

# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA DEL CONTRATO TANTO DEL SERVICIO DE  
RECUPERACIÓN AMISTOSA POR VÍAS NO JUDICIALES COMO POR VÍAS  
JUDICIALES PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO AGBAR.

(Referencia: 2025\_C19\_0001)

12/05/2025

## Contenido

1. OBJETO	2
2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	2
3. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS	2
4. PROCEDIMIENTO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO de Recuperación amistosa por vías no judiciales de créditos incursos en morosidad (LOTE 1)	3
4.1. Comunicación de los expedientes de deuda	3
4.1.1 Comunicación Salida	4
4.1.2 Comunicación Entrada	5
4.2. Operativa	6
4.2.1 Cobro de las deudas	8
4.2.2 Liquidación de expedientes	9
4.3. Retribución y forma de pago	10
4.4. Otras condiciones	10
4.5. Calidad del servicio	12
5. PROCEDIMIENTO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO de Recuperación por vía judicial de créditos incursos en morosidad (LOTE 2)	14
5.1. Comunicación de los expedientes de juicio	14
5.1.1 Comunicación Salida	14
5.1.2 Comunicación Entrada	14
5.2. Operativa	15
5.2.1 Gestión extrajudicial previa al juicio	16
5.2.2 Proceso judicial	17
5.2.3 Cobro de las deudas	18
5.2.4 Liquidación de expedientes	19
5.3. Retribución y forma de pago	20
5.4. Otras condiciones	21
5.5. Calidad del servicio	23
6. SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO	23
7. FINALIZACIÓN DEL CONTRATO	24
ANEXO NÚM. 1: EMPRESAS DEL GRUPO AGBAR PARTICIPANTES EN EL ACUERDO MARCO	25
ANEXO NÚM. 2: MODELO DE ANEXO 2	27

## **1. OBJETO**

El objeto del presente documento es la definición de las condiciones que regirán la prestación de los servicios tanto de recuperación amistosa por vías no judiciales como por vías judiciales de los créditos incursos en morosidad derivados de la prestación de los servicios propios de la actividad de las empresas del Grupo Agbar listadas en Anexo núm. 1 del presente pliego.

Los servicios objeto de la prestación son los que se señalan en los diferentes apartados del presente pliego, cuyas características se explican detalladamente en los siguientes apartados.

## **2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

Las Empresas Beneficiarias del presente procedimiento de contratación tienen como objeto la gestión de los servicios del ciclo integral del agua.

Dichas Empresas Beneficiarias necesitan la contratación de servicios, en orden a la recuperación de sus créditos incursos en morosidad, derivados de la prestación de los servicios propios de su actividad, tanto por vía amistosa como por vía judicial.

La totalidad de las Empresas Beneficiarias disponen de sistema comercial interno. Dicho sistema comercial, podría estar preparado para la gestión externa de la deuda.

## **3. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS**

Las Empresas Beneficiarias diariamente realizan un proceso de reclamación de impagados mediante gestiones internas de reclamación de deuda (envío de sms/email/carta con comunicado de recordatorio de deuda, aviso de suspensión o corte de suministro si procede). Este procedimiento interno se realizará conforme a las instrucciones sectoriales al efecto.

Una vez realizadas las gestiones internas, las facturas que siguen incobradas se envían a la primera empresa adjudicataria de recobro amistoso que las gestionará de forma general durante sesenta (60) días y un máximo de noventa (90) días desde la fecha de envío. Si ésta sigue sin cobrarse, se enviará, de forma general, a la segunda empresa adjudicataria que las gestionará otros sesenta (60) o noventa (90) días como máximo. El límite de los tiempos de gestión establecido podrá ampliarse hasta ciento ochenta (180) días si el cliente acuerdo un pago fraccionado del importe reclamado. En caso de tener éxito en el cobro esta segunda empresa, ésta primará respecto de la primera empresa adjudicataria en caso de volver a crearse un nuevo expediente de recobro del mismo suministro al que pertenecía la deuda. El importe máximo de los expedientes de recobro amistoso no superará los tres mil (3.000) euros, salvo consentimiento

expreso por parte de la correspondiente empresa beneficiaria.

En el caso de que la Sociedad Beneficiaria no pueda trabajar la deuda por tramos de antigüedad, podrá realizar una única vuelta de recobro, dividiendo la deuda y enviándola al 50% a ambas gestoras.

Una vez realizada la gestión de recobro, en caso de no tener éxito la acción amistosa de deuda, la reclamación pasará a la gestión por vía judicial con una última acción extrajudicial previa a la presentación de la demanda, siempre que la sociedad beneficiaria así lo decida.

De forma general, los expedientes de deuda mayor de tres mil (3.000) euros se tratarán directamente por la vía judicial.

Igualmente, y como acción de refuerzo o ad hoc para determinados tipos de clientes o de deuda, se puede requerir la realización de determinadas campañas de llamadas salientes. Este servicio será una actividad concreta de recobro, con su remuneración específica y definida en el presente pliego.

#### **4. PROCEDIMIENTO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECUPERACIÓN AMISTOSA POR VÍAS NO JUDICIALES DE CRÉDITOS INCURSO EN MOROSIDAD (LOTE 1)**

Para llevar a cabo la gestión de la prestación del Servicio se establecerá el siguiente procedimiento:

##### **4.1. Comunicación de los expedientes de deuda**

El mandato de gestión de cobro se iniciará mediante el envío por parte de las Empresas Beneficiarias al adjudicatario (en adelante, el “gestor”) de los expedientes de las deudas asignadas para su gestión, para lo cual se dispone de una estructura de comunicación segura de carpetas a través de la aplicación comercial de las Empresas Beneficiarias.

El envío de los expedientes se realizará desde la aplicación comercial, que realizará la tarea diaria de ENVÍO FICHEROS EXPEDIENTES RECOBRO, que procesa los expedientes creados, salvo aquellas sociedades beneficiarias que no dispongan de la aplicación comercial corporativa, que se efectuará mediante sus propios medios. Dichos ficheros de comunicación se depositarán en la carpeta y ruta que se especificará al gestor y que contendrán al menos la siguiente información:

- Datos económicos de la deuda: principal, intereses y gastos, en su caso.
- Datos sobre el origen de la obligación: Datos del contrato, tipo de impagado, fecha de vencimiento, estado actual del contrato (baja/alta), etc.
- Datos identificativos del titular de la deuda: Razón social, nombre, NIF, domicilio, teléfono.

De la misma manera, diariamente el gestor depositará los ficheros en la carpeta definida al

efecto que se deberán procesar en el sistema comercial de las Empresas Beneficiarias, automática o manualmente según proceda, a través de una carpeta específica de RECEPCIÓN FICHEROS EXPEDIENTES RECOBRO, en el que el gestor comunicará:

- Cobros de facturas
- Cierre de expediente

En el caso que el cobro de la deuda del expediente se efectúe a través de la aplicación comercial de las empresas beneficiarias, la empresa licitadora no deberá informar dicho cobro mediante el envío de ficheros. Tampoco será necesario el envío de fichero de cierre del expediente, cuando la totalidad de la deuda de un expediente haya sido cobrada.

Para que el gestor pueda conectarse, se le facilitará usuario y contraseña de acceso a las carpetas.

Además, en aquellas empresas beneficiarias que sea posible esta opción, también se le podrá dar acceso a la aplicación comercial a través de un escritorio virtual u otra tecnología que pudiera aplicarse, para la gestión de los expedientes. En caso de disponer de acceso a la aplicación comercial, el gestor deberá hacer correcto uso de esta aplicación, priorizando el cobro a través de la misma.

Tanto los ficheros de entrada como de salida tendrán una estructura determinada que deberá respetarse y que es la siguiente:

#### 4.1.1 Comunicación Salida

El sistema deposita los ficheros en un repositorio vía FTP a determinar. En la carpeta de salida se pueden encontrar los ficheros siguientes:

- **DEUDA-[SOCIEDAD]-[GESTOR DE COBRO]-[FECHA]:** Fichero de facturas impagadas de expedientes.  
Ej.: DEUDA-1236-xxxxx-13\_04\_2016\_10\_58.csv
- **MOVIMIENTOS-[SOCIEDAD]-[GESTOR DE COBRO]-[FECHA]:** Cobros y devoluciones informadas por la aplicación comercial de las Empresas Beneficiarias. o el gestor de cobro. En principio solo el Sistema Comercial de las Empresas Beneficiarias envía devoluciones.  
Ej.: MOVIMIENTOS-1236-11195-13\_04\_2015\_10\_23.csv
- **ACTUALIZACION-[SOCIEDAD]-[GESTOR DE COBRO]-[FECHA]:** Fichero enviado al crear el expediente.  
Ej.: ACTUALIZACION -1236-xxxxx-13\_04\_2016\_10\_58.csv
- **CIERRE-[SOCIEDAD]-[GESTOR DE COBRO]-[FECHA]:** Fichero de cierre del expediente con su motivo de finalización.  
Ej.: CIERRE -1236-xxxxx-13\_04\_2016\_10\_58.csv  
[SOCIEDAD] = Código de la sociedad gestora

[GESTOR DE COBRO] = identificador de la persona registrada en el sistema como gestor de cobro

[FECHA] = formato dd\_MM\_yyyy\_HH\_mm (Día-mes-año-hora-minutos)

De forma excepcional, si una empresa beneficiaria no dispone del aplicativo comercial corporativo, podrá indicar en el fichero de DEUDA si los datos digitales se pueden utilizar o no, y por tanto si se pueden enviar emails o SMS desde la empresa gestora, mediante una columna para dicho uso con valor SI/NO.

