

## PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS

**SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA 24 HORES PER AL SERVEI PÚBLIC D'ABASTAMENT D'AIGUA POTABLE I CLAVEGUERAM GESTIONAT PER LA SOCIETAT MUNICIPAL GESTIÓ URBANÍSTICA I SERVEIS ARENYS DE MUNT, S.A.**

Expedient CTEAA022026

---

**Òrgan de contractació:** GUSAM, S.A. Gestió Urbanística i Serveis Arenys de Munt, SA

**Direcció postal:** Carrer Rial Bellolell, 5, Planta 1 **Localitat:** Arenys de Munt (Barcelona)

**Codi postal:** 08358 **NUTS:** ES511

**Telèfon:** 937950767 **Correu electrònic:** [gusam@arenysdemunt.cat](mailto:gusam@arenysdemunt.cat)

**Adreça web:** [www.gusam.cat](http://www.gusam.cat)

---

## 1. OBJECTE I ÀMBIT DEL CONTRACTE

### 1.1 Objecte:

Constitueix l'objecte del contracte el servei d'atenció telefònica 24 hores per al servei d'abastament d'aigua potable i de clavegueram d'Arenys de Munt, que presta Gestió Urbanística i Serveis Arenys de Munt, S.A. (en endavant GUSAM), amb mesures de contractació pública sostenible, de conformitat amb l'establert en el present plec de prescripcions tècniques.

### CODI CPV:

79512000-6 (Centre d'atenció telefònica)

Correspondència amb el Grup U, Subgrup 8 (veure annex II RD 773/2015)

El servei consisteix en la recepció, filtratge, registre i gestió de les trucades entrants dels usuaris del servei públic d'abastament d'aigua potable i de la xarxa de clavegueram, així com la comunicació al personal de guàrdia de GUSAM en els casos definits com a greus.

### 1.2 Antecedents:

GUSAM és una societat mercantil de capital íntegrament públic, participada per l'Ajuntament d'Arenys de Munt, que té per objecte principal la gestió i execució d'activitats de caràcter urbanístic, així com la prestació de diversos serveis municipals de caràcter econòmic i social.

Des de 9 de setembre de 2011, mitjançant contracte programa amb l'Ajuntament d'Arenys de Munt, regulador de l'encàrrec, GUSAM gestiona el servei d'abastament d'aigua potable i clavegueram del municipi d'Arenys de Munt. El servei té la consideració de servei públic essencial i d'interès general.

Atesa la seva naturalesa, el servei requereix una atenció continuada 24/7/365 que rebí, registri i filtri les trucades dels usuaris de forma eficient. El servei ha de permet activar de forma immediata el personal de guàrdia de GUSAM davant d'incidències, optimitzant els recursos i minimitzant els temps de resposta davant d'emergències.

## 2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

### 2.1. Tipologia de trucades

El servei cobreix les trucades dels usuaris del servei d'abastament d'aigua potable i clavegueram d'Arenys de Munt, en endavant Aigües d'Arenys.

L'atenció ha de ser personalitzada, efectuada directament a través d'una persona física operadora que contesta en temps real a l'usuari.

La persona operadora haurà d'identificar-se, en tot cas, a l'inici de la conversa. La identificació seva identificació respectarà, en qualsevol cas, la normativa vigent sobre protecció de dades personals.

Es prohibeix l'ús de contestadors automàtics o altres mitjans anàlegs com mig exclusiu d'atenció als usuaris.

L'atenció personalitzada es prestarà com més aviat millor des de la seva sol·licitud per part de l'usuari, garantint que el 95 % de les sol·licituds d'atenció personalitzades siguin ateses, de mitjana, en un termini inferior a 3 minuts des que l'usuari efectuï la sol·licitud. No es podrà interrompre la comunicació amb l'usuari per raó d'un temps d'espera elevat.

S'estableixen tres tipologies de gestió:

#### **a) Trucades anotades amb presa de dades (incidències lleus)**

Són les trucades que no requereixen actuació immediata del personal tècnic de guàrdia d'Aigües d'Arenys.

La persona operadora les atindrà, recollirà les dades essencials de l'usuari (nom, telèfon de contacte, adreça, descripció de la incidència) i les registrarà mitjançant correu electrònic a l'adreça designada per Aigües d'Arenys, d'acord amb la plantilla de registre estandarditzada.

Es consideren incidències lleus, a títol orientatiu:

- Petites fuites a la instal·lació interior de l'usuari.
- Grups de pressió amb funcionament irregular sense tall de subministrament.
- Consultes d'informació general sobre el servei, horaris o talls programats.
- Qualsevol altra incidència que no compleixi els criteris de gravetat descrits a l'apartat c).

