) indicats anteriorment, tindran una estructura determinada en format "txt" que s'haurà de respectar en tot moment i que està descrita a l'Annex 1 del present.

D'altra banda, mensualment Aigües de Barcelona realitzarà les gestions pertinents per dur a terme les liquidacions parcials del càrrecs vigents, per tal de que ambdues parts liquidin els cobraments realitzats, seguint també el format indicat en l'Annex 1.

Així mateix, mensualment el gestor comunicarà a Aigües de Barcelona l'estat de les gestions realitzades per cada expedient, seguint el format indicat en l'Annex 2.

Si al llarg de la vigència del Contracte l'estructura dels diferents fitxers d'intercanvi canviés, el gestor haurà de realitzar pel seu compte i al seu càrrec les modificacions necessàries per al correcte tractament dels esmentats fitxers, sempre d'acord a les especificacions rebudes d'Aigües de Barcelona .

3.2 Gestió per la recuperació de factures impagades

1. El deute que s'encomani al gestor es realitzarà per Aigües de Barcelona en funció dels seus propis criteris i el cobrament es farà sempre per l'import total de la factura, que inclou tant conceptes propis de la gestió del cicle integral de l'aigua com a conceptes tributaris de tercers, principalment d'Administracions Públiques (com Àrea Metropolitana de Barcelona, Agència Catalana de l'Aigua, Ajuntament de Barcelona, Agència Tributària, etc.).
2. Una vegada comunicada la informació detallada de l'expedient, el gestor començarà les gestions de reclamació de deute, emprant per a això els mecanismes que tingui al seu abast, dins de la més estricta ètica i amb absolut respecte a l'ordenament jurídic sense que, en cap cas, puguin perjudicar el nom o la imatge d'Aigües de Barcelona i no podran consistir, molt especialment, en activitats que siguin susceptibles de incardinar-se en els conceptes de coaccions, amenaces, calúmnies o injúries que es defineixin en qualsevol moment per les lleis o la jurisprudència. Tampoc podrà utilitzar cap procediment que signifiqui tracte incorrecte, inadequat o irrespectuós amb el deutor.

L'incompliment de qualsevol d'aquestes condicions donarà lloc a la resolució automàtica del contracte per part d'Aigües de Barcelona.

3. En general, no s'admetrà cap lleua en el deute. Només s'admetrà prèvia petició per part del gestor i per autorització expressa d'Aigües de Barcelona.
4. El gestor només pot donar informació del deute al titular del contracte o persona que acrediti ser el responsable de les finances del titular i que té autorització pel titular.
5. El contacte amb el deutor es podrà realitzar per qualsevol dels mitjans habituals com a carta, telèfon, SMS, correu electrònic, etc. Per a qualsevol altra via de comunicació s'haurà de sol·licitar autorització a Aigües de Barcelona. El contingut de totes les plantilles utilitzades per a les comunicacions per escrit tipus SMS, correu electrònic o carta que emeti el gestor, les ha d'aprovar Aigües de Barcelona. Per tant, Aigües de Barcelona pactarà amb els gestors de cobrament les gestions a realitzar (cartes a enviar, trucades a realitzar, etc ...) i validarà el contingut de les mateixes.
6. L'argumentari a emprar pels operadors telefònics en els seus requeriments de pagament, serà consensuat prèviament entre els responsables operatius del Servei designats (tant d'Aigües de Barcelona com dels prestadors del servei).
7. Els gestors hauran d'actualitzar les dades dels clients d'Aigües de Barcelona en els seus contactes amb el client (com per exemple les dades del correu electrònic, telèfon fixe, mòbil, etcètera). En cas de que aquestes dades s'actualitzin, l'operador telefònic ha d'informar de la següent informació en compliment del Reglament general de protecció de dades: *"Les dades personals que proporcioni seran tractades per Aigües de Barcelona amb la finalitat de gestionar assumptes relacionats amb el contracte de subministrament. Les seves dades personals no es comunicaran a tercers, excepte obligació legal. Pot exercir els seus drets d'accés, rectificació i supressió de les seves dades, així com la resta de drets que l'emparen, com s'explica a la informació addicional sobre protecció de dades, disponible a la política de privacitat de la pàgina web d'Aigües de Barcelona i a les seves oficines d'atenció a client".*
Així mateix, el gestor notificarà aquestes dades via fitxer d'intercanvi a Aigües de Barcelona.
8. En el cas que les dades de contacte hagin estat captats a través del gestor i no d'Aigües de Barcelona s'haurà d'informar al client que el telèfon ha estat localitzat de fonts públiques abans d'iniciar la conversa.
9. La gestió a realitzar pel cobrament dels deutes es podrà desenvolupar en horari de dilluns a divendres, de 8.00 ha 21:00 i dissabtes de 9:00 a 13:30h a excepció dels festius nacionals, regionals i locals de cada un dels municipis gestionats. Els dies 24 de desembre i 31 de desembre i 5 de gener no es contactarà amb els clients a l'ésser vigílies de festivitats de Nadal.

10. En cas necessari, a criteri d'Aigües de Barcelona, es posarà a disposició dels gestors, el nombre d'usuaris necessaris per poder accedir al sistema comercial d'Aigües de Barcelona (SICAB). Amb aquest accés restringit a SICAB es podran realitzar les següents gestions:
- a) consultar la informació referent al deute actualitzat de l'expedient que gestionin;
 - b) emetre duplicats de documents de pagament (per enviar als clients i facilitar el pagament de les factures impagades a través de les entitats bancàries col·laboradores d'Aigües de Barcelona);
 - c) cobrar factures en línia amb targeta de crèdit/dèbit a través del TPV d'Aigües de Barcelona;
11. La gestió de l'expedient durarà com a màxim el temps estipulat en aquest Plec, a comptar des del lliurament del mateix per part d'Aigües de Barcelona al gestor i fins que es produeixi el cobrament, anul·lació o tancament de l'expedient o fins que s'esgoti el termini de gestió sense èxit, retornant l'expedient a Aigües de Barcelona. No obstant, Aigües de Barcelona podrà decidir de comú acord amb el gestor la conveniència de reduir o allargar aquest període per situacions concretes del lot d'expedients lliurat.