Se describe a continuación cuando se generará cada fichero:

- Comunicación Fichero de DEUDA:
  - Nuevo expediente
  - Nuevas facturas en expediente activo
  - Reactivación de expediente
  - Ampliación de fecha de vencimiento
  
- Comunicación Fichero de MOVIMIENTOS:
  - Cobro (parcial o total) de facturas del expediente
  - Devolución facturas de un expediente activo
  - Creación de compromiso de pago
  - Finalización de compromiso de pago
  - Abono de facturas
  
- Comunicación Fichero de CIERRE
  - Cobro total de las facturas de un expediente en la aplicación comercial de las Empresas Beneficiarias
  
- Cierre manual del expediente por el usuario en la aplicación comercial de las Empresas Beneficiarias con motivo de finalización '6: Excluido'.

#### **4.1.2 Comunicación Entrada**

Para la recepción de los cobros es importante respetar la estructura de carpeta "dir.GestoresCobro.entrada" + identificador sociedad + import.

En la carpeta de entrada se deben gestionar los siguientes ficheros:

- Fichero MOVIMIENTOS: El gestor de cobro sólo informa en este caso los cobros gestionados.
- Fichero de CIERRE de expediente

El gestor de cobro deberá reenviar los ficheros en formato CSV respetando los campos definidos

en el fichero de intercambios. El nombre y formato deben de ser informados tal como se describe en el apartado COMUNICACIÓN GESTORES DE COBRO.

En el fichero de movimientos tendrá una codificación para determinar el tipo de movimiento:

- 1: Cobro
- 2: Devolución
- 3: Creación de un Compromiso Pago de la aplicación comercial de las Empresas Beneficiarias
- 4: Liquidación de compromiso pago
- 5: Abono de facturas
- 6: Descarga/amortización (pendientes confirmar)

El gestor solo notifica movimiento de tipo COBRO y debe informar obligatoriamente el valor 1 en la columna 'Tipo de movimiento'. El cobro que se efectúe a través de la aplicación comercial de las empresas beneficiarias no deberá ser informado mediante el envío de ficheros.

El gestor dispondrá de su sistema informático con el que tratará la información de acuerdo con la estructura de los ficheros que se indican en el presente apartado.

Si a lo largo de la vigencia del Contrato esta estructura cambiase, el gestor deberá realizar las modificaciones necesarias para el correcto tratamiento de los mencionados ficheros.

En el fichero de cierre tendrá una codificación para determinar el motivo de cierre del expediente, tal y como consta más adelante en el apartado "liquidación de expedientes".

#### 4.2. Operativa

La deuda cuya gestión de cobro se encomiende al gestor podrá ser en función de la elección de cada Empresa Beneficiaria sobre los conceptos propios de dicha sociedad o sobre el total de la deuda de la factura del cliente (conceptos/tributos del Ayuntamiento o Entidad Autónoma, etc.).

Una vez comunicada la información del expediente, el gestor comenzará las gestiones de reclamación de deuda, empleando para ello los mecanismos que tenga a su alcance, dentro de la más estricta ética y con absoluto respeto al ordenamiento jurídico sin que, en ningún caso, puedan perjudicar el nombre o la imagen de AGBAR y/o de las Empresas Beneficiarias, y no podrán consistir, muy especialmente, en actividades que sean susceptibles de incardinarse en los conceptos de coacciones, amenazas, calumnias o injurias que se definan en cualquier momento por las leyes o la jurisprudencia. Tampoco podrá utilizar ningún procedimiento que signifique trato incorrecto, inadecuado o irrespetuoso con el deudor. El incumplimiento de cualquiera de estas condiciones podría dar lugar a la resolución automática del contrato por parte de AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias.

Como parte de sus tareas de gestión del cobro, será necesario que la empresa licitadora haga el ejercicio de **identificar aquellos clientes que pudieran estar en situación de vulnerabilidad**

**económica.** Si se detecta un caso así, se informará de las distintas opciones para la gestión de la deuda, conforme a las directrices de AGBAR y comunicará a la empresa beneficiaria correspondiente de la situación del cliente para que el contacto y tratamiento sea directo y se excluya de la reclamación de recobro si AGBAR así lo considera.

No se admitirá ninguna quita en la deuda.

El gestor solo puede dar información de la deuda al titular del contrato o persona que acredite ser el responsable de las finanzas del titular y que tiene autorización del titular.

El contacto con el deudor se podrá realizar por cualquiera de los medios habituales como teléfono, SMS, correo electrónico o postal. En cualquier caso, deberá realizarse, y dejar así constancia, al menos una comunicación a través de uno de los medios mencionados, siendo el formato papel y envío postal obligatorio para aquellos expedientes que no se disponga de datos de contacto telefónico y/o digital. Para cualquier otra vía de comunicación se deberá solicitar autorización a AGBAR y/o a las Empresas Beneficiarias.

Todas las comunicaciones por escrito tipo SMS, e-mail o carta que se emitan de forma masiva deberán ser aprobadas por AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias.

El gestor se identificará del siguiente modo: Le llamo de [Nombre del gestor] en nombre de la Sociedad [Nombre de la Empresa Beneficiaria] empresa de aguas [nombre del municipio].

El argumentario a emplear por los operadores telefónicos en sus requerimientos de pago será consensuado previamente entre los responsables del Servicio designados.

Los gestores deberán actualizar los datos de contacto de los clientes de las Empresas Beneficiarias (email, teléfono y móvil). Siempre que se tenga acceso, se priorizará la actualización de datos mediante el uso de la aplicación comercial de las empresas beneficiarias. Además, la actualización del dato para su uso **debe estar claramente autorizado por el cliente y dejando constancia de las evidencias del origen del dato**. En caso de que estos datos se actualicen el operador telefónico deberá informar al cliente de la siguiente información en cumplimiento del Reglamento general de protección de datos para poderlos modificar en la base de datos:

*“Los datos personales que proporcione serán tratados por la compañía [nombre Empresa Beneficiaria] con la finalidad de gestionar asuntos relacionados con el contrato de suministro. Sus datos personales no se comunicarán a terceros, salvo obligación legal. Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación y supresión de sus datos, así como el resto de derechos que le amparan, como se explica en la información adicional sobre protección de datos, disponible en la política de privacidad de la página web de la compañía de agua y en sus oficinas de atención al cliente. Si usted acepta el tratamiento de sus datos, manténgase en la llamada. “*

En el caso de que los datos de contacto hayan sido captados a través del gestor y no de las Empresas Beneficiarias se deberá informar al cliente, antes de iniciar cualquier contacto con él, del origen de los datos que están utilizando (si han sido facilitados por el Responsable o si han sido recabados de fuentes legítimas de uso no restringido como sería el caso de páginas blancas, por ejemplo) y que el uso de estos datos para la finalidad de reclamación de deuda es compatible con la defensa de los legítimos intereses del responsable del tratamiento.

La gestión a realizar para el cobro de las deudas se desarrollará en horario de lunes a viernes, de 8.00 h a 21:00 h y sábados de 9:00 h a 13:30h a excepción de los festivos nacionales, regionales y locales de cada uno de los municipios gestionados. Las Empresas Beneficiarias enviarán anualmente el calendario de festivos locales de cada sociedad. Los días 24 de diciembre, 31 de diciembre y 5 de enero no se contactará con los clientes al ser vigilia de festividades Navideñas, pudiendo ampliarse esta moratoria durante todo el periodo navideño, si AGBAR así lo considera.

La gestión del expediente durará hasta un máximo de entre 2 y 3 meses, según acuerde AGBAR, a contar desde la entrega del mismo y hasta que se produzca el cobro, anulación o cierre del expediente o hasta que se agote el plazo de gestión sin éxito, devolviéndole el expediente a las Empresas Beneficiarias, pudiéndose ampliar hasta un máximo total de 6 meses (incluyendo dentro de este máximo el periodo habitual), siempre y cuando se gestione y acuerde con el cliente el fraccionamiento de la deuda mediante compromiso de pago.

#### **4.2.1 Cobro de las deudas**

El gestor informará de las formas de cobro de las deudas objeto de reclamación, pudiendo modificarse el uso de estas formas de pago según AGBAR lo considere, siguiendo el siguiente orden de priorización:

- El cliente de la Empresa Beneficiaria deudor de los recibos podrá realizar el pago mediante el TPV propio de la empresa beneficiaria, realizándose el cobro mediante la aplicación comercial, siempre y cuando la licitadora tenga acceso a la aplicación comercial de las empresas beneficiarias.
- Ingreso en una cuenta corriente en que el titular será cada una de las Empresas Beneficiarias. De forma excepcional la cuenta corriente podrá ser de titularidad del gestor y en exclusividad para la gestión de la deuda por lo que la totalidad de los ingresos que se efectúen en esa cuenta se entenderá que son cobros de dichos expedientes, y el gestor enviará a las Empresas Beneficiarias los movimientos bancarios de dicha cuenta para posibilitar así la adecuada gestión y control de los expedientes.
- El cliente de la Empresa Beneficiaria deudor de los recibos podrá realizar el pago mediante TPV a la cuenta del gestor. En este caso, los gastos que se produjesen por la utilización de este medio de pago serán a cargo del gestor.

