



**Aigües de
Barcelona**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
QUE DEBE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL
"SERVICIO DE NOTIFICACIÓN MEDIANTE LA ENTREGA DE CARTAS CON
JUSTIFICANTE DE RECEPCIÓN PARA AIGÜES DE BARCELONA"**

Nº EXP.: AB/2023/200

1. OBJETO

El objetivo de este Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante, PPT) es la definición y caracterización de las condiciones técnicas que tienen que regir el *Servicio de notificación mediante la entrega de cartas con justificante de recepción* generada en los procesos comerciales del suministro de agua por parte de **Aguas de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestión del Ciclo Integral del Agua, S.A.** (en adelante, "Aigües de Barcelona"), cuyos destinatarios son los clientes de Aigües de Barcelona.

2. DELIMITACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio objeto del presente procedimiento es el siguiente: recepción, clasificación y distribución de cartas del suministro de agua de los clientes de Aigües de Barcelona.

La distribución de correspondencia se realizará mediante la entrega de cartas con justificante de recepción.

Estas cartas no están ordenadas por código de recorrido y se tienen que distribuir mayoritariamente en el área metropolitana de Barcelona (99%) y de forma muy excepcional en cualquier destino del mundo.

Las cartas presentan formato de auto doblado, medida sobre americano y su peso estándar es inferior a 20 gramos.

En caso de que el adjudicatario necesitara a un tercer repartidor para la entrega de cartas fuera de su ámbito de actuación, el adjudicatario será el responsable de la cumplida gestión de dicha notificación, que incluye el encargo, seguimiento y control, pago del servicio al tercero y recogida de los resultados de las notificaciones. Así, estas notificaciones formarán parte de la remesa de envío y se trasladará a Aigües de Barcelona la información de la remesa de manera global, así como una factura única que englobe todos los servicios.

3. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

Las actividades que incluyen el servicio de recepción, clasificación y distribución de cartas a prestar por el adjudicatario son los siguientes:

- a) **RECEPCIÓN.** El servicio a prestar se iniciará a partir de la recepción de las cartas por parte del adjudicatario, entregada por el generador o impresor de las mismas, con el correspondiente albarán de entrega. La correspondencia se recibirá cerrada y sin un orden establecido.
- b) **CLASIFICACIÓN.** El adjudicatario tendrá que proceder, además, a realizar todas las acciones necesarias de ordenación y clasificación de la correspondencia para la preparación del reparto según la dirección de los destinatarios que, a efectos postales, figure en los envíos generados por Aigües de Barcelona (ver **Anexo 1** "Fichero emisión cartas").
- c) **NOTIFICACIÓN Y REPARTO.** Una vez ordenada la correspondencia a distribuir, el adjudicatario la repartirá en los puntos de entrega definidos para cada carta, requiriendo el acuse de recibo firmado por parte del cliente de Aigües de Barcelona. Esta entrega se tendrá que hacer dentro de los plazos máximos establecidos en el apartado 5 "Acuerdos de nivel de servicio" del presente pliego.
- d) **COMUNICACIÓN RESULTADO ENTREGAS.** El adjudicatario informará a Aigües de Barcelona, a través de un fichero en formato txt, del resultado obtenido para cada una de las notificaciones realizadas. La frecuencia de envío de este fichero (txt) por parte del adjudicatario en Aigües de Barcelona será QUINCENAL. La estructura de este fichero se describe en el **Anexo 2** "Fichero comunicación entre Aigües de Barcelona y Adjudicatario".

Adicionalmente, Aigües de Barcelona podrá solicitar al adjudicatario información y/o el justificante de entrega de cualquiera de las entregas encargadas, por necesidades del servicio.

- e) **PUBLICACIÓN ACUSES DE RECIBO.** Una vez haya realizado las entregas y cumplimentado la información necesaria en los justificantes de recepción correspondientes, en un periodo máximo de siete (7) días siguientes a la fecha de reparto efectiva, el adjudicatario publicará en un entorno web (con el correspondiente usuario y contraseña para su acceso) los justificantes de recepción obtenidos después de finalizar la distribución de las notificaciones. De esta manera, el adjudicatario tendrá que facilitar a Aigües de Barcelona la posibilidad de poder consultar en todo momento el resultado de cada entrega realizada.
- f) **CUSTODIA DE LOS ACUSES DE RECIBO Y CARTAS NO ENTREGADAS.** El adjudicatario será responsable de la custodia de los justificantes de recepción firmados por los clientes en el momento de la entrega, así como de las cartas que no hayan podido ser entregadas a los clientes, durante un periodo de 5 años, momento en el cual será también responsable de la destrucción de este material.

Nota: Por punto de entrega se entiende cualquier punto susceptible de recibir correspondencia, identificable mediante un país, un código postal, una calle, avenida o similar, un número y el nombre de la persona (física o jurídica) a la cual se dirige el documento.

3.1. Planificación de los trabajos

Con el fin de hacer una previsión global y planificar el trabajo a realizar por parte del adjudicatario, se tiene que tener en cuenta el **Anexo 3** "Volumetría de Cartas" de este pliego, en el que se hace referencia a la volumetría de las cartas emitidas por Aigües de Barcelona en el 2022 y 2023.

El adjudicatario del servicio, de conformidad con el presente pliego y el resto de documentación de carácter contractual, será responsable de realizar los ejercicios de previsión de capacidad y recursos para el cumplimiento de los plazos objeto del Contrato, así como asegurar la calidad en la entrega de las cartas a sus destinatarios y de informar Aigües de Barcelona de los resultados obtenidos.

