

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**ACUERDO MARCO RELATIVO AL SERVICIO DE SUSTITUCIÓN DE EQUIPOS DE MEDIDA
DE AGUA – CAMBIO DE CONTADORES - EN EL ÁREA METROPOLITANA DE BARCELONA**

EXPEDIENTE: AB/ABAST/2021/52

1.- OBJETO

El presente pliego establece las prescripciones y condiciones técnicas que rigen el Acuerdo Marco relativo al servicio de sustitución de equipos de medida de agua en el área metropolitana de Barcelona (en adelante, el "**Acuerdo Marco**"), cuya licitación es promovida por promovido por "AIGÜES DE BARCELONA, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua S.A." (En adelante, "**AIGÜES DE BARCELONA**").

2.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

2.1. Servicios a realizar

El objeto del Acuerdo Marco consiste en la realización de las operaciones de sustitución de los equipos de medida de agua -cambio de contadores-, instalados en baterías (contadores divisionarios) o instalados en acometidas individuales (contadores generales), así como el desarrollo de aquellas tareas asociadas a dicha sustitución. Asimismo, también quedaran incluidos aquellos cambios especializados de contador que tengan por objeto el levantamiento de muestras de contadores para su traslado a laboratorio, según los protocolos que se establezcan.

Las tareas se detallan en **Anexo 1** que se acompaña a este pliego (en adelante, el/los "**Servicio/s**"), que se encomendarán mediante las oportunas órdenes de trabajo (en adelante, las "**OT**").

Los Servicios se prestarán en los municipios donde AIGÜES DE BARCELONA preste el servicio de suministro de agua apta para el consumo humano.

AIGÜES DE BARCELONA será la responsable de definir la política de sustitución de equipos de medida, y asignar el tipo y característica de los contadores a instalar, previa homologación de los equipos aprobados.

Los trabajos realizados por el contratista tendrán una garantía de 12 meses.

Los trabajos serán realizados por personal especializado y formado en los procedimientos de trabajo de AIGÜES DE BARCELONA, de conformidad con lo establecido en los **Anexos 1, 3 y 7**, en el uso de los sistemas de información y terminales portátiles ("Tabletas") y en prevención de riesgos laborales ("PRL").

Se realizará un registro de las formaciones realizadas mediante firma del personal formado. AIGÜES DE BARCELONA requerirá la presentación de estos registros de formación. Los operarios no podrán trabajar hasta completar las formaciones definidas.

Asimismo, el personal que ejecute los trabajos deberá disponer de un curso en manipulación de alimentos de 4 horas de duración mínima.

2.2. Planificación de los Servicios

Una vez formalizado el acuerdo marco, AIGÜES DE BARCELONA facilitará al contratista las OT para la realización de los servicios en los términos que se estipulan en el pliego de condiciones particulares y en el acuerdo marco.

AIGÜES DE BARCELONA establecerá el Plan Anual de Trabajo que será de obligado cumplimiento para el contratista. El Plan Anual de Trabajo establecerá, el número y tipología de OT a realizar y su distribución geográfica. Asimismo, determinará la prioridad de las tareas a realizar.

La estimación total anual de OT, a título orientativo sin valor contractual, es de 105.000 cambios de contadores divisionarios, 8.700 cambios de contadores generales y de 640 cambios especializados de contador. Estos servicios (OT) determinados a título orientativo podrán ser aumentados hasta un máximo del 15%

La comunicación anticipada de las OT asignadas a cada contratista prevista para el período contractual permitirá al contratista optimizar la planificación del conjunto de operaciones. AIGÜES DE BARCELONA definirá la zona geográfica donde realizar los trabajos. AIGÜES DE BARCELONA definirá la tipología de OT que debe cambiar el contratista. AIGÜES DE BARCELONA se reserva el derecho de retirar temporalmente o permanentemente alguna de las OT por motivos comerciales (período de facturación, reclamaciones de clientes u otros), sin derecho de indemnización para el contratista.

AIGÜES DE BARCELONA podrá priorizar las zonas de actuación u OTs mediante la comunicación directa por los canales que AIGÜES DE BARCELONA considere oportunos.

El contratista y AIGÜES DE BARCELONA designarán e informarán de las personas responsables de la supervisión de los trabajos contratados de conformidad con lo previsto en el apartado 3 y 4.

2.3. Ejecución de los Servicios

Las OT se ejecutarán preferentemente en días laborables, de lunes a viernes, de 8 a 20h. En caso de ser necesario se podrán realizar en horarios distintos previo acuerdo del contratista con AIGÜES DE BARCELONA.

Todos los trabajos serán realizados tal y como se determina en las instrucciones de ejecución de trabajos adjuntos en el **Anexo 3**.

La gestión de las OT se realizará mediante el sistema de información de AIGÜES DE BARCELONA, que AIGÜES DE BARCELONA pondrá a disposición del contratista. En esta aplicación, el contratista dispondrá de toda la información necesaria para realizar las OT.

Las operaciones planificadas a ejecutar por el contratista, definidas como **prioritarias por AIGÜES DE BARCELONA** en el Plan Anual de Trabajo, deberán ejecutarse de forma predominante respecto a las no prioritarias.