El gestor potenciará los canales de pago citados anteriormente para evitar, dentro de las posibilidades, que el cliente se desplace a las oficinas presenciales. En caso de que el cliente esté en desacuerdo en pagar en los canales anteriormente citados se podrá dirigir al deudor a los canales de atención de la sociedad:

- Las propias oficinas de la Empresa Beneficiaria:
  - 1) Documento de pago expedido en las oficinas de la Empresa Beneficiaria en que el deudor podrá pagar en las entidades bancarias colaboradoras;
  - 2) Mediante pago con tarjeta en las mismas oficinas; ó
  - 3) Compromiso de pago firmado en las oficinas de la Empresa Beneficiaria. Cada sociedad enviará el listado de oficinas de atención al cliente con los horarios de atención y dirección para que la empresa de recobro informe a los clientes deudores.
- Servicio Atención Telefónica de la Empresa Beneficiaria: pago mediante tarjeta con TPV.

Estas mismas formas de pago indicadas como propias de la oficina se pondrán a disposición de la empresa licitadora y deberá hacer uso de ellas, en caso de acceder a la aplicación comercial.

En caso de que el gestor efectúe el cobro de la deuda mediante sus formas de pago o transferencia a la cuenta colectora para el efecto, deberá informar a la sociedad beneficiaria de dicho cobro antes de 24 horas para poder efectuar la conciliación del cobro.

#### **4.2.2 Liquidación de expedientes**

Diariamente el sistema comercial utilizado enviará mediante la forma de envío descrita anteriormente, las modificaciones de los expedientes que obren aun en poder del gestor, para la conclusión de las gestiones a realizar.

En caso de imposibilidad por problemas del sistema, será el siguiente día hábil una vez resueltos los inconvenientes.

Con la misma periodicidad diaria, el gestor comunicará a las Empresas Beneficiarias la relación de contratos y facturas cobradas en el formato que se le exija, para el mejor procesamiento de estos cobros. Los cobros realizados por fuera de la aplicación comercial de las empresas beneficiarias deberán ser comunicados y sus saldos liquidados en las cuentas propias de las empresas AGBAR, diariamente para un mejor control de estos.

En el caso de pagos mediante las formas de pago del gestor (TPV propio del gestor o transferencia bancaria a las cuentas que se definan), el gestor deberá informar diariamente a la Sociedad beneficiaria de dichos cobros a través de los canales que se definan para que pueda conciliarse internamente estos cobros.

Diariamente el gestor remitirá los expedientes que, concluido el tiempo máximo de gestión, no

hayan sido exitosos incorporando toda la información adicional que hayan podido recabar en el plazo de siete (7) días naturales desde la finalización.

Las Empresas Beneficiarias podrán en cualquier momento solicitar la devolución de un expediente y el cese de las gestiones de cobro, lo cual se llevará a cabo de inmediato por el gestor.

Los motivos de finalización de un expediente que se indicarán en los ficheros de intercambio al menos serán los siguientes:

- 0: Sin capacidad/voluntad de pago
- 1: Regularización total
- 2: Compromiso de pago
- 3: No reconoce deuda
- 4: Ilocalizable
- 5: Fallecido
- 6: Excluido
- 7: Descargado/amortizado

Estos motivos podrán ampliarse o modificarse, según las necesidades de AGBAR.

#### **4.3. Retribución y forma de pago**

La retribución por todos los servicios profesionales para esta actividad será una comisión que se calculará aplicando un porcentaje en función de la antigüedad de la deuda, y que se aplicará a la cantidad efectivamente recuperada, correspondiente a los conceptos propios de la Empresa Beneficiaria, pudiendo ser por el total de conceptos propios y ajenos si así lo decidiera la Sociedad beneficiaria. Solo se pagará comisión sobre pagos de deudores de facturas completas y de expedientes ya cerrados. El sistema comercial no puede procesar pagos parciales de facturas impagadas.

En el caso que la sociedad beneficiaria no pueda identificar los tramos de antigüedad a los que pertenece la deuda que tratará el gestor, el porcentaje a aplicar para el cálculo de la comisión será el mismo que se aplique para el tramo de mayor antigüedad de la deuda.

Se emitirá una factura por cada una de las Empresas Beneficiarias.

El porcentaje de Comisión facturado corresponderá al porcentaje ofertado por el adjudicatario en su proposición económica.

Cada Empresa Beneficiaria determinará si en la gestión de cobro de cada expediente se reclama al deudor la totalidad de la deuda o solo la parte propia. En este último caso no formarán parte de la retribución las cantidades recuperadas correspondientes a facturas ajenas a las Empresas Beneficiarias, como son el canon de Depuración, Basura y cualquier otro que pudiera existir.

Puesto que para el cálculo de la retribución a abonar al gestor cada mes se han de tener en cuenta las cantidades efectivamente recuperadas, la gestora enviará previamente la relación de contratos y facturas cobradas en cualquiera de las formas establecidas en este pliego a la sociedad beneficiaria para la elaboración de la correspondiente factura.

De los compromisos de pago, se considerará para el cálculo de comisiones, solo las facturas incluidas en este y que hayan sido cobradas durante la gestión del expediente o como máximo en los tres (3) meses posteriores a la cancelación del mencionado expediente.

Si por cualquier causa existiesen devoluciones de expedientes cobrados, se le aplicará igualmente el porcentaje fijado y el resultado se detraerá en la siguiente factura y podrán ser devueltas al gestor, si la Empresa Beneficiaria así lo considera, para ulteriores gestiones de cobro.

#### **4.4. Otras condiciones**

El gestor deberá estar operativamente listo en el plazo máximo de un mes desde la fecha de adjudicación, pudiéndose ampliar si el motivo del retraso fuese ajeno al gestor y si AGBAR así lo considera. Igualmente, el gestor dispondrá también de un mes de plazo para los ajustes necesarios que AGBAR requiera, pudiéndose ampliar de forma consensuada..

Los gestores que realicen las llamadas deberán tener una experiencia y una especialización en el cobro de deuda de clientes deudores de servicios básicos como agua, luz y gas.

La empresa adjudicataria deberá actuar en todo momento procurando proteger los intereses de las empresas beneficiarias, absteniéndose de realizar cualquier actuación que pueda dañar el buen nombre y reputación de esta.

La atención a los clientes deudores deberá ser en el idioma del deudor por lo tanto el gestor deberá asegurarse de que dispone de personal suficiente con dominio de los idiomas nacionales castellano, catalán, euskera y gallego, además del inglés. Adicionalmente se valorará muy favorablemente la atención en otros idiomas como francés, árabe o chino.

En caso de que un cliente deudor manifieste que se encuentra en situación de vulnerabilidad (desahucio, recibe ayuda de servicios sociales, etc.) la empresa gestora deberá informarle que las sociedades del Grupo Agbar tienen protocolos específicos para estos casos, como puede ser aplicar una tarifa o fondo social, no cortar el suministro, pago fraccionado de la deuda, etc. y remitirles a los canales de atención al cliente de las Empresas Beneficiarias. Estos casos deberán también ser comunicados a las Empresas Beneficiarias vía email para que estas determinen si se debe proceder con la gestión de recobro o hay que excluir el expediente en cuestión. De igual manera, si durante la comunicación con el cliente se detecta que el cliente se encuentra en una situación de vulnerabilidad aún no reconocida por servicios sociales, deberá

informar a través del mismo canal a las empresas beneficiarias.

Por razones de calidad y seguridad, las llamadas que se realicen para la gestión de cobro serán grabadas, siempre y cuando sea posible efectuar dichas grabaciones por autorización de los intervinientes de los expedientes. A estos efectos se debe hacer constar que, sin perjuicio de la operativa concreta que tenga el gestor, serán de aplicación las siguientes reglas básicas:

- Cuando se contacte telefónicamente con algún interviniente de los expedientes, el gestor que realice la gestión de cobro deberá informar a dicho interviniente que, por razones de calidad y seguridad, la parte de la conversación telefónica que se refiera a la gestión de cobro del crédito impagado de titularidad de la Empresa Beneficiaria se grabará indicándole asimismo que dicha grabación se realiza por cuenta de la Empresa Beneficiaria.
- En caso de que el interviniente del expediente preste su consentimiento a dicha grabación, se recabará su consentimiento para ello.
- A continuación, y siempre sobre la base de que el interviniente del expediente se haya identificado como la persona con la que se está manteniendo la conversación y presta el consentimiento, y de que se conozca asimismo directa o indirectamente el número de teléfono desde el que se mantiene la conversación, se efectuará la grabación de la conversación telefónica relativa a la gestión de cobro del crédito impagado.
- En el momento en que el interviniente facilite los dígitos de la tarjeta de crédito o débito para el pago de la deuda requerida dejará de grabarse la llamada durante el intervalo de tiempo que dure la transcripción del número de tarjeta, fecha de caducidad y código CVV.
- El gestor facilitará a las Empresas Beneficiarias un acceso libre a las referidas grabaciones con datos de voz, a través de la plataforma de almacenamiento que esté empleando para su guarda y custodia, como por ejemplo acceso vía web o ftp segura.
- El gestor deberá custodiar todas las llamadas grabadas hasta la finalización del contrato en un entorno seguro y estas deberán estar siempre disponibles para la Empresa Beneficiaria en el plazo máximo de 24h desde el envío del correspondiente email de solicitud. Al finalizar el contrato se entregará una copia de las grabaciones a cada una de las Empresas Beneficiarias en formato electrónico con el listado de llamadas debidamente identificables mediante número identificativo que incluya el número de contrato del deudor y fecha de la grabación.