Nota: De acuerdo con los términos establecidos en la Cláusula 3 del Pliego de Condiciones Particulares (PCP), la volumetría a que se remite el presente capítulo es orientativa en cuanto al volumen al que puede llegar el servicio, teniendo en cuenta los ejercicios anteriores. Aigües de Barcelona en ningún caso se compromete a igualar o superar este volumen.

Nota: Se deben tener en cuenta además los supuestos de modificación contractual que se prevén en la Cláusula 18 del Pliego de Condiciones Particulares.

A continuación se describe el detalle de la planificación de los trabajos:

Aigües de Barcelona realiza, como mínimo, UN (1) proceso semanal para la impresión y reparto de las cartas con justificante de recepción el primer día laborable de cada semana (normalmente los lunes). En caso necesario, Aigües de Barcelona podrá realizar más procesos de generación de cartas entre semana. En caso de que eso pase, Aigües de Barcelona avisará debidamente al adjudicatario.

En cada proceso de emisión de cartas, Aigües de Barcelona genera para el adjudicatario un fichero en formato txt con información del detalle de cada una de las cartas objeto de notificación. La estructura de la información de este fichero se encuentra en el **Anexo 1** "Fichero emisión cartas").

3.2. Operativa de la notificación mediante la entrega de las cartas

Los envíos se realizarán con la frecuencia descrita en los apartados anteriores y la operativa de la notificación será la descrita a continuación:

1. Las notificaciones se realizarán en días laborables del lunes al viernes, evitando los días festivos nacionales y locales; en primera visita entre las 9.00 h. y las 14.00 h. (mañana) y en caso de ausencia, en segunda visita entre las 14.00 h. y las 21.00 h. (tarde). En caso de que el segundo intento de entrega sea infructuoso se dejará la carta en el buzón, por lo cual, el adjudicatario se basará en la dirección (población, calle, número y piso) de la carta y no en el nombre del destinatario, que puede no coincidir.

En los casos de viviendas unifamiliares o locales individuales que no dispongan de buzón o similar se podrá dejar bajo la puerta del inmueble.

2. La persona que firma el justificante de recepción y se hace cargo de él, tendrá que facilitar su nombre y apellidos, calidad en la que firma (titular, parentesco, persona autorizada, etc.), así como el número de su DNI/NIE/Pasaporte. Si no lo facilitara, se indicará este hecho en el justificante de recepción. Están autorizados a firmar las entregas las personas mayores de edad. En caso de que el titular fuera una empresa, el trabajador o persona autorizada que recoja la entrega se tendrá que identificar con su nombre y apellidos y el número de su DNI/NIE/Pasaporte y/o facilitar el sello de la empresa en la notificación.
3. En caso de que nadie pudiera hacerse cargo de la notificación, se hará constar esta circunstancia en el justificante de recepción, junto con el día y la hora en que se intentó la entrega. Este intento se repetirá una segunda vez en una franja horaria diferente.
4. Cuando se rechace la notificación porque el titular o persona autorizada no quiere firmar el justificante de recepción, se hará constar esta circunstancia en el justificante de recepción, junto con el día y la hora en que se intentó la entrega. El notificador solicitará los datos de la persona que rehúsa la entrega (nombre y apellidos y número de DNI/NIE/Pasaporte) y en calidad de quién (titular, persona autorizada...). Si alguno de estos datos no es facilitado hay que poner "NF" (No facilita) en el lugar correspondiente del justificante de recepción.
5. En caso de que no se dé ninguna de las situaciones anteriores y no se haya podido realizar la entrega de la notificación, el adjudicatario tendrá que hacer constar el motivo en el justificante de entrega teniendo en cuenta las codificaciones que se especifican en el apartado siguiente 3.3.
6. El adjudicatario remitirá a Aigües de Barcelona el correspondiente archivo de respuestas con todos los justificantes de recepción indicando los diferentes motivos de respuesta, descrito en el **Anexo 2** "Fichero comunicación entre Aigües de Barcelona y Adjudicatario") y dicho archivo tendrá que incluir las respuestas de entrega que realice un tercero.
7. El adjudicatario pondrá a disposición de Aigües de Barcelona un sistema de información tipo webservice que facilite la consulta e impresión vía web de los justificantes de recepción debidamente escaneados y así poder utilizarlos en caso de prueba ante un cliente, juez, regulador u otros terceros. En este entorno se incluirá también los justificantes de recepción de aquellas notificaciones realizadas por terceros. El acceso se realizará como mínimo con el número de la carta y/o el número de contrato del cliente y, a ser posible, con el nombre y apellidos del cliente, razón social en caso de empresas y/o su número de NIF/CIF/NIE/Pasaporte u otros documentos.

3.2.1. Justificante de recepción digitalizado

Actualmente el justificante de recepción de entrega es manual, es decir, el notificador, antes de la entrega, debe cumplimentar todos los campos requeridos en el justificante de forma manual. Una vez



cumplimentados, el notificador entrega la carta al cliente y queda bajo custodia del notificador el justificante de la recepción en papel.

Por este motivo, tratándose de un servicio rudimentario, cabe la posibilidad que surja la necesidad de eliminar el comprobante en papel (justificante de recepción) e implantar la digitalización directa de dicho justificante y acceso directo " on line" al webservice para consultar dichos justificantes en caso de necesidad del servicio.