3.3 Cobrament de deutes

El gestor informará els clients de les formes de cobrament dels deutes objecte de reclamació:

- a) El client deutor de les factures podrà realitzar el pagament del deute directament al gestor mitjançant TPV per compte d'Aigües de Barcelona a través del SICAB.
- b) Pagament mitjançant targeta de crèdit/dèbit a través del TPV de el Servei d'Atenció Telefònica d'Aigües de Barcelona, trucant al telèfon 935 219 777/900 710 710 (de 8:00 a 20:00 hores, de dilluns a divendres)
- c) Mitjançant document de pagament o factura individual amb codi de barres que permeti el pagament de les factures en les entitats bancàries col·laboradores d'Aigües de Barcelona: Banc Sabadell, Bankia, Banco Santander i els caixers automàtics de CaixaBank, en els horaris i dies de cobrament estipulats per aquestes entitats.
- d) Per internet a través de l'adreça www.aiguesdebarcelona.cat/oficinaenred o www.caixabank.es o a la pàgina web o APP's de qualsevol de les entitats bancàries col·laboradores d'Aigües de Barcelona, amb targeta de crèdit o dèbit, les 24 hores i durant els 365 dies a l'any.

El gestor potenciarà els canals de pagament esmentats anteriorment per evitar, en la mesura del possible, que el client es desplaci a les oficines comercials d'Aigües de Barcelona ja que en aquestes no es cobren factures de forma presencial.

Només en casos molt excepcionals es permetrà l'ingrés del pagament del deute per part del client d'Aigües de Barcelona en un compte corrent titularitat del gestor i en exclusivitat per a la gestió del deute, de manera que la totalitat dels ingressos que s'efectuïn en aquest compte s'entendrà que són cobraments d'aquests expedients i el gestor enviarà a Aigües de Barcelona els moviments bancaris de l'esmentat compte per possibilitar així l'adequada gestió i control dels expedients.

3.4 Liquidació d'expedients

Un cop transcorregut el termini estipulat a l'inici de la clàusula 3, el gestor ha de remetre els expedients en el format txt indicat en l'Annex 1, en el termini de cinc (5) dies laborables des de la finalització del termini màxim de gestió.

Aigües de Barcelona podrà en qualsevol moment sol·licitar la devolució d'un expedient i el cessament de les gestions de cobrament, la qual cosa es durà a terme immediatament pel gestor.

D'igual forma, a la finalització del termini estipulat, el gestor enviarà el detall de les gestions realitzades per cada expedient on hi constarà les dades segons el format indicat en l'Annex 2, dins el termini de cinc (5) dies laborables.

3.5 Condicions especials en l'execució

1. Els gestors que realitzen les trucades han de tenir una experiència i una especialització en el cobrament de deute de clients deutors de serveis bàsics com aigua, llum i gas.
2. L'atenció als clients deutors haurà de ser en l'idioma del deutor, per tant el gestor s'ha d'assegurar que disposa de personal suficient amb domini dels idiomes castellà i català. Addicionalment es valorarà molt favorablement l'atenció en altres idiomes com anglès, francès, àrab o xinès.
3. En cas que un client deutor manifesti que es troba en situació de vulnerabilitat (desnonament, rep ajuda de serveis socials, etc.) el gestor haurà de comunicar a Aigües de Barcelona via e-mail perquè es determini si s'ha de procedir amb la gestió de recobriment o cal excloure l'expedient en qüestió.
4. Per raons de qualitat i seguretat, les trucades que es realitzin per a la gestió de recuperació de les factures impagades seran gravades, sempre que sigui possible efectuar aquestes gravacions prèvia autorització pels intervinents dels expedients. A aquests efectes s'ha de fer constar que, sense perjudici de l'operativa concreta que tingui el gestor, són aplicables les següents regles bàsiques:
 - a) Quan es contacti telefònicament amb algun intervinent dels expedients, la persona del gestor que realitzi la gestió de cobrament ha d'informar a aquest intervinent, per raons de qualitat i seguretat, de la possible gravació de la part de la conversa telefònica que es refereixi a la gestió de cobrament del crèdit impagat de titularitat d'Aigües de Barcelona, indicant-li així mateix que aquest enregistrament es realitza per compte d'Aigües de Barcelona.
 - b) A continuació, i sempre sobre la base que l'intervinent de l'expedient s'hagi identificat com la persona amb la qual s'està mantenint la conversa i presta el consentiment, i que es conegui així mateix directament o indirectament el número de telèfon des del qual es manté la conversa, s'efectuarà la gravació de la conversa telefònica relativa a la gestió de cobrament del crèdit impagat.
 - c) En el moment en què el intervinent faciliti els dígits de la targeta de crèdit o dèbit per al pagament del deute requerida es deixarà de gravar la trucada durant l'interval de temps que duri la transcripció del número de targeta, data de caducitat i codi CVV .
 - d) El gestor ha de facilitar a Aigües de Barcelona un accés lliure als referits enregistraments amb dades de veu, a través de la plataforma d'emmagatzematge que estigui emprant per a la seva guarda i custòdia, com ara accés via web, ftp segura, etc. En cas de no disposar d'una plataforma d'accés a les trucades, el gestor haurà d'enviar a Aigües de Barcelona via email i/o ftp segura aquelles trucades que es requereixin per part d'Aigües de Barcelona. En aquest sentit, Aigües de Barcelona podrà establir un criteri d'enviament periòdic de trucades.
 - e) El gestor ha de custodiar totes les trucades gravades fins a la finalització del contracte i aquestes han d'estar sempre disponibles per a Aigües de Barcelona en el termini màxim de 24 hores des de l'enviament del corresponent correu electrònic de sol·licitud.
5. En aquells casos en que Aigües de Barcelona cregui necessari, realitzarà una formació a les persones del gestor que aquest estimi necessari explicant els conceptes de la factura i les accions de reclamació de deute que realitza Aigües de Barcelona prèvia a l'enviament a recobriment. En cas de modificació substancial de les condicions tarifaries que afectin a la gestió de la reclamació del deute, Aigües de Barcelona comunicarà els canvis al gestor.
6. El gestor ha d'adequar els seus sistemes informàtics i operatius, a les modificacions que per raó d'eficiència i operativitat siguin necessàries per a la correcta prestació del servei. Per a això, Aigües de Barcelona s'obliga a la comunicació d'aquestes modificacions amb temps suficient i mai en menys