En caso de que no sea posible efectuar dichas grabaciones por no haberse autorizado por los intervinientes de los expedientes, el gestor podrá, atendidas las circunstancias concurrentes en el expediente, continuar realizando gestiones de cobro mediante envío de correspondencia, correo electrónico o sms.

Antes de iniciar la campaña, cada Empresa Beneficiaria realizará una formación a las personas

del gestor que éste estime necesario explicando los conceptos de la factura y las acciones de reclamación de deuda que realiza cada una de las Empresas Beneficiarias previa al envío a recobro. Si se considera necesario, cada año AGBAR o las Empresas Beneficiarias podrán realizar una formación específica a coordinadores de los operadores y a los operadores que el gestor determine y el gestor se asegurará que las nuevas incorporaciones reciban esta información a lo largo del año.

El gestor deberá adecuar sus sistemas informáticos y operativos, a las modificaciones que por razón de eficiencia y operatividad sean necesarias para la correcta prestación del servicio. Para ello, AGBAR o la Empresa Beneficiaria se obliga a la comunicación con tiempo suficiente y nunca en menos de un mes. La no adecuación técnica y/o tecnológica por parte del gestor podrá ser motivo de rescisión del contrato unilateral por parte de AGBAR.

Las Empresas licitadoras podrán contratar servicios de investigación privada siempre que soliciten previamente permiso a AGBAR. Tales investigaciones se podrán utilizar para contactar con los deudores siempre que sean legítimas y legales.

#### **4.5. Calidad del servicio**

Se establecen unos parámetros mínimos de eficacia en la gestión que, en caso de incumplimiento injustificado, podrían llevar a la rescisión del contrato.

Para ello trimestralmente se establecerán controles sobre la eficacia en la recuperación de deuda, sobre la cartera entregada, gestionada y devuelta una vez concluido el tiempo de gestión. El nivel de servicio (% de éxito en el cobro) definido para el correcto cumplimiento de la calidad del servicio serán los siguientes:

- Gestor de primera vuelta el 10-13% del importe cobrado sobre el total de deuda trabajada
- Gestor de segunda vuelta el 7-10% del importe cobrado sobre el total de deuda trabajada

Sólo para sociedades beneficiarias que no puedan identificar la deuda por tramos de antigüedad y que, por tanto, sólo realicen una única gestión de impagados, el % de éxito que se tomará será el de la primera vuelta.

En el caso de estar por encima del rango objetivo del SLA al finalizar el año natural, se podrá aplicar una bonificación equivalente a una comisión extra del 0,5% del importe total que ha recuperado el adjudicatario en dicho año por los conceptos comisionables según el punto 4.3 del presente documento, que deberá aplicar en la siguiente factura.

Por otro lado, en caso de estar por debajo del rango objetivo del SLA al finalizar el año natural, o en su defecto durante la vigencia del contrato si ésta es inferior a un año, se le podrá aplicar una

penalización equivalente a una comisión extra del 1,5% del importe total que ha recuperado el adjudicatario en dicho año, o del periodo inferior en su caso, por los conceptos comisionables según el punto 4.3 del presente documento, que deberá aplicar en la siguiente factura.

En cuanto a los cierres de expedientes la gestora deberá informar y enviar el fichero correspondiente a la sociedad beneficiaria diariamente, no siendo nunca en un plazo mayor de 2 días hábiles ya sea el cierre por:

1. Finalización del plazo máximo sin éxito en el cobro
2. Por cobro de la deuda del expediente

En caso de incumplir sin justificación alguna este indicador más de 3 veces en el año natural, la gestora deberá compensar a la Sociedad beneficiaria correspondiente una penalización fija de 300€ en la primera factura del año siguiente.

La aplicación de bonificaciones o penalizaciones se realizará teniendo en cuenta el SLA resultante individual de cada una de las Sociedades beneficiarias.

La aplicación de bonificaciones o penalizaciones podría quedar sin efecto, siempre y cuando se haya producido alguna situación de peso que justifique el no cumplimiento o una distorsión del sobrecumplimiento no justificado. Igualmente, tanto las bonificaciones como las penalizaciones se aplicarán a criterio de la sociedad beneficiaria.

De igual manera se realizarán seguimientos sobre las reclamaciones de clientes en relación con la calidad del servicio en lo que respecta a la gestión telefónica. Para lo cual se revisarán aleatoriamente las grabaciones, y nunca el número de reclamaciones podrá ser superior al 1% del total de expedientes entregados para su gestión.

Por otro lado, cuando concurra alguno de los supuestos de resolución que afecte a las Empresas Beneficiarias, el Órgano de Contratación podrá optar por resolver el Acuerdo Marco únicamente para aquellas Sociedades afectadas, manteniendo la vigencia del Acuerdo Marco en el resto de Empresas. Los supuestos de resolución anticipada serán los siguientes:

- Cuando el porcentaje de éxito promedio obtenido en un semestre no alcance el 8%, para el gestor de primera vuelta de recobro y del 5% para segunda vuelta.
- Cuando se produzcan retrasos injustificados en la implantación de mejoras o en la presentación de informes.
- Si durante la realización de las gestiones efectuadas por la gestora afecte gravemente al buen nombre y la reputación de alguna de las sociedades beneficiarias.

#### **4.6. Campañas específicas de llamadas salientes**

En determinados tipos de clientes o de deuda, la operativa de recobro tradicional definida en los puntos anteriores, no cubre sus necesidades y, por tanto, requiere de un tratamiento más a medida mediante la realización de llamadas salientes. Estas campañas serán requeridas por la sociedad beneficiaria cuando lo considere y, mediante servidor seguro SFTP, se le enviará al gestor un expediente de campaña, que incluirá el listado de contratos y/o clientes deudores a los que deberá realizar, así como un argumentario para dicha campaña. La campaña de forma general, deberá tratarse de llamadas salientes por parte de los agentes del gestor con al menos tres intentos de contacto en caso de no éxito en tres franjas horarias y/o días distintos.

### **5. PROCEDIMIENTO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECUPERACIÓN POR VÍA JUDICIAL DE CRÉDITOS INCURSOS EN MOROSIDAD (LOTE 2)**

Para llevar a cabo la gestión de la prestación del Servicio se establecerá el siguiente procedimiento:

#### **5.1. Comunicación de los expedientes de juicio**

El intercambio de ficheros se realizará mediante servidor seguro SFTP con una estructura de carpetas. En este intercambio de ficheros, de forma general las empresas beneficiarias entregarán a la empresa licitadora los documentos necesarios para la gestión del expediente judicial, si bien en algunos casos podría ser necesaria la descarga manual a través de la aplicación comercial que utilizan las sociedades beneficiarias. Por otro lado, la empresa licitadora entregará también mediante SFTP a las empresas beneficiarias todos aquellos documentos a considerar por ésta durante la gestión del expediente judicial. Igualmente, este canal de intercambio de ficheros podría modificarse si AGBAR así lo considera, previo aviso de al menos un (1) mes a la empresa adjudicataria.

##### **5.1.1 Comunicación Salida**

El mandato de gestión de cobro por vía judicial se iniciará mediante el envío por parte de las Empresas Beneficiarias al adjudicatario (en adelante, el “gestor”) de los expedientes de las deudas asignadas para su gestión por vía judicial, para lo cual se dispone de una estructura de comunicación segura de carpetas a través de la aplicación comercial de las Empresas Beneficiarias. Además de la documentación propia de los expedientes se enviará un fichero detalle con la información de los expedientes.

El envío de los expedientes se realizará mediante la incorporación a las carpetas del SFTP, los documentos correspondientes a los expedientes judiciales que se quieren tratar. El gestor deberá moverlos del SFTP a sus servidores para su tratamiento. El formato de los documentos

preferentemente será en formato PDF, pudiendo cambiar a otro si así se estima oportuno. Entre los documentos que se enviarán a los gestores se incluirá un listado resumen con la información detallada necesaria para su reclamación.

### 5.1.2 Comunicación Entrada

Durante la tramitación de los expedientes judiciales, el gestor entregará también vía SFTP, los siguientes ficheros:

- Admisión a trámite
- Sentencia (Estimatoria, Estimatoria Parcial o desestimatoria)
- Ejecución
- Cobro parcial
- Cobro total

Este listado de documentos podrá ampliarse si AGBAR así lo considera. Si a lo largo de la vigencia del Contrato esta estructura cambiase, el gestor deberá realizar las modificaciones necesarias para el correcto tratamiento de los mencionados ficheros.