Esta digitalización del servicio implica, por parte del impresor, incorporar una ráfaga inequívoca en un lugar visible de la notificación para que le permita al notificador identificar el número de carta en cada entrega y poder cumplimentar los campos requeridos de forma digital. Además el notificador seguirá teniendo la posibilidad de poder informar los dos intentos que dispone para cada entrega. Este justificante de recepción deberá disponer de una acreditación de geolocalización que acredite lugar y momento de entrega.

Con el fin de garantizar la continuidad del servicio y asegurar una transición correcta de justificante de recepción manual a justificante de recepción electrónico, Aigües de Barcelona establecerá un intervalo máximo de un mes para poder adaptar los sistemas necesarios.

Aigües de Barcelona, por necesidades del servicio durante la ejecución del contrato, podrá activar la sistemática de justificante de recepción electrónico sin que este hecho suponga un incremento de coste en el servicio.

3.3. Tratamiento del resultado de las entregas realizadas

Cuando se realicen las entregas de las cartas con justificante de recepción, el notificador se puede encontrar ante las distintas situaciones que se reflejarán en el archivo de respuestas, en el **Anexo 2**:

- a) **Entregado**: Se considerará entregado cuando el cliente acepte la notificación y firme el acuse de recibo.
- b) **Ausente**: Se considerará ausente cuando el cliente o sus representantes no se encuentren en el domicilio en el momento de realizar la notificación. Será necesario efectuar una segunda visita, y si en el segundo intento no se encuentra, el destinatario dejará la carta en el buzón.
- c) **Dirección incorrecta**: Se consideran direcciones incorrectas aquellas en que el nombre o, el número de la calle no existen, o que la finca se ha derribado, precintado, o similar, y por lo tanto no se puede dejar la carta en ningún buzón.
- d) **Desconocido**: Se considerará desconocido ante la indicación de la persona que se encuentra en el domicilio de la notificación de que no conoce al destinatario de la misma. En estos casos no se dejará la carta en el buzón y no habrá que hacer un segundo intento para la entrega.
- e) **Deshabitado**: Se considerará deshabitado cuando se sospeche que el cliente ha abandonado su domicilio o se ha trasladado, o en el caso de empresas o negocios que no se realice ningún tipo de actividad. En estos casos se depositará la notificación en el buzón correspondiente.
- f) **Rehusado**: Se considerará rehusado cuando se rechace la notificación porque el titular o persona autorizada no quiere firmar el justificante de entrega, se dejará la carta en el buzón y se hará constar esta situación en el justificante.

En aquellos casos en que el adjudicatario haya dejado la carta en el buzón, deberá hacerlo constar en el acuse de recibo y, por necesidades del servicio, Aigües de Barcelona podrá solicitar un certificado que acredite esta circunstancia.

Los códigos que se deberán reflejar en el fichero de respuesta serán los siguientes:

- 1.- Entregado
- 3.- Ausente
- 4.- Dirección incorrecta
- 5.- Desconocido



6.- Deshabilitado

7.- Rehusado

Registro de las notificaciones en los sistemas de información

Toda la información relativa a la entrega de las notificaciones será registrada por Aigües de Barcelona en el sistema comercial. El fichero de respuesta tendrá la estructura definida en el **Anexo 2** y los datos que deberá informar el adjudicatario serán los siguientes:

- Resultado de la entrega: Entregado, Ausente, Rehusado, etc.
- Día de entrega de las notificaciones (de la primera fecha y de la segunda, si ésta aplica).
- Hora de entrega de las notificaciones (de la primera fecha y de la segunda, si ésta aplica).
- Receptor de la notificación (persona que firma la notificación)

4. INFORMES

El adjudicatario tendrá que enviar a Aigües de Barcelona con la frecuencia indicada a continuación, los siguientes informes:

- **Informe mensual de incidencias:** el adjudicatario tendrá que enviar mensualmente una recopilación de las incidencias detectadas en aquel mes, especificando los campos que se detallan a continuación, ver estructura del informe en el **Anexo 4**:
 - Fecha Remesa (fecha generación fichero emisión cartas)
 - Tipo incidencia (ejemplo: Dirección incorrecta)
 - Número de la carta
 - Fecha incidencia
 - Nombre cliente
 - Dirección cliente
 - Observaciones: indicar por ejemplo el motivo por el cuál no se ha encontrado la dirección
- **Informe mensual actividad:** el adjudicatario tendrá que enviar mensual, cada día 15 de mes, los informes de seguimiento de la actividad realizada con la información de los campos detallados a continuación para cada una de las remesas que estén ya cerradas.

El informe deberá tener la estructura especificada en el **Anexo 5**

Contenido del informe:

- Fecha Remesa (fecha generación fichero emisión cartas)
- Fecha recepción (fecha en que el impresor entrega las cartas al adjudicatario)
- Fecha de inicio (fecha primer reparto de cartas de la remesa)
- Fecha final (fecha último reparto de cartas de la remesa)
- Número de cartas total de la remesa
- Detalle de volúmenes por tipificación de los códigos de respuesta y por fecha de la remesa

5. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) E INDICADORES DE SEGUIMIENTO

El presente apartado tiene por objeto fijar los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), los estándares de ejecución y los criterios y procesos de medición o valoración de los resultados exigidos al adjudicatario para la provisión de los mismos, así como las posibles penalizaciones derivadas del incumplimiento de los ANS.