d'un mes. La no adequació dels seus sistemes per part del gestor pot ser motiu de rescissió del contracte.

7. El gestor podrà contractar serveis d'investigació privada sempre que així ho estimi oportú amb l'autorització prèvia d'Aigües de Barcelona. Tals investigacions es podran utilitzar per contactar amb els deutors sempre que siguin legítimes i legals.

4. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS) I INFORMES DE SEGUIMENT

El present apartat té per objecte fixar els nivells de servei (ANS), estàndards d'execució i els criteris i processos de mesurament o valoració dels resultats exigits al Prestador de Servei per a la provisió dels mateixos, així com les possibles penalitzacions derivades de l'incompliment amb els ANS..

4.1 Acords de nivell de servei

ANS-01: Reclamacions rebudes dels clients sobre la qualitat del servei per part del gestor

Es realitzaran seguiments sobre les reclamacions comercials relacionades amb la qualitat del servei, per qualsevol dels canals de comunicació emprats per realitzar la tasca,

Fórmula de càlcul: [(Nombre reclamacions comercials sobre la qualitat del servei d'un càrrec/Nombre total d'expedients lliurats en un càrrec) x 100]

Unitats: % Reclamacions comercials per qualitat del servei

S'estableix un percentatge màxim del **0,5%**, del total de les reclamacions comercials que s'enregistren per aquest motiu per càrrec lliurat. En cap cas aquest percentatge màxim podrà acumular-se en la gestió de càrrecs lliurats posteriorment.

ANS-02: Termini de comunicació del cobrament de factura

S'estableix un acord de nivell de servei (ANS-02) associat al termini de comunicació del cobrament de factura, és a dir, als dies que transcorren entre la data de cobrament d'una factura per part d'un gestor i la data de comunicació d'aquest a Aigües de Barcelona.

Aquest termini es comptabilitzarà des del següent dia hàbil a la data real de pagament de la factura fins a la data de comunicació de cobrament a Aigües de Barcelona. No es comptabilitzaran en el càlcul d'aquest nivell de servei els diumenges ni festius estatals, autonòmics ni locals de Catalunya.

Fórmula de càlcul: [Data comunicació cobrament a Aigües de Barcelona – Data següent a la real de pagament de la factura]

Unitats: Dies hàbils

S'estableix un termini màxim entre el cobrament d'una factura i la comunicació a Aigües de Barcelona per part del gestor no superior a **DOS (2) dies hàbils**, a comptar des de la data real de pagament.

ANS-03: Termini de lliurament de finalització d'expedients

S'estableix un nivell de servei (ANS-03) associat al termini de lliurament de l'informe de liquidació d'expedients segons l'Annex 2 i del txt corresponent, un cop finalitzat l'expedient segons l'indicat a la clàusula 3.4.

Aquest termini es comptabilitzarà des del següent dia hàbil del tancament del càrrec fins el dia de lliurament per correu electrònic de l'informe de liquidació d'expedient i txt corresponent a Aigües de Barcelona. No es comptabilitzaran en el càlcul d'aquest nivell de servei els diumenges ni festius estatals, autonòmics ni locals de Catalunya.

Fórmula de càlcul: [Data lliurament informe de liquidació i arxiu txt - Data tancament del càrrec]

Unitats: Dies hàbils

S'estableix un termini màxim de **CINC (5) dies hàbils**, a comptar des de la data de tancament de l'expedient, segons el previst en l'especificació 3 del present plec.

4.2 Informe seguiment

Cada quatre (4) mesos s'establiran informes de control sobre l'eficàcia en la recuperació del deute, sobre la cartera lliurada i gestionada un cop transcorregut el temps de la gestió i que inclouran els següents indicadors:

- l'eficàcia en la recuperació de deute sobre la cartera lliurada (nº expedients cobrats versus total expedients lliurats o nº expedients iniciats / gestionats/ pendents);
- numero de gestions realitzades per cada expedient assignat (nº trucades, nº SMS, nº cartes, etcètera per expedient);
- freqüència de les diferents tipologies de tancament d'expedient;
- proposta de millores operatives en la gestió de les diferents tipologies.

5. SOBRE EL PERSONAL DE L'ADJUDICATÀRIA DESTINAT A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'adjudicatari haurà de dotar al seu personal -ja sigui laboral, ja sigui per subcontractació de part del servei- dels equips, mitjans i recursos necessaris per a executar la prestació de servei.

L'adjudicatari serà el responsable de l'assignació dels recursos necessaris per a la prestació del servei en les condicions proposades, per tant, serà l'únic responsable de substituir les persones que prestin el servei en cas que incorrin en baixes, absències, malaltia, vacances, permisos, llicències, etc., assegurant en tot moment la prestació normal dels serveis de conformitat amb les condicions establertes en el present Plec i en tota la documentació que revesteix caràcter contractual.