#### **b) Trucades informatives en cas d'incidència massiva**

Quan es rebin trucades múltiples per una mateixa avaria ja coneguda i comunicada (tall de subministrament, fuga important a la xarxa pública), la persona operadora aplicarà el protocol de trucada informativa establert per Aigües d'Arenys: informará l'usuari de l'existència de l'avaría, la ubicació afectada i comunicarà que s'està treballant per resoldre-la. No es procedeix a un nou registre individual per a cada trucada en aquests casos.

#### **c) Trucades sortints — comunicació al personal de guàrdia (incidències greus)**

En cas d'incidència greu, la persona operadora emetrà una trucada sortint al tècnic o responsable de guàrdia d'Aigües d'Arenys, d'acord amb el llistat de contactes i el protocol d'actuació que facilitarà l'entitat contractant i que serà actualitzat periòdicament.

Es consideren incidències greus, a títol orientatiu:

- Fuites importants a la xarxa pública amb pèrdua significativa d'aigua.
- Talls de subministrament que afectin un nombre considerable d'usuaris o zones.
- Talls que afectin usuaris en situació de vulnerabilitat (centres sanitaris, etc.).

- Qualsevol altra incidència que el responsable del contracte determini com a greu en el protocol d'actuació.

El protocol d'actuació detallat per a cada tipologia serà elaborat conjuntament per Aigües d'Arenys i l'empresa adjudicatària durant el període de formació, prèviament a l'inici efectiu del servei).

## **2.2. Registre i notificació d'incidències**

Per a les incidències de tipologia a), l'empresa adjudicatària registrarà cada trucada i la notificarà a Aigües d'Arenys mitjançant correu electrònic. El missatge inclourà com a mínim:

- Data i hora de la trucada.
- Número de telèfon de l'usuari.
- Nom i adreça de l'usuari afectat.
- Descripció de la incidència reportada.
- Tipologia assignada (lleu / informativa).

Aigües d'Arenys facilitarà a l'adjudicatari una plantilla de registre estandarditzada durant el període de formació inicial.

## **2.3 Gestió de reclamacions**

La persona operadora, en rebre una consulta, queixa o reclamació d'un usuari, ha de:

- Assignar un número de referència únic i comunicar-lo a l'usuari.
- Facilitar un justificant en suport durador (correu electrònic o equivalent) de la recepció.
- Registrar la incidència amb data, hora, tipologia i codi de referència.
- Traslladar a Aigües d'Arenys les reclamacions de manera immediata, per garantir els terminis de resposta legals.

## **2.4. Elaboració d'informes mensuals**

L'empresa adjudicatària elaborarà un informe mensual del servei, que lliurarà a Aigües d'Arenys en un termini màxim de 5 dies hàbils després del tancament de cada mes.

L'informe inclourà com a mínim:

- Nombre total de trucades rebudes, desglossades per tipologia (anotada, informativa, no atesa, sortint) amb el percentatge de sol·licituds d'atenció personalitzada ateses en menys de 3 minuts
- Distribució de les trucades per franja horària (matinada 22h-6h, matí 6h-14h, tarda 14h-22h).
- Distribució per duració de les trucades.
- Temps d'espera mig i distribució per franges: 0-20 s, 21-60 s, 61-120 s, 121-240 s, >240 s.

- Nombre d'incidències greus comunicades al personal de guàrdia.
- Registre de reclamacions traslladades a Aigües d'Arenys on consti el nombre de codis de referència assignats i justificants emesos.
- Registre d'incidències relacionades amb usuaris en situació de vulnerabilitat.
- Resum d'incidències en la prestació del servei i mesures correctives adoptades.
- Annexos: detall individual de totes les trucades (data, hora, duració, tipologia, número de telèfon) i resultats de la realització d'auditories externes bianuals per entitat acreditada i mesures correctives derivades.

### 2.5. Gravació de trucades

El servei inclourà la gravació de la totalitat de les trucades rebudes i emeses. Les gravacions s'emmagatzemaran durant un període mínim d'UN (1) ANY i estaran disponibles per a Aigües d'Arenys sense cost addicional, en el format que estableixi l'adjudicatari. El tractament de les gravacions es farà d'acord amb la normativa de protecció de dades vigent.

## 3. PRESTACIONS MÍNIMES DEL CONTRACTE

### 3.1. Horaris i disponibilitat

El servei s'ha de prestar de manera ininterrompuda les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any (366 en anys de traspàs), inclosos diumenges, festius generals i festius locals del municipi d'Arenys de Munt.