Diariamente, el contratista realizará grupos de OT (en adelante, los "**LOTES**") con los trabajos a realizar durante el día siguiente e informará a AIGÜES DE BARCELONA de los mismos. Estos LOTES se prepararán mediante el sistema de información de AIGÜES DE BARCELONA y posteriormente se

transferirá a las Tabletas. Los operarios contestarán en la Tableta el resultado de cada una de las OT. Todos los trabajos deben ser contestados mediante las tabletas. Cualquier observación relevante será anotada como observación en el mismo parte de trabajo, que posteriormente se gestionará durante el proceso de validación de los trabajos realizados.

Para las operaciones de cambio especializado de contador deberá rellenarse una hoja específica (ver Anexo 7).

Se deberán realizar los trabajos y ejecutarlos con arreglo a los acuerdos de nivel de servicio especificados más adelante en este Pliego.

Diariamente, el contratista asegurará que los LOTES de OTs se descargan correctamente en el sistema de información de AIGÜES DE BARCELONA y que no quedan OTs en Trabajos Erróneos sin contestar en el sistema de información de AIGÜES DE BARCELONA.

No podrá haber en el sistema de información de AIGÜES DE BARCELONA LOTES de OTs con fecha en el pasado.

Si se estima necesaria la señalización de la zona de trabajo, esta se realizará de acuerdo con el modelo aprobado por AIGÜES DE BARCELONA que se acompaña como **Anexo 4 (Modelo 4)**.

Si se considera necesario, o por petición expresa del cliente, se procederá a avisar a los clientes, como mínimo con un día de antelación, de la realización de los trabajos previstos en su finca. Para este fin se utilizará el modelo del **Anexo 4 (Modelo 2)**.

Al finalizar las tareas derivadas de este Acuerdo Marco, el contratista debe dejar comunicación escrita al cliente en el buzón de correo. Para este fin se utilizará el modelo del **Anexo 4 (Modelo 5)**. AIGÜES DE BARCELONA suministrará al contratista los impresos de comunicación necesarios que el contratista cumplimentará de acuerdo con las indicaciones de AIGÜES DE BARCELONA.

En caso de incidencia durante la ejecución de los trabajos, el contratista informará a AIGÜES DE BARCELONA para determinar la resolución de la misma según protocolo especificado por AIGÜES DE BARCELONA. Si la incidencia afecta directamente al Servicio, la comunicación será inmediata (ver detalle **Anexo 1**). Los canales de comunicación establecidos son: e-mail para comunicaciones no urgentes, teléfono para comunicaciones urgentes.

Se considerará trabajo realizado todo parte que se devuelva con una contestación de tarea realizada y sin error.

Los trabajos que no se hayan podido realizar serán nuevamente replanificados por parte del contratista.

En el caso de que una OT no pueda ejecutarse por causas no imputables al contratista se contestará la OT como "no éxito", indicando en las observaciones de la OT el motivo que ha provocado la no ejecución. En el **Anexo 5** se detallan las causas atribuibles al 'no éxito'. Adicionalmente se considerarán "no éxito" aquellas OT que no hayan sido aceptadas por AIGÜES DE BARCELONA con causa justificada. Los partes contestados con "no éxito" no se considerará trabajo realizado, y por lo tanto no se facturará.

Se deberá intentar realizar las OT "no éxito" hasta tres (3) veces, en diferentes días y franjas horarias, concertando cita con el cliente si fuera necesario, y si aun así no se pudiera ejecutar, se excluirá esta OT de los trabajos asignados al contratista (OT devueltas a AIGÜES DE BARCELONA).. AIGÜES DE BARCELONA facilitará una codificación para informar de manera homogénea el campo de observaciones de las OT que resulten "no éxito". Previa autorización de AIGÜES DE BARCELONA, se podrá descartar visitas posteriores en ciertas tipologías de OT "no éxito" si se considera que no aportará valor.

El contratista enviará diariamente a AIGÜES DE BARCELONA, por correo electrónico, la siguiente información:

- a. Listado de fraudes detectados y notificados al cliente según procedimiento establecido por AIGÜES DE BARCELONA
- b. Listado de incidencias generales (urgentes y no urgentes), tipología y direcciones
- c. Direcciones o Zonas donde está previsto trabajar el día siguiente (según término "Zona" de Sistemáticos)

La tipología de incidencias generales, mencionadas en el punto b, que deben comunicarse diariamente son:

- a) Urgentes: Si requieren de actuación inmediata de personal de AIGÜES DE BARCELONA. Se comunicará telefónicamente con el Centro de Control de AIGÜES DE BARCELONA. Se entiende como urgente:
 - Abundante escape de agua
 - Cliente sin agua
 - Detección de tensión eléctrica en la batería
 - Otras incidencias que AIGÜES DE BARCELONA pueda definir
- b) No urgentes: requieren de actuación por parte de AIGÜES DE BARCELONA, pero no de manera inmediata. Se reportarán diariamente las incidencias según indique AIGÜES DE BARCELONA.

La comunicación de estas incidencias generales se hará siguiendo el procedimiento especificado por AIGÜES DE BARCELONA, al inicio de los trabajos.

El contratista pondrá a disposición del servicio un almacén con espacio suficiente para almacenar el material necesario para el servicio. El personal del contratista trasladará semanalmente los contadores sustituidos que dispone en los vehículos a este almacén en las condiciones que se establezcan en el inicio del contrato, con el objeto de iniciar el periodo de custodia en la mayor brevedad posible, una vez retirados.