Por otro lado, AGBAR podrá proporcionar acceso a los expedientes de juicios mediante la aplicación comercial de las empresas beneficiarias u otra aplicación, para que la empresa gestora asegure la correcta actualización del expediente en dicha aplicación comercial. La actualización de la aplicación comercial será inicialmente manual, si bien AGBAR tratará de automatizar esta actualización mediante ficheros de comunicación.

## 5.2. Operativa

El flujo y tiempos estimados, tomando como días hábiles el transcurso del tiempo establecido, de las demandas será el siguiente:

Operación	Tiempo /plazo
Entrega de la documentación e información de los expedientes	1 día
MASC - L.O.01/2025 - Oferta Vinculante Confidencial (sólo si AGBAR no la gestiona)	Inicio 1 día desde la entrega del expediente y una duración máxima de 30 días (plazo legal establecido)
Acción extrajudicial	Inicio 1 día después de la entrega del expediente y con duración máxima de 30 días

Presentación de demanda	Máximo 30 días después desde la entrega del expediente o 60 si se gestiona la Oferta vinculante Confidencial
Entrega justificante de presentación de la demanda	Máximo 5 días desde la presentación de la demanda
Entrega justificante liquidación de tasas judiciales (estatales y/o autonómicas)	Máximo 5 días desde la presentación de la demanda
Admisión a trámite	Se entregará el documento a AGBAR en un máximo de 5 días desde la recepción
Inadmisiones	Hasta 3 cómo máximo desde su recepción
Impulso procesal (si procede)	se realizará pasado 3 meses desde la presentación de la demanda si no se ha recibido la admisión a trámite.
Sentencia/auto/decreto	Se entregará el documento a AGBAR en un máximo de 5 días desde la recepción
Demanda de ejecución	Hasta 30 días como máximo para su presentación desde la fecha de la sentencia/auto/decreto
Entrega presentación demanda de ejecución	Se entregará el documento a AGBAR en un máximo de 5 días desde la recepción

Estos plazos son de obligado cumplimiento, pudiéndose únicamente modificar si AGBAR lo estima así oportuno y con una comunicación previa que defina los nuevos plazos. El incumplimiento de estos plazos, podrá provocar penalizaciones e incluso la resolución del contrato, de acuerdo a lo indicado en el Pliego de Condiciones Generales.

Previamente a la presentación en instancias judiciales, y siempre que sea posible y acordado con AGBAR, **el gestor analizará la viabilidad del expediente**. En caso de que considere que las posibilidades de cobro son reducidas deberá de informar a la sociedad beneficiaria para que decida si sigue adelante con su tramitación. La viabilidad estimada por parte del gestor quedará indicada en el medio que establezca AGBAR, preferentemente en el expediente de la aplicación comercial.

Una vez comunicada la información del expediente, el gestor comenzará las gestiones de reclamación de deuda, empleando para ello los mecanismos que tenga a su alcance, dentro de la más estricta ética y con absoluto respeto al ordenamiento jurídico sin que, en ningún caso, puedan perjudicar el nombre o la imagen de AGBAR y/o de las Empresas Beneficiarias, y no

podrán consistir, muy especialmente, en actividades que sean susceptibles de incardinarse en los conceptos de coacciones, amenazas, calumnias o injurias que se definan en cualquier momento por las leyes o la jurisprudencia. Tampoco podrá utilizar ningún procedimiento que signifique trato incorrecto, inadecuado o irrespetuoso con el deudor. El incumplimiento de cualquiera de estas condiciones dará lugar a la resolución automática del contrato por parte de AGBAR y/o las Empresas Beneficiarias.

En caso de que durante el procedimiento de reclamación se identifique al cliente como vulnerable, se informará de manera inmediata a AGBAR y/o Empresas Beneficiarias de la situación del cliente para que el contacto y tratamiento sea directo, además de que se excluya de la reclamación judicial si AGBAR así lo considera.

La deuda cuya gestión de cobro se encomiende al gestor podrá ser en función de la elección de cada Empresa Beneficiaria sobre los conceptos propios de dicha sociedad o sobre el total de la deuda de la factura del cliente (conceptos/tributos del Ayuntamiento o Entidad Autonómica, etc.), dando derecho a la empresa gestora a comisionar únicamente por los conceptos propios en lo que a parte variable por éxito respecta.

No se admitirá ninguna quita en la deuda, salvo que la sociedad beneficiaria así lo crea oportuno.

El gestor solo puede dar información de la deuda al titular del contrato o persona que acredite ser el responsable de las finanzas del titular y que tiene autorización del titular.

Cualquier incidencia que el gestor tenga con un cliente deberá ser informada a la empresa beneficiaria lo antes posible, en un máximo de 24h hábiles, para incidencias con vulnerables o de RGPD, y de hasta 48 horas hábiles para el resto de las incidencias.

De igual modo, el gestor también deberá informar en un máximo de dos (2) días cualquier tipo de acuerdo o fraccionamiento de pago que quede fuera de la aplicación comercial de la empresa beneficiaria. De la misma forma, la empresa beneficiaria deberá informar al gestor antes de dos (2) días de cualquier acuerdo alcanzado con el cliente o del cobro de deuda realizado, para evitar reclamarle al cliente nuevamente e incluso poder cerrar el expediente de juicio, si lo cobrado corresponde al total de la deuda reclamada.

Por otro lado, cualquier consulta realizada por la sociedad gestora deberá ser respondida en un plazo menor a 48h hábiles.

### **5.2.1 Gestión extrajudicial previa al juicio**

El gestor también deberá realizar una última acción extrajudicial amistosa previa a la reclamación judicial. Esta acción extrajudicial podrá ser una comunicación formal como sms, email, carta certificada, burofax o cualquier otra opción de forma consensuada previamente con AGBAR.

La gestión extrajudicial previa al juicio a realizar para el cobro de las deudas que requiera contactar telefónicamente se desarrollará en horario de lunes a viernes, de 8.00 h a 21:00 h y sábados de 9:00 h a 13:30h a excepción de los festivos nacionales, regionales y locales de cada uno de los municipios gestionados. Las Empresas Beneficiarias enviarán anualmente el calendario de festivos locales de cada sociedad. Los días 24 de diciembre, 31 de diciembre y 5 de enero no se contactará con los clientes al ser vigiliadas de festividades Navideñas, pudiendo ampliarse esta moratoria durante todo el periodo navideño, si AGBAR así lo considera.

El gestor se identificará del siguiente modo: Le llamo de [Nombre del gestor] en nombre de la Sociedad [Nombre de la Empresa Beneficiaria] empresa de aguas [nombre del municipio].

El argumentario a emplear por los operadores telefónicos en sus requerimientos de pago será consensuado previamente entre los responsables del Servicio designados.

Los gestores deberán actualizar los datos de contacto de los clientes de las Empresas Beneficiarias (email, teléfono y móvil), siempre que se tenga acceso a la aplicación comercial de las empresas beneficiarias. Además, la actualización del dato para su uso debe estar claramente autorizado por el cliente. En caso de que estos datos se actualicen el operador telefónico deberá informar de la siguiente información en cumplimiento del Reglamento general de protección de datos para poderlos modificar en la base de datos y comunicarlo vía fichero de intercambio a las sociedades:

*“Los datos personales que proporcione serán tratados por la compañía [nombre Empresa Beneficiaria] con la finalidad de gestionar asuntos relacionados con el contrato de suministro. Sus datos personales no se comunicarán a terceros, salvo obligación legal. Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación y supresión de sus datos, así como el resto de derechos que le amparan, como se explica en la información adicional sobre protección de datos, disponible en la política de privacidad de la página web de la compañía de agua y en sus oficinas de atención al cliente. Si usted acepta el tratamiento de sus datos, manténgase en la llamada. “*

En el caso de que los datos de contacto hayan sido captados a través del gestor y no de las Empresas Beneficiarias se deberá informar al cliente, antes de iniciar cualquier contacto con él, del origen de los datos que están utilizando, indicando que se trata de fuentes legítimas de uso no restringido (como sería el caso de páginas blancas, por ejemplo) y cuya finalidad es compatible con finalidad perseguida por el responsable del tratamiento.

La gestión extrajudicial previa al juicio durará como máximo 15 días hábiles, siempre y cuando no se llegue a algún acuerdo de fraccionamiento de pago con el deudor y salvo que AGBAR considere modificar. En cualquier caso la empresa adjudicataria deberá asegurar que se haya realizado en todos los expedientes esta última acción extrajudicial sea por canales telefónicos, digitales (sms/email) o carta física, conforme al canal definido por AGBAR. Pasado ese tiempo

se realizarán las acciones correspondientes para la presentación de la demanda judicial. En caso de llegar a un acuerdo de pago con el deudor una vez ya presentada la demanda judicial, no se anulará esta demanda hasta el pago total de la deuda del expediente, salvo que la empresa beneficiaria así lo solicite.