De conformitat amb l'art. 14.2 de la Llei 10/2025, l'atenció telefònica per a incidències del servei ha d'estar disponible les 24 hores tots els dies de l'any, i en cap cas pot derivar-se a números de pagament ni a línies de cost per a l'usuari.

#### **Volum estimat de trucades en situació de normalitat:**

- **Dies laborables fora de jornada de Aigües d'Arenys (14h a 9h l'endemà):** Màxim 2 trucades/dia.
- **Festius generals (sense incidència d'avaría):** Màxim 3 trucades/dia.
- **Festius locals (sense incidència d'avaría):** Màxim 5 trucades/dia.
- **Dies amb avaría o tall de subministrament:** Variable. Màxim documentat de 27 trucades en un sol dia.
- **VOLUM ANUAL ESTIMAT:** ~312 trucades/any (~26 trucades/mes de mitjana).

### 3.2. Recursos humans

Tot el personal que executi les prestacions dependrà únicament i exclusivament de l'empresa adjudicatària. Aigües d'Arenys no té cap relació laboral ni funcional amb el personal de l'adjudicatari.

A efectes de la determinació del pressupost de licitació, s'ha pres com a referència el III Conveni col·lectiu d'àmbit estatal del sector de *contact center* (BOE de 9 de juny de 2023). [CP1][MB2] L'empresa adjudicatària és responsable del compliment de la normativa laboral, de seguretat social i de prevenció de riscos laborals. Aigües d'Arenys es reserva el dret de demanar documentació acreditativa d'aquest compliment.

L'empresa adjudicatària designarà un/a coordinador/a de servei que actuarà com a interlocutor vàlid davant Aigües d'Arenys. Les seves funcions inclouen:

- Coordinar i supervisar les persones operadores.
- Vetllar pel compliment dels nivells d'atenció (idioma, tracte correcte, llenguatge no sexista).
- Implementar les actualitzacions del protocol d'actuació.
- Elaborar els informes mensuals del servei.
- Assistir a les reunions trimestrals de coordinació.
- Gestionar la formació contínua de les persones operadores.

Les baixes per vacances, permisos o malaltia seran cobertes per personal amb la mateixa qualificació, sense cost addicional.

### **3.3. Recursos i mitjans tècnics**

L'empresa adjudicatària disposarà dels recursos tècnics necessaris, que inclouen com a mínim:

- Infraestructura pròpia de centre d'atenció de trucades amb capacitat per atendre trucades simultànies en períodes de pic.
- Sistema de gravació de trucades amb emmagatzematge mínim d'un any.
- Accés a correu electrònic per al registre i la notificació d'incidències (a càrrec de l'adjudicatari).
- Sistema de gestió de cues amb missatge automàtic d'informació del temps d'espera per a trucades amb espera superior a 60 segons.
- Línies de reforç que garanteixin la continuïtat del servei davant fallades de la línia principal.
- Sistema que permeti assignar i traçar codis de referència únics per a cada trucada o reclamació rebuda, i generar justificants en format durador (correu electrònic o equivalent) a l'usuari que ho sol·liciti.

- Infraestructura tècnica que permeti la separació operativa entre trucades d'atenció a incidències i qualsevol funció comercial, en compliment de la Llei 10/2025. El personal destinat a l'atenció de trucades d'incidències no pot simultanejar funcions comercials durant la prestació d'aquest contracte.
- El servei ha d'estar adaptat per garantir l'accessibilitat de persones amb discapacitat, persones d'edat avançada i persones amb baixa capacitat digital, mitjançant:
  - Atenció prioritària a usuaris en situació de vulnerabilitat.
  - Adaptació dels sistemes de comunicació quan sigui necessari.
  - Evitar l'ús exclusiu de canals digitals per a persones que no hi puguin accedir.

### 3.4. Nivells de qualitat (SLA)

- **Temps d'espera mig (conjunt de trucades):** < 35 segons
- **Sol·licituds d'atenció personalitzada ateses en < 3 minuts:** ≥ 95%
- **Trucades ateses en menys de 20 segons:** ≥ 50%
- **Trucades ateses entre 21 i 60 segons:** ≤ 20%
- **Trucades ateses entre 61 i 120 segons:** ≤ 20%
- **Trucades ateses entre 121 i 240 segons:** ≤ 8%
- **Trucades que superen 240 segons d'espera:** ≤ 2%
- **Disponibilitat mínima del servei de veu i dades (mensual):** ≥ 99,95%
- **Temps màxim de resolució davant caiguda de comunicacions:** ≤ 4 hores

### 3.5. Idioma

El servei s'ha de prestar, com a mínim, en català. El personal ha de tenir competència suficient per garantir la qualitat d'atenció en català en tots els horaris d'atenció.