- **ANS-01: Plazo máximo de entrega de las notificaciones.**

Se establece un nivel de servicio (**ANS-01**) asociado al tiempo de entrega de las notificaciones que se establece en **SIETE (7) días naturales**.

Este plazo se contabilizará desde el siguiente día hábil a la recepción de la documentación, hasta el último día de entrega de la remesa. Este nivel de servicio se establece para cada remesa de cartas, entendiendo como tal, el conjunto de cartas con acuse de recibo agrupadas bajo un mismo código y/o fecha.

Fórmula de cálculo: \sum (Plazo de la última entrega) de cada remesa / Número remesas del mes

Unidades de cálculo: Días naturales

Periodicidad de cálculo: mensual (agregando todas las remesas correspondientes al mes)

Penalización: periodicidad anual

En función de los días de retraso imputables al adjudicatario, Aigües de Barcelona podrá imponer una penalización equivalente a la reducción de un porcentaje (%) sobre el volumen de facturación anual, aplicable en la última factura del año, tras el cálculo del ANS.

Este porcentaje variará en función de los días de retraso que se produzcan:

<i>Retraso sobre el plazo máximo fijado de notificación</i>	<i>Reducción sobre el volumen de la facturación anual:</i>
● Si la media anual de días de retraso se produce ≤ 3 días naturales de retraso	2%
● Si la media anual de días de retraso se produce > 3 a ≤ 6 días naturales de retraso	5%
● Si la media anual de días de retraso se produce > 6 días naturales de retraso	10%

- **ANS-02: Efectividad entrega cartas con acuse de recibo.**

Se establece un nivel de servicio (**ANS-02**) asociado a la entrega de cartas con acuse de recibo con una efectividad superior o igual al **30%**. Se entiende como entrega, todas aquellas cartas que se hayan podido entregar directamente al cliente (definición respuesta entregada). Este nivel de servicio se establece para cada remesa de cartas, entendiendo como tal el conjunto de cartas con acuse de recibo agrupadas bajo un mismo código y/o fecha.

Fórmula de cálculo: $(\sum \text{Número cartas entregadas} / \sum \text{Número total de cartas}) \times 100$ de cada remesa

Unidades: % Cartas entregadas

Periodicidad: mensual (promedio de todas las remesas correspondientes al mes)

Penalización: periodicidad anual



En caso de que el porcentaje anual de cartas entregadas no sea igual o superior al 30% del total de cartas, Aigües de Barcelona podrá imponer una penalización equivalente a la reducción de un porcentaje (%) sobre el volumen de facturación anual, aplicable en la última factura del año, tras el cálculo del ANS.

<i>Incumplimiento efectividad entrega cartas</i>	<i>Reducción sobre el volumen de la facturación anual:</i>
Si la efectividad anual de entrega de cartas está por < 30%	10%

En cualquier caso, Aigües de Barcelona requerirá al adjudicatario que realice un análisis de las causas, y establecer las correspondientes medidas correctoras.

- **ANS-03: Tiempo de comunicación fichero de respuesta a Aigües de Barcelona (remesas no cerradas)**

Se establece un nivel de servicio (ANS-03) asociado al tiempo de envío de los ficheros de respuesta de las entregas (todas, indistintamente del código de respuesta).

Así, se establece un plazo máximo de entrega de las respuestas a Aigües de Barcelona de QUINCE (15) días naturales, a contar desde el último fichero enviado.

Se calculará mensualmente, aplicando la siguiente fórmula:

Fórmula de cálculo: $\sum (\text{Día real de envío} - \text{día esperado de envío})$ para cada envío / Número de envío esperados (12)

Unidades de cálculo: Días naturales

Periodicidad de cálculo: semestral

Penalización: periodicidad anual

En función de los días de retraso imputables al adjudicatario, Aigües de Barcelona podrá imponer una penalización equivalente a la reducción de un porcentaje (%) sobre el volumen de facturación anual, aplicable en la última factura del año, tras el cálculo del ANS.

<i>Retraso sobre la recepción de los ficheros de respuesta</i>	<i>Reducción sobre el volumen de la facturación anual:</i>
Si la media anual de días de retraso se produce => 5 días naturales de retraso	10%

- **ANS-04: Tiempo de entrega a Aigües de Barcelona de los informes**

Se establece un nivel de servicio (ANS-04) asociado al tiempo de envío del informe mensual de actividad, definido en el punto anterior.

Se establece como fecha de envío del informe el día 15 de cada mes y en caso de ser festivo se pasará al siguiente día hábil.

Se calculará mensualmente, aplicando la siguiente fórmula:

Fórmula de cálculo: \sum (Día real de envío - día esperado de envío) para cada envío / Número de envíos esperados (6)

Unidades de cálculo: Días naturales

Periodicidad de cálculo: semestral

Penalización: periodicidad anual

En función de los días de retraso imputables al Prestador del Servicio, Aigües de Barcelona podrá imponer una penalización equivalente a la reducción de un porcentaje (%) sobre el volumen de facturación anual, aplicable en la última factura del año, tras el cálculo del ANS.

Este porcentaje variará en función de los días de retraso que se produzcan:

<i>Retraso sobre el tiempo de entrega de los informes</i>	<i>Reducción sobre el volumen de la facturación anual:</i>
Si la media anual de días de retraso se produce => 5 días naturales de retraso	10%

6. SOBRE EL PERSONAL DE LA ADJUDICATARIA DESTINADO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El adjudicatario tendrá que dotar a su personal -ya sea laboral, subrogado o no, ya sea por subcontratación de parte del servicio- de los equipos, medios y recursos necesarios para ejecutar la prestación de servicio.