### 5.2.2 Proceso judicial

Una vez presentada la demanda la gestora deberá recibir y tratar todas las comunicaciones judiciales hasta su resolución definitiva o hasta que la empresa beneficiaria así lo indique.

La empresa gestora deberá realizar la presentación de todas las demandas haciendo uso de procurador, si la sociedad beneficiaria así lo solicita, aunque no haya la obligación de su uso. Además, realizará todos los trámites y acciones judiciales necesarias para que la reclamación judicial prospere:

- **Procedimiento monitorio:** Comprende la gestión judicial desde la petición inicial del procedimiento monitorio, conciliación o procedimiento no declarativo hasta la finalización del mismo.
- **Procedimiento declarativo:** Comprende la gestión judicial desde la interposición de la demanda de procedimiento declarativo (verbal u ordinario) hasta la finalización del mismo (incluye ejecución de sentencia, recursos en segunda instancia, tasación de costas, etc.), así como la conversión de monitorio en declarativo.

Las demandas siempre se presentarán aportando doble copia física al juzgado directamente para reducir inadmisiones por defecto, salvo que AGBAR lo considere lo contrario. Su coste se considerará incluido dentro de la comisión fija y variable y no se facturará de forma separada. Igualmente, en caso de solicitar copias simples o de realizar cualquier otro tipo de averiguaciones, su coste deberá estar incluido en las comisiones fija y variable que se establezcan.

En el caso de que durante la tramitación de la demanda haya algún tipo de oposición y se requiera tomar alguna decisión si continuar con el proceso o presentar una nueva demanda (por ejemplo, paso de monitorio a declarativo) la adjudicataria deberá comunicar esta situación a la empresa beneficiaria para decidir consensuadamente si realizar o no esta acción.

Así deberá igualmente suceder ante la necesidad de una presentación de ejecución de la sentencia; dicha ejecución deberá ser consensuada con la empresa beneficiaria.

Como parte de la operativa general, será obligatoria la emisión y uso del impulso procesal para todos los expedientes que hayan pasado al menos 3 meses sin tener comunicación del juzgado, sea tras la presentación de la demanda, admisión a trámite o auto/sentencia/decreto.

Pese a lo anterior, la empresa beneficiaria podrá marcar unas directrices más ejecutivas, sin la necesidad de consultar sobre la interposición de nuevas demandas o ejecutivas, en aras de una operativa más ágil, si así se cree oportuno.

Para el servicio de procuraduría y asistencia a vista, el gestor deberá tener medios propios o contratados a terceros para dar cobertura en todo el territorio nacional, valorándose positivamente los medios propios en detrimento de los de terceros.

En caso de hacer uso de medios ajenos al gestor, esto es contratación y acuerdos de abogados y procuradores que no sean propios del gestor, la adjudicataria deberá disponer de un acuerdo entre las partes en el que, en caso de solicitar la sociedad beneficiaria la recuperación de la demanda y aceptación de la venia, se realizará mediante email y en un plazo inferior a 5 días hábiles. Igualmente en dicho contrato, deberá quedar claramente establecido que el pago de su remuneración es obligación del gestor y en ningún caso se podrá reclamar a la sociedad beneficiaria.

En caso de utilizar medios de terceros, queda totalmente prohibida la delegación de la dirección letrada. La dirección letrada deberá estar siempre en manos del gestor. El incumplimiento de este punto podrá dar lugar a la resolución del contrato.

Para el seguimiento de los expedientes en vía judicial, el gestor deberá poner a disposición de las empresas beneficiarias una aplicación o entorno web, así como los informes periódicos, que deberán elaborarse siguiendo como base el modelo de informe que se contiene en el Anexo II de este pliego. Esta aplicación o entorno web, deberá informar además de los datos propios del expediente proporcionados por la sociedad beneficiaria, al menos de los siguientes datos:

- Grado de viabilidad (según el gestor tras análisis inicial)
- Fecha de recepción del expediente
- Fecha de creación del expediente
- Fecha de presentación de la demanda
- Fecha de admisión
- Fecha de auto/sentencia/decreto
- Fecha de impulso procesal (si es necesario)
- Fecha de ejecución
- NIG (Número de Identificación General)
- Número de expediente del juzgado (Nº de autos y juzgado)
- Estado del expediente (Estados que definirá AGBAR)
- Tipo de demanda (monitorio o declarativo) utilizado
- Importe reclamado
- Importe cobrado
- Nombre del procurador
- Fecha vista oral (si es necesario)
- Nombre del abogado a vista (si es necesario)

Este listado de información podrá ampliarse según considere AGBAR, para su implementación por parte del gestor en un máximo de un (1) mes, pudiéndose ampliar este plazo de forma consensuada con el gestor.

Igualmente, en caso de proporcionársele al gestor acceso a la aplicación comercial corporativa de las sociedades beneficiarias, el gestor deberá actualizar los expedientes creados en la misma aplicación comercial. La información que se actualizará principalmente corresponderá a los estados de los expedientes, así como añadir comentarios en éstos que puedan aclarar cualquier dato que sea relevante para la gestión del expediente. Pese a lo anterior, se estudiará la viabilidad de actualizar la información de los expedientes a través de un fichero de carga, con lo que, en caso de acordar este nuevo fichero de comunicación, el adjudicatario dispondrá de 1 mes para su adaptación.

### **5.2.3 Cobro de las deudas**

El gestor informará de las formas de cobro de las deudas objeto de reclamación, pudiendo modificarse el uso de estas formas de pago según AGBAR lo considere:

- Ingreso en una cuenta corriente en que el titular será cada una de las Empresas Beneficiarias. De forma excepcional la cuenta corriente podrá ser de titularidad del gestor y en exclusividad para la gestión de la deuda por lo que la totalidad de los ingresos que se efectúen en esa cuenta se entenderá que son cobros de dichos expedientes, y el gestor enviará a las Empresas Beneficiarias los movimientos bancarios de dicha cuenta para posibilitar así la adecuada gestión y control de los expedientes.
- El cliente de la Empresa Beneficiaria deudor de los recibos podrá realizar el ingreso mediante TPV a la cuenta del gestor. En este caso, los gastos que se produjesen por la utilización de este medio de pago serán a cargo del gestor.
- El cliente de la Empresa Beneficiaria deudor de los recibos podrá realizar también el ingreso mediante el TPV propio de la empresa beneficiaria, realizándose el cobro mediante la aplicación comercial.

El gestor potenciará los canales de pago citados anteriormente para evitar, dentro de las posibilidades, que el cliente se desplace a las oficinas presenciales. En caso de que el cliente esté en desacuerdo en pagar en los canales anteriormente citados se podrá dirigir al deudor a los canales de atención de la sociedad:

- Las propias oficinas de la Empresa Beneficiaria:
  - 4) Documento de pago expedido en las oficinas de la Empresa Beneficiaria en que el deudor podrá pagar en las entidades bancarias colaboradoras;
  - 5) Mediante pago con tarjeta en las mismas oficinas; ó

- 6) Compromiso de pago firmado en las oficinas de la Empresa Beneficiaria. Cada sociedad enviará el listado de oficinas de atención al cliente con los horarios de atención y dirección para que la empresa de recobro informe a los clientes deudores.
- Servicio Atención Telefónica de la Empresa Beneficiaria: pago mediante tarjeta con TPV.

Estas mismas formas de pago indicadas como propias de la oficina se pondrán a disposición de la empresa licitadora y deberá hacer uso de ellas, en caso de acceder a la aplicación comercial.

En caso de que el gestor efectúe el cobro de la deuda mediante sus formas de pago o transferencia a la cuenta colectora para el efecto, deberá informar a la sociedad beneficiaria de dicho cobro antes de 24 horas para poder efectuar la conciliación del cobro.

#### **5.2.4 Liquidación de expedientes**

Diariamente, la gestora comunicará a las sociedades beneficiarias aquellas facturas que se hayan cobrado, si así sucede, durante la vida del expediente hasta la liquidación total del expediente. De la misma forma, las sociedades beneficiarias deberán informar de cualquier cobro realizado por éstas.

Inicialmente esta comunicación será mediante los interlocutores debidamente identificados por ambas partes y con los medios y soportes que se definan. Con todo, esta comunicación podrá automatizarse mediante el envío de ficheros o cualquier otra vía, teniendo el gestor que adaptarse a aquellos cambios que pudieran producirse para mejorar esta comunicación.

Una vez cobrado el total de la deuda de un expediente, éste deberá cerrarse, dando pie a que la empresa gestora pueda comisionar por el concepto variable a éxito.

Las Empresas Beneficiarias podrán en cualquier momento solicitar la devolución de un expediente y el cese de las gestiones de cobro, lo cual se llevará a cabo de inmediato por el gestor.

### **5.3. Retribución y forma de pago**

La retribución por todos los servicios profesionales para esta actividad será la suma de determinados conceptos fijos y un variable a éxito sobre los conceptos propios de la Empresa Beneficiaria. La parte fija se pagará conforme se vaya realizando el servicio correspondiente a estos conceptos, mientras que la parte variable solo se comisionará en expedientes cuya deuda haya sido cobrada con éxito. La parte variable estará limitada a un importe máximo de 3.600€ y en ningún caso se comisionará la parte variable si no ha habido éxito de cobro en el expediente.