5.1 Interlocució, coordinació i seguiment del Contracte

La proposta de model d'interlocució, coordinació i seguiment comptarà com a mínim amb els següents perfils i comitès:

- **Responsables Operatius:**

Aigües de Barcelona designarà un Responsable Operatiu del Contracte, que exercirà d'interlocutor principal amb el Responsable Operatiu de l'adjudicatari, en tot el relatiu als serveis objecte del Contracte i, especialment, en relació amb el control de la qualitat, el seguiment de l'acompliment dels nivells de servei del Contracte i la solució de les eventuais controvèrsies.

Així mateix, l'adjudicatari designarà un Responsable Operatiu del Contracte que disposarà de capacitat de decisió en qüestions operatives i exercirà com a interlocutor únic amb el Responsable Operatiu d'Aigües de Barcelona, amb les següents responsabilitats:

- Actuar com a interlocutor de l'empresa prestadora del servei davant d'Aigües de Barcelona, canalitzant la comunicació entre l'empresa prestadora del servei i el personal integrant de l'equip de treball adscrit al contracte, d'una banda, i Aigües de Barcelona, d'altra banda, en tot el relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.

- Distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució del contracte, i impartir a aquests treballadors les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació de servei contractat.
- Supervisar que el personal integrant de l'equip de treball desenvolupa correctament les funcions que tenen encomanades, així com controlar l'assistència de l'esmentat personal al lloc de treball.
- Organitzar el règim de vacances amb el personal adscrit a l'execució del contracte i, en conseqüència, coordinar adequadament a l'empresa Prestadora del servei amb Aigües de Barcelona, a efectes de no alterar el bon funcionament del servei.
- Informar a Aigües de Barcelona sobre les referides variacions, ocasionals o permanents, en la composició de l'equip de treball encarregat de l'execució del contracte.
- Informar a Aigües de Barcelona de qualsevol incidència o desviament que pugui afectar al correcte funcionament de la prestació objecte de contractació.

- **Comitè de Seguiment:**

En un nivell de gestió operativa, els Responsables Operatius del Contracte, designats per Aigües de Barcelona i per l'adjudicatari conformaran el Comitè de Seguiment, encarregat de monitoritzar i supervisar el seguiment de l'execució del servei.

La base de treball per al Comitè de Seguiment serà l'informe executiu de seguiment descrit en la clàusula 4 d'aquest PPT.

Les funcions de Comitè de Seguiment, es cenyiran a les que es refereixen a l'execució del servei, a saber:

- L'anàlisi i resolució de les incidències o discrepàncies que puguin sorgir en la prestació del Servei, que no hagin pogut ser resoltes, i hagin estat escalades al Comitè de seguiment.
- Assegurar que s'aconsegueixen els nivells de qualitat acordats i que, en el cas de deficiències no resoltes a nivell operatiu, es desenvolupin i implementin els corresponents plans de resolució de desviacions.
- Monitoritzar l'estat dels serveis.
- Revisar, actualitzar i controlar el compliment de la planificació.
- Coordinar el lliurament del servei.
- Determinar si escau la relació de variacions operatives.
- Revisar els nivells de servei mesurats en cada període, discutir les desviacions sobre els valors objectius acordats i calcular, si és el cas, les penalitzacions aplicables.
- Controlar que la facturació s'està fent de conformitat amb el que estableixen els Plecs i l'Acord Marc.

El Comitè de Seguiment es reunirà tres (3) cops l'any o amb la freqüència que raonablement es consideri necessària o després de dos (2) dies laborables després d'una petició de qualsevol dels Responsables Operatius.

Aquestes reunions se celebraran en el lloc que ambdues parts pactin de mutu acord en cada moment i convocades amb una anticipació mínima de quatre (4) dies.

6. CONTROL I INSPECCIÓ

Aigües de Barcelona es reserva el dret de poder dur a terme, en qualsevol moment, el seguiment i control de la prestació de servei contractat, podent comprovar l'efectiva prestació del servei i qualitat de la feina,

comportament o ús correcte dels documents confiats o requerir l'adjudicatari els informes o documents que estimi necessaris relacionats amb la prestació de servei.

Aigües de Barcelona podrà realitzar auditories utilitzant el seu personal propi o mitjançant auditors externs. La realització d'auditories externes tindrà la finalitat de contrastar els resultats de qualitat obtinguts, amb una font externa aliena al servei.

ANNEX 1 – FORMAT FITXER COMUNICACIONS ENTRE AIGÜES DE BARCELONA I GESTOR

A continuació es detalla el format i estructura que ha de seguir les diferents comunicacions que es realitzen entre Aigües de Barcelona i el Gestor descrites en els apartats anteriors.

FORMAS DE COMUNICACIÓN ENTRE AIGÜES DE BARCELONA Y EL GESTOR DEL COBRO

- Comunicación del cargo
- Comunicación diaria de Aigües de Barcelona a Empresa Externa de cobro
- Comunicación diaria de Empresa Externa de cobro a Agbar
- Liquidación parcial del cargo
 - Verificación
 - Liquidación
- Liquidación total del cargo
 - Verificación
 - Liquidación

Todas las comunicaciones se hacen con el mismo tipo de archivo de **longitud fija de 179 posiciones**.