Será obligación de la empresa adjudicataria uniformar, por su cuenta, a todo el personal que asigne a la prestación de servicio -ya sea laboral, subrogado o no, ya sea por subcontratación de parte del servicio- durante las horas en que se preste el servicio. El personal asignado tendrá que vestir con la indumentaria específica de trabajo en la cual figure el distintivo del prestador del servicio de forma visible y perfectamente reconocible para los usuarios de los centros generadores/impresores, de manera que se diferencie perfectamente con el personal de Aigües de Barcelona. Esta ropa de trabajo tendrá que utilizarse con carácter permanente en todas las operaciones que requieran contacto con los clientes.

Los trabajadores llevarán en lugar visible la acreditación homologada de acuerdo al formato aprobado por Aigües de Barcelona, teniendo que presentarse como "trabajador de la empresa contratista de

Aigües de Barcelona" e identificándose mediante la acreditación, ante usuarios y clientes de Aigües de Barcelona.

El adjudicatario será el responsable de la asignación de los recursos necesarios para la prestación del servicio en las condiciones propuestas, por lo tanto, será el único responsable de sustituir a las personas que presten el servicio en caso de que incurran en bajas, ausencias, enfermedad, vacaciones, permisos, licencias, etc., asegurando en todo momento la prestación normal de los servicios de conformidad con las condiciones, establecidas en el presente Pliego y en toda la documentación que reviste carácter contractual.

Interlocución, coordinación y seguimiento del Contrato

La propuesta de modelo de interlocución, coordinación y seguimiento contará como mínimo con los siguientes perfiles y comités:

- **Responsables Operativos:**

Aigües de Barcelona designará un Responsable Operativo del Contrato, que ejercerá de interlocutor principal con el Responsable Operativo del adjudicatario, en todo el relativo a los servicios objeto del Contrato y, especialmente, en relación con el control de la calidad, el seguimiento del cumplimiento de los niveles de servicio del Contrato y la solución de las eventuales controversias.

Asimismo, el adjudicatario designará a un Responsable Operativo del Contrato que dispondrá de capacidad de decisión en cuestiones operativas y ejercerá como interlocutor único con el Responsable Operativo de Aigües de Barcelona, con las siguientes responsabilidades:

- Actuar como interlocutor de la empresa prestamista del servicio delante de Aigües de Barcelona, canalizando la comunicación entre la empresa prestamista del servicio y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de una banda, y Aigües de Barcelona, por otra parte, en todo el relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a estos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación de servicio contratado.
- Supervisar que el personal integrante del equipo de trabajo desarrolla correctamente las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia del mencionado personal al puesto de trabajo.
- Organizar el régimen de vacaciones con el personal adscrito a la ejecución del contrato y, en consecuencia, coordinar adecuadamente a la empresa Prestamista del servicio con Aigües de Barcelona, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.
- Informar en Aigües de Barcelona sobre las referidas variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato.
- Informar en Aigües de Barcelona de cualquier incidencia o desvío que pueda afectar al correcto funcionamiento de la prestación objeto de contratación.

- **Comité de Seguimiento:**

En un nivel de gestión operativa, los Responsables Operativos del Contrato, designados por Aigües de Barcelona y para el adjudicatario conformarán el Comité de Seguimiento, encargado de monitorizar y supervisar el seguimiento de la ejecución del servicio.

Las funciones del Comité de Seguimiento, se ceñirá a las que se refieren a la ejecución del servicio, a saber:



- El análisis y resolución de las incidencias o discrepancias que puedan surgir en la prestación del Servicio, que no hayan podido ser resueltos, y hayan sido escalados al Comité de Seguimiento.
- Asegurar que se consiguen los niveles de calidad acordados y que, en el caso de deficiencias no resueltas a nivel operativo, se desarrollen e implementen los correspondientes planes de resolución de desviaciones.
- Monitorizar el estado de los servicios.
- Revisar, actualizar y controlar el cumplimiento de la planificación.
- Coordinar la entrega del servicio.
- Determinar si pega la relación de variaciones operativas.
- Revisar los niveles de servicio medrados en cada periodo, discutir las desviaciones sobre los valores objetivos acordados y calcular, si es el caso, las penalizaciones aplicables.
- Controlar que la facturación se está haciendo de conformidad con lo que establecen los Pliegos y el Contrato.

El Comité de Seguimiento se reunirá al menos trimestralmente o con la frecuencia que razonablemente se considere necesaria.

7. CONTROL E INSPECCIÓN

Aigües de Barcelona se reserva el derecho de poder llevar a cabo, en cualquier momento, el seguimiento y control de la prestación de servicio contratado, pudiendo comprobar la efectiva prestación del servicio y calidad del trabajo, comportamiento o uso correcto de los documentos confiados o requerir al adjudicatario los informes o documentos que estime necesarios relacionados con la prestación de servicio.

Aigües de Barcelona podrá realizar auditorías utilizando a su personal propio o mediante auditores externos. La realización de auditorías externas tendrá la finalidad de contrastar los resultados de calidad obtenidos, con una fuente externa ajena al servicio.

8. PLAN DE TRANSICIÓN

Los licitadores, con el fin de garantizar la continuidad en los servicios objeto del Contrato, tendrán que presentar en sus ofertas el correspondiente plan de transición.