AIGÜES DE BARCELONA se reserva la posibilidad de realizar las inspecciones necesarias para asegurar la calidad de los trabajos ejecutados por el contratista, tratando de no perjudicar ni interferir en la prestación de los Servicios ni el desarrollo ordinario de su actividad.

2.4. Requerimientos del personal

El contratista aportará el personal necesario para la correcta realización del Servicio. El contratista comunicará el número de personal adscrito al Servicio y cualquier modificación que pueda producirse. Todo el personal irá uniformado adecuadamente siendo necesaria la utilización de chalecos reflectantes con el logotipo propio y el logotipo de AIGÜES DE BARCELONA, tanto en la

parte anterior como en la posterior del chaleco. El modelo de esta prenda de trabajo será aprobado por AIGÜES DE BARCELONA.

Asimismo, los trabajadores llevarán en lugar visible la acreditación homologada de acuerdo al formato aprobado por AIGÜES DE BARCELONA, de conformidad con lo establecido en el **Anexo 4 – Modelo 1 (o la acreditación homologada en cada momento por AIGÜES DE BARCELONA)**, debiendo presentarse como “trabajador de la empresa contratista de AIGÜES DE BARCELONA” e identificándose mediante dicha acreditación, ante usuarios y clientes de AIGÜES DE BARCELONA. El personal del contratista responsable de la ejecución de los trabajos confirmará con un “recibi” la entrega de dicha acreditación. El contratista se compromete a informar inmediatamente a AIGÜES DE BARCELONA de cualquier daño, desaparición o robo de la acreditación, devolviéndola a AIGÜES DE BARCELONA, a la finalización de su relación de prestación de servicios con ésta.

El contratista dispondrá de un técnico para la supervisión y control de los servicios (Responsable del Servicio), y será el interlocutor con AIGÜES DE BARCELONA sobre la operativa del Contrato en los términos descritos en el apartado 3. AIGÜES DE BARCELONA a su vez nombrará también un supervisor para el seguimiento del Contrato tal y como se prevé en la documentación contractual.

En el supuesto de que los resultados de los Servicios contratados no sean los esperados, y especialmente, con motivo de incumplimiento del contratista, de disposiciones vigentes, o requisitos de cualificación, actitud con los clientes o confidencialidad, AIGÜES DE BARCELONA podrá solicitar al contratista que adopte las medidas que sean necesarias para asegurar una óptima ejecución de los Servicios derivados del Acuerdo Marco.

2.5. Equipos y materiales necesarios

El contratista aportará para cada persona trabajadora, las herramientas y equipos básicos necesarios para la ejecución del Servicio.

El contratista pondrá a disposición del Servicio los ordenadores necesarios, acordados por ambas Partes, que cumplan con los requerimientos técnicos definidos por AIGÜES DE BARCELONA, quién instalará la aplicación de AIGÜES DE BARCELONA para la realización de los Servicios descritos en el presente Pliego. Dicho Software es propiedad de AIGÜES DE BARCELONA, que será responsable también de su mantenimiento. Asimismo, AIGÜES DE BARCELONA pondrá a disposición del contratista el Software de gestión de materiales en consigna para el control de los materiales hidráulicos y equipos de medida (contadores).

El contratista aportará los terminales portátiles (Tabletas) necesarios, así como los elementos auxiliares necesarios, cuyos requerimientos técnicos serán definidos por AIGÜES DE BARCELONA.

Los equipos referidos en el apartado precedente serán propiedad del contratista, quien será responsable también de su mantenimiento y reposición en caso de pérdida o sustracción. Asimismo, el Software instalado en dichas tabletas será propiedad de AIGÜES DE BARCELONA. A través de su ordenador, el contratista tendrá acceso a la aplicación de AIGÜES DE BARCELONA y podrá generar los LOTES con los trabajos a realizar, que serán cargados en las tabletas por el contratista.

El contratista deberá disponer de una línea de comunicación de datos de alta velocidad, suficiente para el correcto funcionamiento de las comunicaciones. El contratista deberá contratar y asumir los gastos de las líneas de comunicación de cada Tableta.

El contratista deberá instalar en sus PCs y Tablets en un plazo de dos (2) días hábiles, las actualizaciones del Software que le facilite AIGÜES DE BARCELONA, debiendo informar a ésta de cualquier fallo o error que pueda surgir de la instalación de cualquiera de las actualizaciones con el fin de que AIGÜES DE BARCELONA proceda a su subsanación.

AIGÜES DE BARCELONA y el contratista establecerán un protocolo de actuación en caso de disfunción de los Tablets y/o el Software.

El contratista aportará los vehículos necesarios para la correcta realización del Servicio, y asegurará que éstos estén convenientemente identificados con el nombre de la empresa que realice los trabajos contratados por AIGÜES DE BARCELONA. El contratista comunicará a AIGÜES DE BARCELONA el número de vehículos asignados al Servicio y cualquier variación que pueda producirse. Los vehículos deberán situar en un lugar visible un cartel que AIGÜES DE BARCELONA facilitará al contratista, de acuerdo con el modelo aprobado por AIGÜES DE BARCELONA que se acompaña como **Anexo 4 (Modelo 3)**. Estos vehículos dispondrán de un sistema de geolocalización, cuya información será puesta a disposición de AIGÜES DE BARCELONA en tiempo real e histórico. Esta información deberá ser compatible con el software que AIGÜES DE BARCELONA utiliza actualmente para este propósito (aplicación Atlantisgpf). Todos los costes derivados de la puesta a disposición del sistema de geolocalización irán a cargo del contratista. Cualquier modificación posterior del referido software deberá efectuarse de mutuo acuerdo entre las Partes.