La secuencia de registros para la comunicación de cargos es

Cabecera1 (1 registro)
 Cabecera2 (1 registro)
 Registros individuales (n registros)
 Pie 2 (1 registro)
 Pie 1 (1 registro)

La secuencia de registros para la comunicación diaria tanto de AIGÜES DE BARCELONA AL GESTOR DEL COBRO como del GESTOR DEL COBRO A AIGÜES DE BARCELONA (de todos los cargos abiertos)

Cabecera1 (1 registro)
 Cabecera2 (1 registro primer cargo)
 Registros individuales (n registros –los que se comunican)
 Pie 2 (1 registro –suma registros individuales que se comunican del primer cargo)
 Cabecera2 (1 registro segundo cargo)
 Registros individuales (n registros –los que se comunican)
 Pie 2 (1 registro –suma registros individuales que se comunican del segundo cargo)
 Pie 1 (1 registro – suma de registros totales individuales)

Los registros individuales si son comunicación diaria de Aigües de Barcelona a Empresa Externa en el campo situación tendrán los valores:

1 = Cobro previo Agbar
 3 = Abandonar gestión
 4 = Congelar gestión
 5 = Reactivar gestión

Los registros individuales si son comunicación diaria de Empresa externa a Aigües de Barcelona en el campo situación tendrán los valores:

2 = Cobro previo Empresa Externa

La secuencia de registros para una liquidación parcial (de todos los cargos abiertos)

Cabecera1 (1 registro)
 Cabecera2 (1 registro primer cargo)
 Registros individuales (n registros –Los cobros previos tanto de Aigües de Barcelona como de E.E.)
 Pie 2 (1 registro –suma registros individuales que se comunican del primer cargo)
 Cabecera2 (1 registro segundo cargo)
 Registros individuales (n registros –los que se comunican)
 Pie 2 (1 registro –suma registros individuales que se comunican del segundo cargo)
 Pie 1 (1 registro – suma de registros totales individuales)

La secuencia de registros para una liquidación total (del cargo que se cierra)

Cabecera1 (1 registro)
 Cabecera2 (1 registro del cargo que se cierra)
 Registros individuales (todos los del cargo)
 Pie 2 (1 registro)
 Pie 1 (1 registro)

Los registros individuales se envían con las situaciones de todas las comunicaciones diarias y liquidaciones parciales, los que no ha habido cambio se envían con la situación:

6 = Desestimadas
 y la causa devolución en blanco para que se devuelvan con la causa informada.



Los valores para la causa de devolución son:

- 1 = Fallecido
- 2 = Negativa a pagar
- 3 = No localizado
- 4 = Suspensión de pagos

Información de los registros en cada tipo de comunicación

1) COMUNICACIÓN DE CARGO (Facturas a gestionar por empresa externa)

Cabecera1

Código registro = '1'
 Número de entidad = Número entidad asignada a la empresa externa
 Fecha disquete = fecha día
 Tipo proceso = 'C'
 Resto = blancos

Cabecera2

Código registro = '2'
 Fecha del cargo = AAAA-MM-DD-HH-MM-SS-DDDDDD
 Resto = blancos

Registro individual (uno por factura o plazo)

Código registro = '3'
 Póliza = alfanumérico
 Fecha fin factura = AAAA-MM-DD
 Identificador empresa = AB
 Año factura = AAAA
 Número factura = numérico
 Número plazo = blanco o número
 Situación = blanco
 Causa situación = blanco
 Importe factura = numérico
 Importe agua = numérico
 Importe resto = numérico
 Comisiones = numérico
 Nombre titular = alfanumérico
 Dirección suministro = alfanumérico
 DNI = alfanumérico
 Teléfono contacto = alfanumérico

Pie2

Código registro = '4'
 Número facturas = numérico
 Importe facturas = numérico
 Importe total agua = numérico
 Importe total resto = numérico
 Importe total comisión = numérico

Pie1

Código registro = '5'
 Número facturas = numérico
 Importe facturas = numérico
 Importe total agua = numérico
 Importe total resto = numérico
 Importe total comisión = numérico

2) COMUNICACIÓN DIARIA DE AIGÜES DE BARCELONA AL GESTOR DEL COBRO

Ejemplo para el caso que ya existan dos cargos:

Cabecera1

Código registro = '1'
 Número de entidad = Número entidad asignada a la empresa externa
 Fecha disquete = fecha día
 Tipo proceso = 'A'
 Resto = blancos

Cabecera2

Código registro = '2'
 Fecha del cargo = Datos del registro 2 del cargo (primer cargo)
 Resto = blancos

Registro individual (uno por factura que se comunica del primer cargo)

Código registro = '3'
 Póliza = alfanumérico (Datos reg.3 del cargo)
 Fecha fin factura = AAAA-MM-DD (Datos reg.3 del cargo)



Identificador empresa = AB
 Año factura = AAAA (Datos reg.3 del cargo)
 Número factura = numérico (Datos reg.3 del cargo)
 Número plazo = blanco o número (Datos reg.3 del cargo)
 Situación = Valores 1-3-4-5
 Causa situación = blanco
 Importe factura = numérico (Datos reg.3 del cargo)
 Importe agua = numérico (Datos reg.3 del cargo)
 Importe resto = numérico (Datos reg.3 del cargo)
 Comisiones = numérico (Datos reg.3 del cargo)
 Nombre titular = alfanumérico (Datos reg.3 del cargo)
 Dirección suministro = alfanumérico (Datos reg.3 del cargo)
 DNI = alfanumérico (Datos reg.3 del cargo)
 Teléfono contacto = alfanumérico (Datos reg.3 del cargo)

Pie2

Código registro = '4'
 Número facturas = numérico (Cantidad de registros 3 primer cargo)
 Importe facturas = numérico (suma importe facturas registros 3 primer c.)
 Importe total agua = numérico (suma importe agua registros 3 primer c.)
 Importe total resto = numérico (suma importe resto registros 3 primer c.)
 Importe total comisión = numérico (suma comisión registros 3 primer c)

Cabecera2

Código registro = '2'
 Fecha del cargo = Datos del registro 2 del cargo (segundo cargo)
 Resto = blancos

Registro individual (uno por factura o plazo)