### 3.6. Pla de formació inicial

Aigües d'Arenys facilitarà a l'empresa adjudicatària, durant el període d'inici, la informació necessària per a la prestació del servei. L'empresa adjudicatària és responsable d'organitzar, implementar i documentar la formació del seu personal. La formació s'ha de completar prèviament a l'inici efectiu del servei i inclourà:

- Coneixement del servei d'abastament d'aigua i clavegueram d'Arenys de Munt (esquema de la xarxa, zones, nombre d'usuaris).
- Protocol d'actuació per tipologia d'incidència: lleu, greu i massiva.
- Respostes parametritzades a les situacions estàndard més freqüents.

- Procediment de comunicació al personal de guàrdia (l·listat de contactes, ordre de trucades, horaris de guàrdia).
- Procediment de registre i notificació per correu electrònic.
- Obligacions derivades de la Llei 10/2025: dret a atenció per persona física, assignació de codis de referència, generació de justificants, terminis de resposta per tipologia d'incidència, protocol d'atenció a persones vulnerables.

L'empresa adjudicatària acreditarà davant Aigües d'Arenys que tot el personal destinat al contracte ha rebut la formació. La formació contínua durant la vigència del contracte és també responsabilitat de l'adjudicatari.

### **3.7. Continuitat del negoci**

En cas de vaga general o del sector, l'empresa adjudicatària ha de garantir el personal mínim necessari per a la recepció d'incidències d'averies del servei d'abastament, en tractar-se d'un servei públic essencial. La cobertura mínima en situació de vaga ha de permetre atendre, com a mínim, les trucades de tipologia c) (incidències greus amb comunicació al personal de guàrdia).

### **3.8 Avaluació de la qualitat del servei.**

De conformitat amb la Llei 10/2025, Aigües d'Arenys implantarà un sistema d'avaluació de la qualitat del servei d'atenció telefònica 24 hores. En el marc d'aquest contracte, l'empresa adjudicatària ha de col·laborar facilitant:

- Les dades i registres necessaris per a l'avaluació periòdica de la qualitat.
- L'accés als sistemes per a la realització d'auditories externes per entitat acreditada.
- La publicació dels resultats de l'avaluació, en els termes que Aigües d'Arenys determini.
- L'empresa adjudicatari haurà d'incorporar els resultats d'aquestes auditories als informes mensuals i facilitar les mesures correctives que en derivin.

## **4. SEGUIMENT I CONTROL DEL SERVEI**

### **4.1. Responsable del contracte**

El seguiment del contracte serà realitzat pel cap de servei d'abastament d'aigua potable i clavegueram, que actuarà com a responsable del contracte en els termes de l'article 62 de la LCSP, amb la col·laboració eventual d'una direcció facultativa si l'empresa ho considerés oportú.

#### **4.2. Reunions de seguiment**

Es realitzaran reunions de seguiment i millora contínua amb caràcter trimestral. La freqüència podrà variar per acord entre les parts. De cada reunió s'aixecarà acta amb els acords adoptats i les mesures correctives acordades.

Per part de l'empresa adjudicatària assistirà, com a mínim, el/la coordinador/a de servei. Per part de Aigües d'Arenys assistirà el/la responsable del contracte.

#### **4.3. Auditories i escoltes telefòniques**

Aigües d'Arenys es reserva el dret d'efectuar auditories del servei, amb notificació prèvia mínim de 15 dies naturals d'antelació. L'empresa adjudicatària ha d'acceptar-les i facilitar l'accés a les instal·lacions i als registres del servei.

Aigües d'Arenys podrà efectuar escoltes telefòniques en temps real. L'empresa adjudicatària habilitarà la infraestructura tècnica necessària.

L'adjudicatari ha de tenir les gravacions de totes les trucades disponibles per a Aigües d'Arenys durant un mínim d'un any.

#### **4.4. Incidències en la prestació**

En cas de produir-se una incidència en la prestació del servei per part de l'operador:

- Comunicació a Aigües d'Arenys en un termini màxim d'UNA (1) HORA des que es produeixi.
- Report de l'estat de la incidència cada 2 hores mentre no estigui resolta.
- Informe detallat en el termini de 24 hores un cop resolta, que inclourà: descripció, motius, afectació, solució adoptada i mesures preventives.