Los materiales hidráulicos necesarios para la correcta prestación de los Servicios objeto de este Pliego (racores, manguitos, cables, etc.), serán suministrados por AIGÜES DE BARCELONA (ver **Anexo 2**) y se almacenarán en los espacios que el contratista habilite para los mismos. Asimismo, AIGÜES DE BARCELONA pondrá a disposición del contratista los aparatos de medición (contadores) de los clientes, siendo el contratista el encargado de la recogida en los almacenes y transporte de los mismos. Estos materiales y contadores quedarán bajo custodia del contratista y serán repuestos periódicamente por AIGÜES DE BARCELONA conforme se vayan utilizando. Asimismo, el contratista deberá depositar los aparatos de medición retirados (contadores) en las instalaciones indicadas por parte de AIGÜES DE BARCELONA que estarán ubicadas dentro del área metropolitana de Barcelona y siempre según las condiciones de entrega fijadas por AIGÜES DE BARCELONA en cada momento.

Todos estos materiales serán de uso exclusivo para la prestación de los Servicios derivados del Acuerdo Marco. Asimismo, el contratista tendrá la obligación de facilitar a AIGÜES DE BARCELONA la relación de materiales utilizados en cada OT realizada.

El contratista aportará el *material auxiliar* necesario para la prestación de los Servicios (teflón, cinta aislante, etc.).

Se realizarán 2 inventarios al año del material y contadores del almacén del contratista aportados por AIGÜES DE BARCELONA. En caso de detectar incidencias en dichos inventarios AIGÜES DE BARCELONA podrá imponer penalizaciones según la diferencia de unidades inventariadas cuyo régimen se regulará en el Acuerdo Marco. Queda a cargo del contratista realizar un seguimiento de

inventario teniendo en cuenta consumos y stock. Deberá enviar la información a AIGÜES DE BARCELONA en la periodicidad que se establezca en el inicio del contrato.

2.6. Informes de seguimiento y acuerdos de nivel de servicio

Los acuerdos de nivel de servicio (en adelante, los "**Acuerdos de Nivel de Servicio**") serán anuales y mensuales de conformidad con lo siguiente:

Indicador 1:

% OT realizadas (acumulado): Valor anual de OT realizadas con éxito respecto a OT planificadas anualmente por AIGÜES DE BARCELONA, en porcentaje (%). **Objetivo 100%, durante el transcurso del año y este objetivo no deberá ser inferior al 95%, valor referido al valor mensual acumulado previsto.** Este indicador se calculará por tipo de cambio de contador (general, divisionario y especializado). A nivel informativo, este indicador podrá desglosarse por tipología detallada de OT a petición de AIGÜES DE BARCELONA.

Indicador 2:

% OT no éxito realizadas (acumulado): Valor mensual de OT que se ha intentado realizar (personal del contratista se ha desplazado a la finca) y no ha sido posible, respecto a OT realizadas (con o sin éxito, incluyendo las devueltas) mensualmente, en porcentaje (%). **Objetivo < 4 %** Este indicador se calculará por tipo de cambio de contador (general y divisionario).

No se contabilizarán las OT no éxito, donde se ha ido más de 3 veces, y se ha devuelto el trabajo a AIGÜES DE BARCELONA, ni las marcadas como Falta de Tiempo (FT), ni las marcadas con Observaciones que impiden la realización del trabajo por la contratista.

Indicador 3:

% OT devueltas a AIGÜES DE BARCELONA (acumulado): OT donde se ha ido más de 3 veces, no se ha podido realizar el trabajo y OT donde se ha ido 1 vez y se detecta una incidencia que impide la realización del trabajo por el contratista y se ha devuelto el trabajo a AIGÜES DE BARCELONA, respecto a OT realizadas (con o sin éxito, incluyendo las devueltas) anualmente, en porcentaje (%). **Objetivo <10%** Este indicador se calculará por tipo de cambio de contador (general y divisionario).

Indicador 4:

Tiempo de respuesta OTs: Promedio de los tiempos de respuesta de OTs (diferencia entre día de respuesta del trabajo y día de ejecución del trabajo) **Objetivo < 6 horas** Este indicador se calculará por tipo de cambio de contador (general y divisionario).

Indicador 5:

% Incidencias contratista: Número de incidencias causadas por trabajos realizados por el contratista, respecto a OT realizadas (con o sin éxito, incluyendo las devueltas)

anualmente, en porcentaje (%). **Objetivo <1%** Este indicador se calculará por tipo de cambio de contador (general y divisionario).

Se considerarán incidencias todas aquellas reclamaciones detectadas por el usuario del servicio o personal propio o externo de AIGÜES DE BARCELONA sobre un suministro en que el último a actuar haya sido la empresa contratista según tabla de criterio del **Anexo 6**.