Código registro = '3'
 Póliza = alfanumérico (Datos reg.3 del cargo)
 Fecha fin factura = AAAA-MM-DD (Datos reg.3 del cargo)
 Identificador empresa = AB
 Año factura = AAAA (Datos reg.3 del cargo)
 Número factura = numérico (Datos reg.3 del cargo)
 Número plazo = blanco o número (Datos reg.3 del cargo)
 Situación = Valores 1-3-4-5
 Causa situación = blanco
 Importe factura = numérico (Datos reg.3 del cargo)
 Importe agua = numérico (Datos reg.3 del cargo)
 Importe resto = numérico (Datos reg.3 del cargo)
 Comisiones = numérico (Datos reg.3 del cargo)
 Nombre titular = alfanumérico (Datos reg.3 del cargo)
 Dirección suministro = alfanumérico (Datos reg.3 del cargo)
 DNI = alfanumérico (Datos reg.3 del cargo)
 Teléfono contacto = alfanumérico (Datos reg.3 del cargo)

Pie2

Código registro = '4'
 Número facturas = numérico (Cantidad de registros 3 seg. cargo)
 Importe facturas = numérico (suma importe facturas registros 3 seg. c.)
 Importe total agua = numérico (suma importe agua registros 3 seg. c.)
 Importe total resto = numérico (suma importe resto registros 3 seg. c.)
 Importe total comisión = numérico (suma comisión registros 3 seg. c)

Pie1

Código registro = '5'
 Número facturas = numérico
 Importe facturas = numérico
 Importe total agua = numérico
 Importe total resto = numérico
 Importe total comisión = numérico

3) COMUNICACIÓN DIARIA DEL GESTOR DEL COBRO A AIGÜES DE BARCELONA

Ejemplo para el caso que ya existan dos cargos:

Cabecera1

Código registro = '1'
 Número de entidad = Número entidad asignada a la empresa externa
 Fecha disquete = fecha día
 Tipo proceso = 'D'
 Resto = blancos

Cabecera2

Código registro = '2'
 Fecha del cargo = Datos del registro 2 del cargo (primer cargo)
 Resto = blancos



Registro individual (uno por factura o plazo que se comunica del primer cargo)

Código registro = '3'
Póliza = alfanumérico (Datos reg.3 del cargo)
Fecha fin factura = AAAA-MM-DD (Datos reg.3 del cargo)
Identificador empresa = AB
Año factura = AAAA (Datos reg.3 del cargo)
Número factura = numérico (Datos reg.3 del cargo)
Número plazo = blanco o número (Datos reg.3 del cargo)
Situación = '2'
Causa situación = blanco
Importe factura = numérico (Datos reg.3 del cargo)
Importe agua = numérico (Datos reg.3 del cargo)
Importe resto = numérico (Datos reg.3 del cargo)
Comisiones = numérico (Datos reg.3 del cargo)
Nombre titular = alfanumérico (Datos reg.3 del cargo)
Dirección suministro = alfanumérico (Datos reg.3 del cargo)
DNI = alfanumérico (Datos reg.3 del cargo)
Teléfono contacto = alfanumérico (Datos reg.3 del cargo)

Pie2

Código registro = '4'
Número facturas = numérico (Cantidad de registros 3 primer cargo)
Importe facturas = numérico (suma importe facturas registros 3 primer c)
Importe total agua = numérico (suma importe agua registros 3 primer c.)
Importe total resto = numérico (suma importe resto registros 3 primer c.)
Importe total comisión = numérico (suma comisión registros 3 primer c)

Cabecera2

Código registro = '2'
Fecha del cargo = Datos del registro 2 del cargo (segundo cargo)
Resto = blancos

Registro individual (uno por factura o plazo)

Código registro = '3'
Póliza = alfanumérico (Datos reg.3 del cargo)
Fecha fin factura = AAAA-MM-DD (Datos reg.3 del cargo)
Identificador empresa = AB
Año factura = AAAA (Datos reg.3 del cargo)
Número factura = numérico (Datos reg.3 del cargo)
Número plazo = blanco o número (Datos reg.3 del cargo)
Situación = '2'
Causa situación = blanco
Importe factura = numérico (Datos reg.3 del cargo)
Importe agua = numérico (Datos reg.3 del cargo)
Importe resto = numérico (Datos reg.3 del cargo)
Comisiones = numérico (Datos reg.3 del cargo)
Nombre titular = alfanumérico (Datos reg.3 del cargo)
Dirección suministro = alfanumérico (Datos reg.3 del cargo)
DNI = alfanumérico (Datos reg.3 del cargo)
Teléfono contacto = alfanumérico (Datos reg.3 del cargo)

Pie2

Código registro = '4'
Número facturas = numérico (Cantidad de registros 3 seg. cargo)
Importe facturas = numérico (suma importe facturas registros 3 seg. c)
Importe total agua = numérico (suma importe agua registros 3 seg. c.)
Importe total resto = numérico (suma importe resto registros 3 seg. c.)
Importe total comisión = numérico (suma comisión registros 3 seg. c)

Pie1

Código registro = '5'
Número facturas = numérico
Importe facturas = numérico
Importe total agua = numérico
Importe total resto = numérico
Importe total comisión = numérico



4) **LIQUIDACION PARCIAL (de todos los cargos abiertos)**

Ejemplo para el caso que ya existan dos cargos:

Cabecera1

Código registro = '1'
Número de entidad = Número entidad asignada a la empresa externa
Fecha disquete = fecha día
Tipo proceso = 'P'
Resto = blancos

Cabecera2

Código registro = '2'
Fecha del cargo = Datos del registro 2 del cargo (primer cargo)
Resto = blancos

Registro individual (uno por factura o plazo que se ha cobrado ,sea por AIGUES DE BARCELONA o EMPRESA EXTERNA)