Para asegurar una transición de los servicios ordenada entre la empresa saliente y el entrante (el adjudicatario), que garantice la continuidad de los mismos, el plan tendrá que contemplar como mínimo los siguientes aspectos:

- Estructura dedicada con definición de responsabilidades.
- Cronograma del plan de transición, descripción de actividades y plazos de las mismas.
- Gestión y organización de los recursos humanos necesarios para los servicios, selección, contratación y formación.
- Seguimiento y control del plan hasta al inicio de la actividad, incluidas las pruebas de funcionamiento.
- Todas las otras actividades necesarias para el correcto inicio de la prestación de los servicios.

Para el desarrollo de todas las actividades de la transición se establece una duración máxima de un (1) mes.

Finalizada esta etapa, y transcurrido por lo tanto el periodo de transición desde la firma del Contrato, el nuevo adjudicatario tendrá que iniciar la prestación de los servicios objeto del Contrato sin el apoyo del actual prestador del servicio.

ANEXO 1 - FICHERO EMISIÓN CARTAS

REGISTRO CABECERA	LONG.	POS.INI	POS.FIN
F2-COD-REG	2	1	2
F2-TIPUS-CARTA	1	3	3
F2-ANY-CARTA	4	4	7
F2-NUM-CARTA	7	8	14
F2-NUM-DEL-SGAB	2	15	16
F2-NUM-MUN-SGAB	2	17	18
F2-CP-FACT-RECAPT	5	19	23
F2-POLISSA-SUBM	9	24	32
F2-NOM-DEL-SGAB	25	33	57
F2-NOM-MUN-SGAB	20	58	77
F2-DVER-POLISSA-SUBM	2	78	79
F2-DATA-TRAMESA	10	80	89
F2-NOM-CLIENT	35	90	124
F2-DNI-NIF-CLIENT	9	125	133
F2-ADRECA-FACTURA	35	134	168
F2-NUM-ENT-COB	5	169	173
F2-NOM-ENT-COB	25	174	198
F2-MOTIU-DEVOL-DOC	1	199	199
F2-NUM-AGEN-COB	4	200	203
F2-NUM-CTE-BANC	10	204	213
F2-DATA-RECL	8	214	221
F2-DESP-GESTIO	7	222	228
F2-DESP-REOBERTURA	7	229	235
F2-MODEL-CARTA	2	236	237
F2-IMP-ACUMULAT	9	238	246
F2-REF-ENT-BANC	13	247	259
F2-RAFEGA-CARTA	55	260	314
F2-RAFEGA-COD-BARRES	46	315	360
F2-RESPOSTA	1	361	361
F2-DATA-ENTREGA	10	362	371
F2-HORA-ENTREGA	8	372	379
F2-RESPOSTA2	1	380	380
F2-DATA-ENTREGA2	10	381	390
F2-HORA-ENTREGA2	8	391	398
F2-NOM-REPARTIDOR	30	399	428
F2-NOM-RECEPTOR	30	429	458
F2-QL-IDIOMA	1	459	459
F2-ADRECA-SUBM-ADDOR	35	460	494
F2-NUM-ENT-ADDOR	5	495	499
F2-APARTAT-ADDOR	4	500	503
F2-DIES-NOTIF-ADDOR	2	504	505
F2-NOM-MUN-SUBM	20	506	525
F2-ADRECA-SUBM	35	526	560
F2-DATA-PREV-TANC	10	561	570
F2-DATA-PR-CA-EN-COB	10	571	580
F2-ENV-DOM-SUBM	1	581	581
F2-TIP-ENV-DOM-SUBM	1	582	582
F2-ENV-DOM-CORR	1	583	583
F2-TIP-ENV-DOM-CORR	1	584	584
F2-NOM-CLIENT-SUBM	35	585	619
F2-NOM-OAC1-SGAB	25	620	644
F2-ADRE-OAC1-SGAB	35	645	679
F2-CP-OAC1-SGAB	5	680	684
F2-HOR-ESTIU-OAC1-SGAB	50	685	734
F2-HOR-HIVERN-OAC1-SGAB	50	735	784
F2-TEL-OAC1-SGAB	10	785	794
F2-NOMB-CONTA-OAC1-SGAB	35	795	829
F2-LLIURE-OAC1	200	830	1029
F2-NOM-OAC2-SGAB	25	1030	1054
F2-ADRE-OAC2-SGAB	35	1055	1089
F2-CP-OAC2-SGAB	5	1090	1094
F2-HOR-ESTIU-OAC2-SGAB	50	1095	1144
F2-HOR-HIVERN-OAC2-SGAB	50	1145	1194
F2-TEL-OAC2-SGAB	10	1195	1204
F2-NOMB-CONTA-OAC2-SGAB	35	1205	1239
F2-LLIURE-OAC2	200	1240	1439
F2-FI-REGISTRE	1	1440	1440
total caracteres	1440		