Indicador 6:

Número de incidencias de documentación de PRL (acumulado): número de documentos caducados en el sistema de control documental de Seguridad y Salud Laboral de AIGÜES DE BARCELONA. **Objetivo: un máximo de 1 documento caducado detectado en un periodo trimestral**

En caso de incumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicios por parte del contratista, se impondrán penalizaciones cuyo régimen se regulará en el Acuerdo Marco.

3.- RESPONSABLE DEL SERVICIO

El *Responsable del servicio* será la persona física designada expresamente por el Contratista y aceptada por AIGÜES DE BARCELONA, responsable de la correcta realización y coordinación del servicio y de la ejecución de los trabajos que forman parte de él, y de cumplir las leyes y las normativas que los regulan, con facultades suficientes para ostentar la representación del prestador de servicios, cuando sea necesaria su actuación o presencia en orden de ejecución y buena marcha de los trabajos y servicios, por los cuales deberá acreditar la capacidad suficiente con el fin y efecto de dirigir y organizar la realización del servicio de acuerdo con las exigencias definidas en los pliegos definidos por AIGÜES DE BARCELONA.

4.- SUPERVISOR DEL ACUERDO MARCO

El *Supervisor del Acuerdo Marco* será designado por AIGÜES DE BARCELONA, el cual actuará como su representante en la ejecución de los Servicios derivados del Acuerdo Marco, pudiendo designar a varios en función de las diferentes instalaciones de AIGÜES DE BARCELONA. Los datos del Supervisor/es será/n comunicado/s al contratista.

El *Supervisor del Acuerdo Marco* correspondiente, tendrá la función de recibir y recabar la información que considere oportuna del Contratista y de su *Responsable del servicio*, en orden al seguimiento y ejecución de los Servicios, así como los demás cometidos que le atribuye el presente Pliego.

5.- SEGUIMIENTO DE LOS SERVICIOS

Para mantener entre AIGÜES DE BARCELONA y el contratista un control constante y efectivo de los servicios que se deriven del Acuerdo Marco se establecen obligatoriamente un mínimo de una reunión mensual entre el Responsable del Servicio, el Supervisor del Acuerdo Marco y los técnicos adscritos al Servicio, así como el personal que se considere necesario en cada momento. AIGÜES

DE BARCELONA podrá modificar la frecuencia de estas reuniones. Los principales temas a tratar son:

- Verificar el seguimiento de los trabajos realizados y compromisos del Servicio.
- Solucionar problemáticas generales y particulares.
- Otras cuestiones necesarias para el correcto desarrollo del Servicio.

Los acuerdos adquiridos y transcritos en acta de reunión tendrán carácter vinculante.

ANEXO nº 1

Tareas incluidas en el Servicio

Las tareas incluidas en el servicio serán operaciones de sustitución de los equipos de medida de agua -cambio de contadores-, instalados en baterías (contadores divisionarios) o instalados en arquetas o armarios pared de acometidas individuales (contadores generales), de tipo mecánico o electrónico, de hasta 30 mm de diámetro. Se iniciará el servicio con cambios de contador de hasta 25 mm, con posibilidad de incluir cambios de contadores de hasta 30 mm.

Asimismo, también deberán realizarse los cambios especializados de contador que tengan por objeto el levantamiento de muestras de contadores para su traslado a laboratorio, según el protocolo establecido (ver Anexo 7), o el que AIGÜES DE BARCELONA pueda establecer.

El desarrollo de cualquier tarea asociada a las sustituciones de equipos de medida de agua mencionadas también quedará incluido en el servicio. Esto es, el cambio de racores o manguitos, el ajuste o instalación del cableado para la telelectura del contador, la instalación del precinto cuando se precise.

La operativa de cambio de contador se realizará de acuerdo con los procedimientos facilitados por AIGÜES DE BARCELONA (ver **Anexo 3**).

Adicionalmente, se comprueba que no existe fraude en el contador. Si existe fraude se comunica según protocolo establecido por AIGÜES DE BARCELONA.

Los procedimientos anteriores se aplicarán teniendo en cuenta las siguientes situaciones:

- 1.** Si la instalación del cliente está en mal estado (llaves, batería, flexo, montante, etc.) y su manipulación puede suponer la aparición de alguna avería y poner en riesgo el suministro de agua: el contratista finalizará la operación como NO ÉXITO indicando en Observaciones el código correspondiente.
- 2.** Sólo serán sustituidos los materiales hidráulicos (racores, manguitos) si existe una fuga de agua en el mismo accesorio o si el citado material está averiado impidiendo el suministro normal de agua.
- 3.** Los racores también podrán ser sustituidos en caso de que sea necesario para adaptar el nuevo contador.
- 4.** Para realizar la operación de contador divisionario, en caso de que las llaves de entrada y salida no cierren y no permitan realizar la operación, éstas no serán sustituidas, sino que se cerrará la llave de paso de la batería, o en su defecto la llave de paso del tubo de alimentación. Si ésta a su vez no pudiera ser maniobrada, se permitirá excepcionalmente el cierre de la llave de registro de las acometidas, siguiendo los criterios establecidos de Seguridad y Salud de Aigües de Barcelona.
- 5.** Para realizar la operación de cambio de contador general se cerrará la llave de registro de la acometida.
- 6.** Si se produjera cualquier otra incidencia en la instalación se comunicará a AIGÜES DE BARCELONA por los canales establecidos. En caso de que ésta afectara al normal suministro de agua será considerada URGENTE y comunicada a AIGÜES DE BARCELONA por teléfono.