De forma mensual, se emitirá una factura por cada una de las Empresas Beneficiarias.

Tanto el porcentaje de Comisión por el concepto variable a éxito como los diversos conceptos fijos aplicables serán los ofertados por el adjudicatario.

Más concretamente, el porcentaje del concepto variable a éxito y de los diferentes conceptos fijos facturados corresponderán a la proposición económica presentada por los gestores.

La facturación que emitirá la gestora a la sociedad beneficiaria consistirá en los siguientes conceptos:

1. Concepto fijo por cada una de las demandas presentadas
2. Concepto fijo por presencia en vista oral, si la demanda así lo requiere.
3. Concepto fijo procurador. Este concepto cubrirá tanto los Aranceles de procurador como cualquier otra remuneración vinculada a este servicio y sólo si se hace uso del procurador.
4. Concepto variable en caso de cobrarse de forma total o parcial la deuda reclamada. Sólo se aplica por conceptos propios de la sociedad beneficiaria.
5. Tasas judiciales. Éstas se repercutirán a la sociedad beneficiaria los correspondientes importes oficiales.

Para los procedimientos monitorios que deriven en procedimiento declarativo se facturará la diferencia entre la parte fija correspondiente a cada uno de los procedimientos.

La condena en costas al demandado dará lugar a la tasación de las mismas por parte del gestor. En caso de ser cobradas dichas costas, el gestor las ingresará en la cuenta de la Empresa beneficiaria aportada a tal efecto.

Pese a lo anterior, existirá la opción de sustituir el importe cobrado correspondiente a las costas judiciales en lugar de los importes facturables por las diferentes comisiones fijas y la comisión variable del expediente como remuneración a la empresa adjudicataria. Esta opción sólo se hará efectiva previo acuerdo entre la gestora y las sociedades beneficiarias.

Cada Empresa Beneficiaria determinará si durante la gestión del expediente se reclama al deudor la totalidad de la deuda o solo la parte propia. En este último caso no formarán parte de la retribución las cantidades recuperadas correspondientes a facturas ajenas a las Empresas Beneficiarias, como son el canon de Depuración, Basura y cualquier otro que pudiera existir.

Puesto que para el cálculo de la retribución variable a abonar al gestor cada mes se ha de tener en cuenta las cantidades efectivamente recuperadas, las Empresas Beneficiarias enviarán previamente la relación de contratos y facturas de expedientes judiciales ya cerrados y cobrada

con éxito la totalidad de su deuda para la elaboración de la correspondiente factura.

De forma general el gestor podrá comisionar la parte variable a éxito a medida que se vayan realizando cobros parciales de la deuda por plazos de un compromiso de pago u otras formas de fraccionamiento de la deuda. También comisionará la parte variable si de forma excepcional la empresa beneficiaria llegase a algún tipo de acuerdo con el deudor para dicho pago parcial, o si bien la sentencia reconociera el cobro parcial de la deuda reclamada.

Si por cualquier causa existiesen devoluciones de expedientes cobrados, se le aplicará igualmente el porcentaje fijado y el resultado se detraerá en la siguiente factura y podrán ser devueltas al gestor, si la Empresa Beneficiaria así lo considera, para ulteriores gestiones de cobro.

#### **5.4. Otras condiciones**

El gestor deberá estar operativamente listo (teniendo en cuenta el flujo de comunicación de los expedientes y su documentación, así como las posibles adaptaciones de la aplicación de acceso a los expedientes y los informes a reportar) en el plazo máximo de un mes desde la fecha de adjudicación, pudiéndose ampliar si el motivo del retraso fuese ajeno al gestor y si AGBAR así lo considera. Igualmente, el gestor dispondrá también de un mes de plazo para los ajustes necesarios que AGBAR requiera, pudiéndose ampliar de forma consensuada.

Por otro lado, el nuevo adjudicatario deberá hacerse cargo de los expedientes transferidos por anteriores gestores si AGBAR así lo considera, proporcionándosele la información necesaria para poder hacerse cargo de dichos expedientes. Se planificará su traspaso entre las partes para realizarse en el menor tiempo posible y para aquellos expedientes judiciales que AGBAR así crea conveniente. El traspaso de expedientes al nuevo gestor no comportará coste facturable a las sociedades beneficiarias, salvo el coste de procurador establecido en la oferta si es necesario hacer uso del mismo. Con posterioridad se podrá facturar cualquier otra comisión o concepto que contemple el presente pliego como si de cualquier otro expediente judicial se tratase.

En caso de contactar telefónicamente con el deudor, los gestores que realicen las llamadas deberán tener una experiencia y una especialización en el cobro de deuda de clientes deudores de servicios básicos o asimilable como agua, luz y gas.

La atención a los clientes deudores deberá ser en el idioma del deudor por lo tanto el gestor deberá asegurarse de que dispone de personal suficiente con dominio de los idiomas nacionales castellano, catalán, euskera y gallego, además del inglés. Adicionalmente se valorará muy favorablemente la atención en otros idiomas como francés, árabe o chino.

En caso de que un cliente deudor manifieste que se encuentra en situación de vulnerabilidad (desahucio, recibe ayuda de servicios sociales, etc.) la empresa licitadora deberá informarle que las sociedades del Grupo Agbar tienen protocolos específicos para estos casos, como puede ser

aplicar una tarifa o fondo social, no cortar el suministro, pago fraccionado de la deuda, etc. y remitirles a los canales de atención al cliente de las Empresas Beneficiarias. Estos casos deberán también ser comunicados a las Empresas Beneficiarias vía email para que estas determinen si se debe proceder con la gestión de recobro o hay que excluir el expediente en cuestión. De igual manera, si durante la comunicación con el cliente se detecta que el cliente se encuentra en una situación de vulnerabilidad aún no reconocida por servicios sociales, deberá informar a través del mismo canal a las empresas beneficiarias.

Por razones de calidad y seguridad, las llamadas que se realicen para la gestión de cobro serán grabadas, siempre y cuando sea posible efectuar dichas grabaciones por autorizarse por los intervinientes de los expedientes. A estos efectos se debe hacer constar que, sin perjuicio de la operativa concreta que tenga el gestor, serán de aplicación las siguientes reglas básicas:

- Cuando se contacte telefónicamente con algún interviniente de los expedientes, el gestor que realice la gestión de cobro deberá informar a dicho interviniente que, por razones de calidad y seguridad, la parte de la conversación telefónica que se refiera a la gestión de cobro del crédito impagado de titularidad de la Empresa Beneficiaria se grabará indicándole asimismo que dicha grabación se realiza por cuenta de la Empresa Beneficiaria.
- En caso de que el interviniente del expediente preste su consentimiento a dicha grabación, se recabará su consentimiento para ello.
- A continuación, y siempre sobre la base de que el interviniente del expediente se haya identificado como la persona con la que se está manteniendo la conversación y presta el consentimiento, y de que se conozca asimismo directa o indirectamente el número de teléfono desde el que se mantiene la conversación, se efectuará la grabación de la conversación telefónica relativa a la gestión de cobro del crédito impagado.
- En el momento en que el interviniente facilite los dígitos de la tarjeta de crédito o débito para el pago de la deuda requerida dejará de grabarse la llamada durante el intervalo de tiempo que dure la transcripción del número de tarjeta, fecha de caducidad y código CVV.
- El gestor facilitará a las Empresas Beneficiarias un acceso libre a las referidas grabaciones con datos de voz, a través de la plataforma de almacenamiento que esté empleando para su guarda y custodia, como por ejemplo acceso vía web, ftp segura, etc. En caso de no disponer de una plataforma de acceso a las llamadas, el gestor deberá enviar a cada Empresa Beneficiaria vía email y ftp segura cinco llamadas aleatorias cada semana.
- El gestor deberá custodiar todas las llamadas grabadas hasta la finalización del contrato y estas deberán estar siempre disponibles para la Empresa Beneficiaria en el plazo máximo de 24h desde el envío del correspondiente email de solicitud. Al finalizar el contrato se entregará una copia a cada una de las Empresas Beneficiarias en formato electrónico con el listado de llamadas debidamente identificables mediante número identificativo que incluya el número de contrato del deudor y fecha

de la grabación.

En caso de que no sea posible efectuar dichas grabaciones por no haberse autorizado por los intervinientes de los expedientes, el gestor podrá, atendidas las circunstancias concurrentes en el expediente, continuar realizando gestiones de cobro mediante envío de correspondencia, correo electrónico o sms.

Antes de iniciar la campaña, cada Empresa Beneficiaria realizará una formación a las personas del gestor que éste estime necesario explicando los conceptos de la factura y las acciones de reclamación de deuda que realiza cada una de las Empresas Beneficiarias previa al envío a recobro. Si se considera necesario, cada año AGBAR o las Empresas Beneficiarias podrán realizar una formación específica a coordinadores de los operadores y a los operadores que el gestor determine y el gestor se asegurará que las nuevas incorporaciones reciban esta información a lo largo del año.