REGISTRO DE DETALLE	LONG.	POS.INI	POS.FIN	DETALLE 1	DETALLE 2
F2-COD-REG-D	2	1	2	02	02
F2-TIPUS-CARTA-D	1	3	3	A	A
F2-ANY-CARTA-D	4	4	7	2019	2019
F2-NUM-CARTA-D	7	8	14	0086050	0086050
F2-NUM-DEL-SGAB-D	2	15	16	00	00
F2-NUM-MUN-SGAB-D	2	17	18	00	00
F2-CP-FACT-RECAPT-D	5	19	23	08001	08001
F2-POLISSA-SUBM-D	9	24	32	9050113	9050113
F2-ANY-FACTURA	4	33	36	2019	2019
F2-NUM-FACTURA	7	37	43	1062135	2518682
F2-DATA-EMISS-FACT	10	44	53	2019-02-05	2019-04-05
F2-DATA-VTO-FACT	10	54	63	2019-05-18	2019-05-18
F2-OBSERV-MOTIU	50	64	113	Se ha cumplido el plazo de pago	Se ha cumplido el plazo de pago
F2-IMPORT-FACTURA	9	114	122	000003833	000003833
F2-DATA-CARREC-RECAP	10	123	132	2019-02-05	2019-04-05
F2-DATA-LIMIT-PAG	10	133	142	2019-03-07	2019-05-05
F2-DATA-FIN-FACT	10	143	152	2019-01-30	2019-04-01
F2-DATA-INI-CONSUM	10	153	162	2018-11-28	2019-01-30
F2-DATA-FIN-CONSUM	10	163	172	2019-01-30	2019-04-01
F2-NUM-TERMINI-D	2	173	174		
F2-IMP-TERMINI-D	9	175	183	000000000	000000000
F2-DATA-EMIS-T-D	10	184	193		
F2-DATA-VENC-T-D	10	194	203		
F2-DATA-DOC-CPT	10	204	213		
sin informar	406	214	619		
F2-FI-REGISTRE-D	1	620	620	.	.
total caracteres	620				

ANEXO 2 - FICHERO COMUNICACIÓN ENTRE AIGÜES DE BARCELONA Y ADJUDICATARIO

Estructura registro	LONG.	POS.INI	POS.FIN
TIPUS-CARTA	1	1	1
ANY-CARTA	4	2	5
NUM-CARTA	7	6	12
NUM-DEL-SGAB	2	13	14
NOM-DEL-SGAB	25	15	39
NUM-MUN-SGAB	2	40	41
NOM-MUN-SGAB	20	42	61
CP-FACT-RECAPT	5	62	66
POLISSA-SUBM	9	67	75
DVER-POLISSA-SUBM	2	76	77
DATA-TRAMESA	10	78	87
NOM-CLIENT	35	88	122
DNI-NIF-CLIENT	9	123	131
ADRECA-FACTURA	35	132	166
DATA-FIN-FACT	10	167	176
IMPORT-FACTURA	9	177	185
NUM-ENT-COB	5	186	190
NUM-AGEN-COB	4	191	194
NUM-CTE-BANC	10	195	204
NOM-ENT-COB	25	205	229
DATA-RECL	8	230	237
DESP-GESTIO	7	238	244
DESP-REOBERTURA	7	245	251
MODEL-CARTA	2	252	253
IMP-ACUMULAT	9	254	262
RAFEGA-CARTA	55	263	317
CODI-BARRES	46	318	363
IMPORT-EUROS	9	364	372
RESPOSTA	1	373	373
DATA-ENTREGA	10	374	383
HORA-ENTREGA	8	384	391
RESPOSTA2	1	392	392
DATA-ENTREGA2	10	393	402
HORA-ENTREGA2	8	403	410
NOM-REPARTIDOR	30	411	440
NOM-RECEPTOR	30	441	470
ADRECA-SUBM-ADDOR	35	471	505
NUM-ENT-ADDOR	5	506	510
APARTAT-ADDOR	4	511	514
DIES-NOTIF-ADDOR	2	515	516
R-NOM-MUN-SUBM	20	517	536
R-ADRECA-SUBM	35	537	571
R-ANY-FACTURA	4	572	575
R-NUM-FACTURA	7	576	582
R-DATA-EMISSIO	10	583	592
R-DATA-LIMIT-PAG	10	593	602
R-DATA-PREV-TANC	10	603	612
FI-REGISTRE	1	613	613
total caracteres	613		

ANEXO 3 - VOLUMETRÍA NOTIFICACIONES

A continuación, a título informativo, se indican los volúmenes de notificaciones realizadas el año 2022 y 2023, discriminando por ámbitos geográficos:

2022			
POBLACIÓ	POBLACIÓ NOM	VOLUM	%
0	BARCELONA	29.419	52,82%
10	L'HOSPITALET LLOBR.	7.303	13,11%
40	BADALONA	4.241	7,61%
47	STA.COLOMA GRAMENET	3.204	5,75%
11	CORNELLA	1.425	2,56%
22	SANT BOI	1.272	2,28%
25	VILADECANS	1.133	2,03%
26	CASTELLDEFELS	1.113	2,00%
43	CERDANYOLA	980	1,76%
46	SANT ADRIA	882	1,58%
20	GAVA	857	1,54%
30	ESPLUGUES	792	1,42%
44	MONTCADA I REIXAC	701	1,26%
31	SANT FELIU LL.	649	1,17%
32	SANT JOAN DESPI	448	0,81%
99 (*)	ALTRES MUNICIPIS	314	0,56%
33	SANT JUST DESVERN	180	0,32%
45	MONTGAT	172	0,31%
73	PALLEJA	129	0,23%
67	BEGUES	122	0,22%
24	STA.COLOMA CERVELLO	61	0,11%
72	EL PAPIOL	60	0,11%
28	TORRELLES LLOBREGAT	53	0,10%
54	MATARO	43	0,08%
75	SANT CLIMENT LLOB.	42	0,08%
55	RIPOLLET	35	0,06%
62	SABADELL	17	0,03%
50	ALELLA	11	0,02%
27	LES BOTIGUES SITGES	11	0,02%
80	EL MASNOU	8	0,01%
68	EL PRAT LLOBREGAT	5	0,01%
53	LA LLAGOSTA	3	0,01%
60	BELLATERRA	2	0,00%
58	TIANA	2	0,00%
56	VILASSAR DE DALT	1	0,00%
57	BARBERA DEL VALLES	1	0,00%
42	CABRERA DE MAR	1	0,00%
61	MOLLET DEL VALLES	1	0,00%
79	CERVELLO	1	0,00%
TOTAL		55.696	