7. Otro elemento de la instalación averiado durante la operación: el contratista informará del estado de la instalación a AIGÜES DE BARCELONA a través del contacto facilitado.

La operación de cambio de contador finalizará con la contestación en las Tabletas de la siguiente información: la lectura del contador retirado, marca y modelo del contador nuevo, lectura del contador nuevo y las observaciones post-ejecución, en el caso de que sea necesario. La fecha y hora de la ejecución la asignarán las propias Tabletas.

En el caso de que una operación no pueda ejecutarse por causas no imputables al contratista se contestará la operación como "no éxito", indicando en las observaciones de la OT el motivo que ha provocado la no ejecución. Se deberá intentar realizar las operaciones "no éxito" hasta tres (3) veces, en diferentes días y franjas horarias, concertando cita con el cliente si fuera necesario, y si aun así no se pudiera ejecutar, se excluirá esta operación de los trabajos asignados al contratista (OT devueltas a AIGÜES DE BARCELONA). AIGÜES DE BARCELONA facilitará una codificación para informar de manera homogénea el campo de observaciones de las operaciones que resulten "no éxito". Previa autorización de AIGÜES DE BARCELONA, se podrá descartar visitas posteriores en ciertas tipologías de operaciones "no éxito" si se considera que no aportará valor.

Se comunicará al cliente la operación realizada, mediante el correspondiente "avis d'intervenció" en el buzón de correo.

El contratista deberá seguir los procedimientos establecidos en la ITS-43 "Trato con el Cliente" de AIGÜES DE BARCELONA.

En el caso que, en el momento de ejecución de la OT, el cliente, titular del subministro, solicite estar presente cuando se realice el cambio de contador, el contratista deberá realizar las gestiones necesarias para que así se efectúe.

AIGÜES DE BARCELONA podrá modificar los procedimientos de actuación previa comunicación y acuerdo con la empresa contratista.

ANEXO nº 2

Materiales

Los materiales para la correcta ejecución del Servicio de sustitución de contadores, a excepción de los contadores, serán aportados por AIGÜES DE BARCELONA y serán de su propiedad, siendo responsabilidad del contratista la gestión de los mismos según lo indicado en el presente pliego técnico.

Dichos materiales se detallan en las EGT –10-028 “Especificaciones generales técnicas de llaves y accesorios para contador divisionario” y EGT-10-029 “Especificaciones generales técnicas de llaves y accesorios para contador único pequeño diámetro”

A título orientativo, los materiales más habituales para la sustitución de equipos de medida son: contraroscas, manguitos, cables, racores.

Para la realización de los cambios de contador que tengan por objeto el levantamiento de muestras según protocolo establecido, las maletas especializadas para el transporte de los contadores muestra serán facilitadas por AIGÜES DE BARCELONA.

ANEXO nº 3

Instrucciones de trabajo

Se adjuntan las instrucciones de trabajo siguientes, necesarias para la ejecución de las tareas detalladas en el **Anexo 1**:

- ITS-005 Levantar y desplazar el material manualmente
- ITS-025 Conducir vehículos
- ITS-043 "Trato con el Cliente"
- ITS- 138 "Herramientas y utensilios manuales"
- ITS-195 "Trabajos en baterías: riesgo eléctrico"
- DR -178 "Evaluación de riesgos: lugar de trabajo Operario O2 Operaciones"
- IAB-13 "Ejecución reparación avería interior"
- IAB-485 "Cableado para la lectura centralizada de contadores electrónicos"
- IAB-671 "Instalación de contadores de chorro único, múltiple o volumétricos"
- IS-S/I01 "Conducta y Buenas Prácticas de Seguridad Alimentaria", excepto el punto 3.3
- EGT-10-028: "Especificaciones generales técnicas de llaves y accesorios para contador divisionario"
- EGT-10-029 "Especificaciones generales técnicas de llaves y accesorios para contador único pequeño diámetro"
- IAB-004 "Ejecución cambio de contador"
- Protocolo de levantamiento muestra SICAM AB 2017_SUEZ

ANEXO nº 4

AIGÜES DE BARCELONA facilitará los modelos definidos en este Anexo 4 al contratista y está registrará la entrega y velará por su correcto uso y mantenimiento. En caso de pérdida o defecto imputable a un mal uso del material entregado a la contratista, AIGÜES DE BARCELONA se impondrán penalizaciones cuyo régimen se regulará en el Acuerdo Marco.

Modelo 1.- Carnet identificador

AIGÜES DE BARCELONA facilitará los carnés de identificación como contratista de AIGÜES DE BARCELONA al personal del contratista que realice las operaciones de cambio de contador.

El contratista deberá facilitar a AIGÜES DE BARCELONA el nombre, nº de carnet de identidad, y fotografía de los interesados. AIGÜES DE BARCELONA definirá el formato de carnés a utilizar y llevará un control periódico del personal al que se haya facilitado la identificación.

El contratista se hace responsable de la custodia de los documentos y retirada de los carnés, cuando se dé el caso. Una vez retirados los carnés deben ser entregados a AIGÜES DE BARCELONA, para proceder a su destrucción.