Código registro = '3'
Póliza = alfanumérico (Datos reg.3 del cargo)
Fecha fin factura = AAAA-MM-DD (Datos reg.3 del cargo)
Identificador empresa = AB
Año factura = AAAA (Datos reg.3 del cargo)
Número factura = numérico (Datos reg.3 del cargo)
Número plazo = blanco o número (Datos reg.3 del cargo)
Situación = valores 1-2
Causa situación = blanco
Importe factura = numérico (Datos reg.3 del cargo)
Importe agua = numérico (Datos reg.3 del cargo)
Importe resto = numérico (Datos reg.3 del cargo)
Comisiones = numérico (Datos reg.3 del cargo)
Nombre titular = alfanumérico (Datos reg.3 del cargo)
Dirección suministro = alfanumérico (Datos reg.3 del cargo)
DNI = alfanumérico (Datos reg.3 del cargo)
Teléfono contacto = alfanumérico (Datos reg.3 del cargo)

Pie2

Código registro = '4'
Número facturas = numérico (Cantidad de registros 3 primer cargo)
Importe facturas = numérico (suma importe facturas registros 3 primer c)
Importe total agua = numérico (suma importe agua registros 3 primer c.)
Importe total resto = numérico (suma importe resto registros 3 primer c.)
Importe total comisión = numérico (suma comisión registros 3 primer c)

Cabecera2

Código registro = '2'
Fecha del cargo = Datos del registro 2 del cargo (segundo cargo)
Resto = blancos

Registro individual (uno por factura o plazo)

Código registro = '3'
Póliza = alfanumérico (Datos reg.3 del cargo)
Fecha fin factura = AAAA-MM-DD (Datos reg.3 del cargo)
Identificador empresa = AB
Año factura = AAAA (Datos reg.3 del cargo)
Número factura = numérico (Datos reg.3 del cargo)
Número plazo = blanco o número (Datos reg.3 del cargo)
Situación = valores 1-2
Causa situación = blanco
Importe factura = numérico (Datos reg.3 del cargo)
Importe agua = numérico (Datos reg.3 del cargo)
Importe resto = numérico (Datos reg.3 del cargo)
Comisiones = numérico (Datos reg.3 del cargo)
Nombre titular = alfanumérico (Datos reg.3 del cargo)
Dirección suministro = alfanumérico (Datos reg.3 del cargo)
DNI = alfanumérico (Datos reg.3 del cargo)
Teléfono contacto = alfanumérico (Datos reg.3 del cargo)

Pie2

Código registro = '4'
Número facturas = numérico (Cantidad de registros 3 seg. cargo)
Importe facturas = numérico (suma importe facturas registros 3 seg. c)
Importe total agua = numérico (suma importe agua registros 3 seg. c.)
Importe total resto = numérico (suma importe resto registros 3 seg. c.)
Importe total comisión = numérico (suma comisión registros 3 seg. c)



Pie1

Código registro = '5'
Número facturas = numérico
Importe facturas = numérico
Importe total agua = numérico
Importe total resto = numérico
Importe total comisión = numérico

5) LIQUIDACION TOTAL VERIFICACION (de un cargo concreto)

Cuando se envía desde Aigües de Barcelona a empresa externa

Cabecera1

Código registro = '1'
Número de entidad = Número entidad asignada a la empresa externa
Fecha disquete = fecha día
Tipo proceso = 'T'
Resto = blancos

Cabecera2

Código registro = '2'
Fecha del cargo = Datos del registro 2 del cargo
Resto = blancos

Registro individual (Todos los del cargo)

Código registro = '3'
Póliza = alfanumérico (Datos reg.3 del cargo)
Fecha fin factura = AAAA-MM-DD (Datos reg.3 del cargo)
Identificador empresa = AB
Año factura = AAAA (Datos reg.3 del cargo)
Número factura = numérico (Datos reg.3 del cargo)
Número plazo = blanco o número (Datos reg.3 del cargo)
Situación = valores 1-2-3-4-5-6
Causa situación = blanco
Importe factura = numérico (Datos reg.3 del cargo)
Importe agua = numérico (Datos reg.3 del cargo)
Importe resto = numérico (Datos reg.3 del cargo)
Comisiones = numérico (Datos reg.3 del cargo)
Nombre titular = alfanumérico (Datos reg.3 del cargo)
Dirección suministro = alfanumérico (Datos reg.3 del cargo)
DNI = alfanumérico (Datos reg.3 del cargo)
Teléfono contacto = alfanumérico (Datos reg.3 del cargo)

Pie2

Código registro = '4'
Número facturas = numérico (Cantidad de registros 3)
Importe facturas = numérico (suma importe facturas registros 3)
Importe total agua = numérico (suma importe agua registros 3)
Importe total resto = numérico (suma importe resto registros 3)
Importe total comisión = numérico (suma comisión registros 3 cobrados)

Pie1

Código registro = '5'
Número facturas = numérico
Importe facturas = numérico
Importe total agua = numérico
Importe total resto = numérico
Importe total comisión = numérico

6) LIQUIDACION TOTAL (de un cargo concreto)

Cuando recibimos el archivo de empresa externa a Aigües de Barcelona

Cabecera1

Código registro = '1'
Número de entidad = Número entidad asignada a la empresa externa
Fecha disquete = fecha día
Tipo proceso = 'T'
Resto = blancos

Cabecera2

Código registro = '2'
Fecha del cargo = Datos del registro 2 del cargo
Resto = blancos



Registro individual (Todos los del cargo)

Código registro = '3'
Póliza = alfanumérico (Datos reg.3 del cargo)
Fecha fin factura = AAAA-MM-DD (Datos reg.3 del cargo)
Identificador empresa = AB
Año factura = AAAA (Datos reg.3 del cargo)
Número factura = numérico (Datos reg.3 del cargo)
Número plazo = blanco o número (Datos reg.3 del cargo)
Situación = valores 1-2-3-4-5-6
Causa situación = si situación 6 causa devolución 1-2-3-4 sino blanco
Importe factura = numérico (Datos reg.3 del cargo)
Importe agua = numérico (Datos reg.3 del cargo)
Importe resto = numérico (Datos reg.3 del cargo)
Comisiones = numérico (Datos reg.3 del cargo)
Nombre titular = alfanumérico (Datos reg.3 del cargo)
Dirección suministro = alfanumérico (Datos reg.3 del cargo)
DNI = alfanumérico (Datos reg.3 del cargo)
Teléfono contacto = alfanumérico (Datos reg.3 del cargo)