2023			
POBLACIÓ	POBLACIÓ NOMBRE	VOLUMEN	%
0	BARCELONA	27.076	50,41%
10	L'HOSPITALET LLOBR.	7.377	13,73%
40	BADALONA	4.364	8,13%
47	STA.COLOMA GRAMENET	2.647	4,93%
11	CORNELLA	1.923	3,58%
22	SANT BOI	1.383	2,57%
26	CASTELLDEFELS	1.079	2,01%
25	VILADECANS	1.062	1,98%
46	SANT ADRIA	968	1,80%
20	GAVA	851	1,58%
30	ESPLUGUES	830	1,55%
44	MONTCADA I REIXAC	806	1,50%
43	CERDANYOLA	736	1,37%
31	SANT FELIU LL.	735	1,37%
32	SANT JOAN DESPI	443	0,82%
99(**)	ALTRES MUNICIPIS	274	0,51%
33	SANT JUST DESVERN	241	0,45%
45	MONTGAT	203	0,38%
73	PALLEJA	153	0,28%
67	BEGUES	124	0,23%
72	EL PAPIOL	90	0,17%
24	STA.COLOMA CERVELLO	75	0,14%
75	SANT CLIMENT LLOB.	50	0,09%
28	TORRELLES LLOBREGAT	46	0,09%
54	MATARO	45	0,08%
55	RIPOLLET	29	0,05%
62	SABADELL	26	0,05%
27	LES BOTIGUES SITGES	19	0,04%
80	EL MASNOU	15	0,03%
53	LA LLAGOSTA	10	0,02%
50	ALELLA	6	0,01%
59	PREMIA DE DALT	5	0,01%
58	TIANA	4	0,01%
64	TEIA	4	0,01%
68	EL PRAT LLOBREGAT	4	0,01%
78	ST.VICENÇ DELS HORTS	3	0,01%
77	MOLINS DE REI	2	0,00%
61	MOLLET DEL VALLES	1	0,00%
66	S.FOST CAMPSENTELLES	1	0,00%
TOTAL		53.710	



() (**) Nota: Como población "99" se debe entender cualquier otra población en el ámbito territorial nacional, a excepción de 8 y 3 notificaciones respectivamente con destinatarios en el extranjero.*

A las comunicaciones gestionadas en el 2022 y 2023, mediante notificación de cartas con acuse de recibo, se prevé añadir otras comunicaciones que inicialmente no se tramitaron como notificaciones. En el ejercicio 2022, dichas otras comunicaciones sumaron un total de 6.230 unidades en Barcelona. En el ejercicio del 2023, sumaron 7.466 unidades en Barcelona. Por tanto, tomando como referencia los citados ejercicios 2022 y 2023, hay que considerar una volumetría histórica total de 61.926 unidades, de las cuales el 57,57% se corresponden a Barcelona ciudad para el ejercicio 2022 y una volumetría total de 61.176 unidades, de las cuales el 56,46% se corresponde a Barcelona para el ejercicio 2023.

A efectos de la licitación que regula el presente pliego y teniendo en cuenta el histórico anterior, se ha estimado una volumetría anual de **65.000** notificaciones mediante carta con acuse de recibo.



ANEXO 4 - ESTRUCTURA INFORME MENSUAL INCIDENCIAS

INFORME MENSUAL INCIDENCIAS

DATOS INCIDENCIAS REPARTO						
Fecha remesa	Tipo incidencias	Número carta	Fecha incidencia	Nombre cliente	Dirección cliente	Observaciones
01/01/2024	Dirección incorrecta 1	2024-5137	02/01/2024	Nombre completo cliente	calle, número,piso	No existe dirección poque....
01/01/2024	Dirección incorrecta 2	2024-4835	04/01/2024
01/01/2024	Dirección incorrecta 3
08/01/2024						
15/01/2024						
22/01/2024						
29/01/2024						
Total mes						



ANEXO 5 - ESTRUCTURA INFORME MENSUAL ACTIVIDAD

INFORME MENSUAL ACTIVIDAD

DATOS DE LAS REMESAS						1 ENTREGADO		3 AUSENTE		4 DIRECCIÓN INCORRECTA		5 DESCONOCIDO		6 DESHABITADO		7 REHUSADO	
Fecha remesa	Fecha recepción	Fecha inicio	Fecha final	Días cierre remesa	Nº total notificaciones	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
01/01/2024	02/01/2024	03/01/2024	10/01/2024	7	2.350	780	33.19%	1100	46.81%	100	4.26%	50	2.13%	100	4.26%	220	9.36%
08/01/2024																	
15/01/2024																	
22/01/2024																	
29/01/2024																	
Total mes																	