Modelo 2.- Cartel "Aviso a los clientes de trabajos de mantenimiento":

 Aigües de Barcelona	
Avis de treballs de manteniment	Aviso de trabajos de mantenimiento
Per treballs de manteniment i millora de comptadors d'aigua, personal especialitzat accedirà a la cambra de comptadors d'aquesta finca el proper:	Por trabajos de mantenimiento y mejora de contadores de agua, personal especializado accederá al cuarto de contadores el próximo:
Dia <input type="text" value="30"/> mes <input type="text" value="julio"/> entre las <input type="text" value="10"/> : <input type="text" value="30"/> h. y las <input type="text" value="12"/> : <input type="text" value="10"/> h.	
Preguem disculpin les molèsties.	Rogamos disculpen las molestias.

Modelo 3.- Cartel "Vehículo de Aigües de Barcelona"

Los vehículos que trabajen para prestar los Servicios objeto del Acuerdo Marco deben disponer de este cartel para ubicar en un sitio visible del vehículo.

ESTEM TREBALLANT PER A	
	Aigües de Barcelona

Modelo 4.- Cartel "Aviso de trabajos en curso"

ESTEM TREBALLANT PER
MILLORAR EL SERVEI
DISCULPEU LES MOLÈSTIES



**NO TANQUEU
AMB CLAU**



**NO APAGUEU
EL LLUM**

Modelo 5.- Cartel "Aviso de intervención"

**Aigües de
Barcelona**

AVIS D'INTERVENCIÓ

Data: Hora: Núm. pòlissa:
 Adreça:

Benvolgut/da client/a,
Mitjançant aquest avis, li comunicuem que el personal d'Aigües de Barcelona s'ha desplaçat a la seva finca per dur a terme:

Actuacions sobre el comptador:

<input type="checkbox"/> Alta del servei <input type="checkbox"/> Restabliment del servei En cas que no haguem pogut contactar amb vostè, les claus d'entrada i de sortida del comptador s'hauran deixat tancades. Per tant, si vol fer ús del subministrament, haurà de procedir a obrir-les.	<input type="checkbox"/> Tancament del subministrament per rescissió del contracte. <input type="checkbox"/> Retirada del comptador per rescissió del contracte <input type="checkbox"/> Canvi per renovació periòdica. <input type="checkbox"/> Canvi per avaria. El comptador retirat serà conservat, degudament precintat, durant tres mesos.	<input type="checkbox"/> Comprovació <input type="checkbox"/> Inspecció En cas de comprovació, el resultat serà comunicat per escrit.
--	--	---

Motius pels quals no hem pogut realitzar l'actuació prevista:

- No hem pogut accedir a la ubicació del/s comptador/s, per la qual cosa:
 - En el cas que la cambra de comptadors no disposi de la clau normalitzada d'aigües, li preguem que la canviï o que ens faciliti l'accés. Tornarem a passar.
 - En altres casos, intentarem contactar de nou amb vostè. Utilitzi els canals indicats al final de la pàgina si vol contactar amb nosaltres.
- Anomalies a la instal·lació particular. Trobarà el detall al revers d'aquest avis: li preguem que resolgui el problema.
- Hem comprovat que hi ha irregularitats en el seu subministrament. Contacti amb nosaltres, en un màxim de 7 dies, mitjançant el telèfon indicat al final d'aquesta pàgina.

Actuacions per avaria:

- L'avaría ha estat reparada.
- No s'ha observat cap avaria.
- L'avaría observada s'ubica a la instal·lació particular, responsabilitat del client:

<input type="checkbox"/> Tub d'alimentació	<input type="checkbox"/> Bateria de comptadors
<input type="checkbox"/> Elements de sobreelevació o tractament d'aigua	<input type="checkbox"/> Muntant
<input type="checkbox"/> Altres:	
<input type="checkbox"/> Hem tancat l'aigua com a mesura de prevenció	
- No hi hem pogut accedir, en breu intentarem contactar amb vostè. Utilitzi els canals indicats al final de la pàgina si vol contactar amb nosaltres.
- Hem comprovat que hi ha irregularitats en el seu subministrament. Contacti amb nosaltres, en un màxim de 7 dies, mitjançant el telèfon indicat al final d'aquesta pàgina.

Revisió per la qualitat de l'aigua:

- L'operació s'ha dut a terme satisfactòriament.
- Estem treballant per donar resposta al seu requeriment, en breu intentarem contactar amb vostè.
- No hi hem pogut accedir, en breu intentarem contactar amb vostè. Utilitzi els canals indicats al final de la pàgina si vol contactar amb nosaltres.

Si vol contactar amb nosaltres, ho pot fer a través dels següents canals

Atenció al client: 900 710 710

Avaries: 900 700 720

Web: www.aiguesdebarcelona.cat

ISO 9001
 ISO 14001
 ISO 22000
 ISO 50001
 OHSAS 18001



Anomalies a la instal·lació particular:

- Instal·lació rígida:** no manipulable.
- Desguàs obstruït:** no permet fer una comprovació o un canvi de comptador.
- No disposa del desguàs reglamentari:** no permet fer una comprovació o un canvi de comptador.
- Rates:** dificulten la instal·lació, la retirada, els canvis o prendre la lectura del comptador i comporten un risc biològic.
- Bateria electrificada:** pas de corrent elèctric a través de la bateria de comptadors. Comporta un risc d'electrificació.
- Bateria en mal estat:** dificulta qualsevol operació per perill que la bateria es trenqui.
- Canvi de bateria sense intervenció d'Aigües de Barcelona.**
- Canvi de muntants sense intervenció d'Aigües de Barcelona.**
- Canvi de bateria i muntants sense intervenció d'Aigües de Barcelona.**
- No hi ha el croquis a la paret.**
- No disposa del punt de llum reglamentari.**
- No hi ha llum:** disposa del punt però no funciona.
- Arqueta de dimensions reduïda:** no hi ha espai per fer el canvi.
- Arqueta plena d'aigua.**
- Inversió subministraments.**
- Altres:**