Pie2

Código registro = '4'
Número facturas = numérico (Cantidad de registros 3)
Importe facturas = numérico (suma importe facturas registros 3)
Importe total agua = numérico (suma importe agua registros 3)
Importe total resto = numérico (suma importe resto registros 3)
Importe total comisión = numérico (suma comisión registros 3 cobrados)

Pie1

Código registro = '5'
Número facturas = numérico
Importe facturas = numérico
Importe total agua = numérico
Importe total resto = numérico
Importe total comisión = numérico

ANNEX 2 - FORMAT INFORMES SEGUIMENT

A continuació es detalla el format dels informes de seguiment descrits en els apartats anteriors.

Llistes desplegable:

	Significat Resposta	Completar Altres Camps
Us_Aigua		
Domèstic		
Comercial		
Estat Expedient		
Pendent	Encara no s'ha fet cap gestió	
En Gestió	Iniciada la gestió: trucades/cartes/sms/pagament parcial...	
Tancat	Pagament del total del deute	
Desestimat	No es continua amb la gestió de l'expedient	Indicar el motiu a "Desestimat"
Contacte Telefònic		
SI	Realitzat contacte amb el titular, usuari, administrador o similar	Indicar a Observacions Telèfon: Telèfon Correcte només si aquí és un SI
NO	No contactat, o el contacte no és vàlid per a la gestió	Indicar a Observacions Telèfon: No contesta/No Existeix/Missatge bústia/Telèfon Incorrecte
Observacions Telèfon		
No contesta	No contesta / Contesta i talla / Trucades restringides / ...	
Missatge Bústia	Missatge bústia de veu	
Telèfon Correcte	S'ha contactat amb el client / titular / usuari / administrador	
No Existeix	Telèfon no està en servei actualment	
Telèfon Incorrecte	La persona amb la que contactem no té res a veure amb el subministrament	
Persona de Contacte		
Client	La persona de contacte és el titular i usuari del subministrament	
Titular	La persona de contacte és el titular però no l'usuari del subministrament	
Usuari	La persona de contacte és l'usuari del subministrament però no el titular	

Administrador	La persona de contacte és un Administrador	
SMS		
ÈXIT	Enviat SMS i rebut	
NO ÈXIT	Enviat SMS no rebut	
NO	No s'envia SMS	
Cartes Reclamació		
SI	Enviades Cartes de Reclamació	
NO	No enviades Cartes de Reclamació	
TipusCartes Reclamació		
Carta 1	Enviada Carta 1	
Infructuosa	Enviada Carta Infructuosa	
Reg Morosidad	Enviada Carta Reg Morosidad	
Administrador	Enviada Carta Administrador	
Carta 1 + Infructuosa	Enviada Carta 1 + Carta Infructuosa	
Carta 1 + Reg Morosidad	Enviada Carta 1 + Carta Reg Morosidad	
Carta 1 + Infructuosa + Reg Morosidad	Enviada Carta 1 + Carta Infructuosa + Carta Reg Morosidad	
Carta 1 + Administrador	Enviada Carta 1 + Carta Administrador	
Carta 1 + Administrador + Infructuosa	Enviada Carta 1 + Carta Administrador + Carta Infructuosa	
Cobrament		
TPV	Cobrament realitzat per gestor amb TPV	Indicar l'import Cobrat al camp Import Cobrament
TF bancaria	Cobrament a través del compte bancari	Indicar l'import Cobrat al camp Import Cobrament
Compromís Pagament	Compromís de pagament a futur	Detallar al Camp Observacions de Pagament
Desestimat		
No localitzat	No s'aconsegueix contactar amb el client/usuari/titular per cap mitjà (tel/sms/carta)	
Negativa a Pagar	Contacte vàlid però es nega a pagar	
Demanda Judicial	Es proposa demanda per Monitori a AB	
Altres	Per ex: Fallecido, En concurso...	Indicar a Observacions Desestimat el motiu

Seguiment mensual:

POLISSA_SUBM	NOM_CLIENT	DEUTE	FACTURES	US_AIGUA	TELÈFONS	DOMI_CORRES	Estat Expedient	Contacte Telefònic	Observacions Telèfon	Persona Contacte	Trucades Realitzades	SMS	SMS Enviats	Cartes Reclamació	Tipus Cartes Reclamació	Cartes Enviades	Cobrament Gestor	Import Cobrament	Deute Pendent	Observacions Cobrament	Raó Desestimat	Observacions Desestimat
																			- €			
																			- €			
																			- €			
																			- €			
																			- €			
																			- €			
																			- €			
																			- €			
																			- €			
																			- €			
																			- €			



ANNEX 3 - VOLUMETRIES

A continuació s'indiquen, a títol informatiu, el número total d'expedients que s'han encarregat als Prestadors del servei durant els anys 2018 i 2019, indicant l'import total de les factures a recuperar (inclosos impostos i tributs):

	2018		2019	
	Nº expedients encarregats	Import <i>(inclosos impostos i tributs)</i>	Nº expedients encarregats	Import <i>(inclosos impostos i tributs)</i>
Total:	8.138	4.196.004,71 €	12.245	9.785.622,06 €

A efectes de la licitació que regula el present plec i tenint en compte l'històric anterior, s'ha estimat un import anual a recuperar de 5.000.000,00 € (inclosos impostos i tributs).