ANEXO nº 5
Relación de causas atribuibles al 'no éxito'

NO ÉXITO	CÓDIGO NÚMERO	EXPLICACIÓN BÁSICA	DETALLE	REINTENTAR
CODIGO SICAB				
ALTRES	0	BATERÍAS EN MAL ESTADO PENDIENTES DE VALORAR POR CAPATAZ	Trabajos en baterías en mal estado que el operario finaliza con este código para que el capataz valore posteriormente si se realiza o se informa como "no éxito" código 6.	S
ABSENT	1	CLIENTE AUSENTE: NO SE HA PODIDO ACCEDER A LA FINCA	HORARIO PORTERIA / AUSENTE / NO ABREN / NO CONTESTA NADIE / NO ACCESIBLE FINCA / NO CONTESTAN A LOS TIMBRES/ TIMBRES VAN CON CLAVE/ NO HAY NADIE EN EL EDIFICIO / NO ESTÁ EL PORTERO....	S
ABSENT	2	NO SE HA PODIDO, NI PODRÁ, ACCEDER A LA FINCA	EDIFICIO CERRADO / NO HAY NADIE / FINCA DESHABITADA / NO DEJAN/ NO PERMITEN ACCESO / NO PERMITEN CAMBIO	N
NO ACCESIBLE	3	NO SE HA PODIDO ACCEDER AL CUARTO DE CONTADORES	HAY CANDADO/ LLAVE PARTICULAR / NO ACCESIBLE BATERIA/ AUSENTE LLAVES / CERRADURA PRIVADA / AUSENTE PISO QUE TIENE LLAVES...	S
NO DEIXEN	4	NO HAN PERMITIDO ACCEDER AL CUARTO DE CONTADORES SIN AVISO PREVIO	QUIEREN NOTIFICACIÓN / CLIENTE SOLICITA CITA / SOLICITAN PREAVISO/ NECESITAN AUTORIZACIÓN	S
ANOMALÍA	5	NO SE PUEDE CERRAR EL AGUA o SACAR EL CONTADOR	NO ACCESIBLE LLAVE DE PASO/ LLAVE DE ENTRADA ROTA / LLAVE CLAVADA/ NO HAY LLAVE DE ENTRADA / TAPA LLAVE DE PASO NO ACCESIBLE/ RACOR O ROSCA CLAVADO / MANGUITOS CALCIFICADOS....	N
ANOMALÍA	6	ANOMALIA EN LA INSTALACIÓN PARTICULAR (REQUIERE INFORME DE ANOMALÍAS) / FINCA CONFLICTIVA	MONTANTE RÍGIDO / RIESGO DE ROTURA / BATERÍA EN MAL ESTADO / REDUCTOR DE PRESIÓN / DERIVACIONES A TIERRA / FINCA CONFLICTIVA	N
ALTRES	7	TAREA A REALIZAR/REVISAR POR AB/Aqualogy	<i>INVERSIONES /</i> BATERÍA DESFOLIADA / NO SE ENCUENTRA DIRECCIÓN / NO COINCIDE NÚMERO / CONTADOR GRANDE ...	N

Esta relación de causas, las observaciones a detallar y la información a aportar para la justificación del 'No Éxito' podrá ser actualizada y adaptada a las necesidades de AIGÜES DE BARCELONA.

ANEXO nº 6

Criterios de responsabilidad sí/no incidencia derivada del servicio:

Operación resolución	(Ninguna Operación)	Abierta Llave/Válvula	Cambiada Junta	Cambiada Llave	Cambiado Contador	Cambiado Cuerpo Llave	Cambiado Enlace	Cambiado Racord	Cerrada Llave/Válvula	Desobstruido Contador	No hay tal escape	No pertenece Compañía	Otros	Pertenece Cliente
Tiempo Reclamación														
1. Mismo día	Green	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Green	Green	Green	Green	Green	Green
2. 7 días o menos	Green	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Green	Green	Green	Green	Green	Green
3. Entre 7 y 15 días	Green	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Green	Green	Green	Green	Green	Green
4. Entre 15 y 30 días	Green	Green	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Green	Green	Green	Green	Green	Green
5. Más de 30 días	Green	Green	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Green	Green	Green	Green	Green	Green
6. Más de 60 días	Green	Green	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Green	Green	Green	Green	Green
7. Más de 90 días	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green
No responsabilidad	Green													
A criterio Supervisor	Yellow													
Responsabilidad	Red													

ANEXO nº 7

La sustitución de equipos de medida calificados como 'cambio de contador especializado' se realizará según el protocolo específico de levantamiento de muestra descrito en el documento "Protocolo de levantamiento muestra SICAM AB 2017_SUEZ".

La ejecución de estos trabajos se realizará en un plazo máximo de 10 semanas, a finalizar antes del 30 de abril de año en curso.