El gestor deberá adecuar sus sistemas informáticos y operativos, a las modificaciones que por razón de eficiencia y operatividad sean necesarias para la correcta prestación del servicio. Para ello, AGBAR o la Empresa Beneficiaria se obliga a la comunicación con tiempo suficiente y nunca en menos de un mes, pudiendo ser motivo de rescisión del contrato.

Las Empresas licitadoras podrán contratar servicios de investigación privada siempre que soliciten previamente permiso a AGBAR. Tales investigaciones se podrán utilizar para contactar con los deudores siempre que sean legítimas y legales.

## **5.5. Calidad del servicio**

Se establecen unos parámetros mínimos de eficacia en la gestión que, en caso de incumplimiento injustificado, podrían llevar a la rescisión del contrato.

Para ello trimestralmente se establecerán controles sobre la eficacia en la recuperación de deuda, sobre la deuda entregada, gestionada y devuelta una vez concluido el tiempo de gestión.

El nivel de servicio definido para el correcto cumplimiento de la calidad del servicio será el siguiente:

- % de inadmisiones inferior al 5%
- % de expedientes con sentencia desfavorable inferior al 10%
- % de cobro >20% en demandas con antigüedad a 2 años desde la creación del expediente

Los indicadores serán para expedientes tratados en el año natural.

En el caso de no cumplir al menos dos de los tres SLA al finalizar el año natural, se le aplicará una penalización equivalente al 3,0% del importe total facturado por el servicio ofertado en este lote 2 por el gestor en dicho año.

Por otro lado, el incumplimiento de los indicadores que en dos años consecutivos puedan ser motivo de penalizaciones o que el valor de alguno de estos indicadores duplique el valor límite en un año natural, podrá ser motivo de rescisión del contrato si AGBAR así lo considera.

La aplicación de la penalización se realizará teniendo en cuenta el SLA resultante individual de cada una de las Sociedades beneficiarias.

En el caso de que alguna de las sociedades beneficiarias se vean afectadas por una condena a costas motivado por un error del gestor, llegando incluso al embargo en las cuentas producto de estas costas, el gestor deberá hacerse cargo de los importes e intereses relativos a dicha condena.

La aplicación de la penalización podría quedar sin efecto, siempre y cuando se haya producido alguna situación de peso que justifique el no cumplimiento o una distorsión del sobrecumplimiento no justificado y siempre que la sociedad beneficiaria así lo considere.

## **6. SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO**

El gestor desarrollará los servicios contratados con plena independencia y autonomía en la organización de los recursos humanos y materiales para la ejecución de los mismos, sin que de ella se derive nacimiento de relación laboral alguna entre AGBAR, el gestor y las Empresas Beneficiarias.

Se considera una obligación contractual esencial que el gestor disponga de los recursos humanos necesarios para cumplir adecuadamente con las condiciones establecidas en este Pliego de Prescripciones Técnicas para los servicios a realizar.

AGBAR nombrará responsable del servicio a una persona de cada Dirección Territorial y a una persona de la Dirección de Clientes del Grupo Agbar. El gestor nombrará una persona responsable del servicio, e igualmente se mantendrá la disponibilidad de comunicación en todo momento entre ambas partes. Igualmente, la empresa adjudicataria deberá asegurar que la persona responsable o su sustituto en caso de indisponibilidad, sea un titulado superior en derecho con una antigüedad superior a 10 años. En cualquier caso, el equipo que proporcione el servicio por parte del adjudicatario deberá estar siempre compuesto de al menos dos recursos con la titulación y experiencia anteriormente indicada en este párrafo. El incumplimiento de este criterio de experiencia y cualificación del equipo disponible para el servicio podrá ser motivo de incumplimiento del contrato y, por tanto, de resolución del mismo.

Cada tres meses el gestor enviará por email un Informe de evolución de la actividad y resultados encargados con el detalle por Empresa Beneficiaria con los indicadores que se especifican en el Anexo II o, según la propuesta de informe presentada por el adjudicatario. Este informe podrá entregarse u ofrecerse por medio de una plataforma o aplicación online. Paralelamente se realizarán como mínimo dos reuniones al año de forma conjunta entre los responsables territoriales de cada Dirección Territorial y de la Dirección de Clientes del Grupo Agbar con el responsable del servicio por parte del gestor en el que se revisarán las incidencias detectadas, la calidad de las llamadas a los clientes, las gestiones realizadas por parte del gestor (num. llamadas, sms, emails, etc. realizadas para cada Empresa Beneficiaria) estado de los expedientes y grado de eficacia para cada Empresa Beneficiaria y antigüedad de factura, así como la propuesta de acciones de mejora con el fin de mejorar el servicio y su eficacia. Durante los primeros seis meses de Contrato, estas reuniones podrán realizarse de forma mensual para asegurar una rápida y adecuada implantación del servicio.

## **7. FINALIZACIÓN DEL CONTRATO**

Un mes antes de la finalización del contrato, las partes llevarán a cabo una planificación para la transferencia de expedientes que se encuentren vivos al nuevo adjudicatario.

Las partes podrán acordar, en función de la fase en que encuentren los expedientes, que el adjudicatario los continúe gestionando hasta su finalización.

El adjudicatario vendrá obligado a otorgar la venia al nuevo adjudicatario en todos los asuntos judiciales que tenga encomendados y cuya gestión deba pasar al nuevo adjudicatario, si AGBAR así lo considera. De igual modo, el nuevo adjudicatario deberá hacerse cargo de los expedientes transferidos por el anterior gestor. Se planificará su traspaso entre las partes para realizarse en el menor tiempo posible y para aquellos expedientes judiciales que AGBAR así crea conveniente. En cualquier caso, por el traspaso de expedientes el nuevo gestor sólo podrá facturar a las sociedades beneficiarias el coste de procurador establecido en la oferta si es necesario hacer uso del mismo y, con posterioridad cualquier otra comisión que contemple el presente pliego como si de cualquier otro expediente judicial se tratase.

**ANEXO NÚM. 1:**  
**EMPRESAS DEL GRUPO AGBAR PARTICIPANTES EN EL ACUERDO MARCO**

CIF	SOCIEDAD
A30383269	Aguas de Cieza, S.A.
A73086852	Aguas de Jumilla, S.A.
A30575674	Aguas de Lorca, E.M.
A14724355	Aguas de Montilla, S.A.
A35499318	Aguas de Telde, Gestión Integral del Servicio, S.A.
A53296380	Aguas del Arco Mediterráneo, S.A.
B03002441	Aguas Municipalizadas de Alicante, E.M.
A18502591	Aguas Vega-Sierra Elvira, S.A. (AGUASVIRA)
A29453768	Aguas y Saneamientos de Torremolinos, S.A.
A08008849	Aigua de Rigat, S.A.
A66098435	Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S. A
B55179618	Aigües Colomenques S. L.
A08068975	Aigües de Matadepera, S.A.
A97727853	Aigües Municipals de Paterna, S.A.
A53555967	Aigües i Sanejament d'Elx, S.A.
A60597077	Anaigua, Companyia d'Aigües d'Alt Penedés i L'anoia, S.A.U.
A08332975	Aquambiente, Servicios para el Sector del Agua, S.A.U.
A10384386	Aquanex, Servicio Domiciliario del Agua de Extremadura, S.A.
A32390684	Aquaourense, Sociedade provincial de augas e medioambiente, S.A.
A66141177	Aquara, Gestión Ciclo Integral del Agua de Aragón, S.A.
A66141219	Aquarbe, S.A.U.
A66141169	Aquona, Gestión de Agua de Castilla, S.A.U.
A76624345	Canaragua Concesiones, S.A.
B61142378	Cassa Aigües i Depuració, S.L.
G64386626	Cetaqua, Centro Tecnológico del Agua Fundación Privada
B43827971	Comaigua, S.L.
A08071664	Companyia d'Aigües de Sabadell, S.A.
B25308818	Empresa d'Aigües i Serveis de Cervera i la Segarra, S.L.
B35642198	Empresa Mixta de Aguas de Antigua, S.L
A21006408	Empresa Municipal de Aguas de Huelva, S.A.
A30054209	Empresa Municipal de Aguas y Saneamiento de Murcia, S.A.
A43049956	Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona, S.A.
A41461856	Hidralia, Gestión Integral de Aguas de Andalucía, S.A.
A53223764	Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante, S.A.
A73468498	Hidrogea, Gestión Integral de Aguas de Murcia, S.A.

A03466604	Logistium, Servicios Logísticos S.A.
A08015570	Mina Pública d'Aigües de Terrassa, S.A.
U73503534	Piscina Las Torres UTE
A73312100	Sermubeniél, S.A.
A58091794	Serveis de l'Aigua, S.A.
A08000234	Sociedad General de Aguas de Barcelona, S.A.
A08146367	SOREA, Sociedad Regional de Abastecimiento de Aguas, S.A.
U66015108	UTE Cassa - Rial
U67628529	UTE Operación y Mantenimiento Valdelentisco
A66141185	Viaqua, Gestión Integral de Aguas de Galicia, S.A.

**ANEXO NÚM. 2:**  
**MODELO DE ANEXO 2**

**Informe tipo Lote 1 Recobro amistoso 1/2**

Año 20XX		Volumen trabajado				Comisión Facturada												
	Antigüedad deuda	Importe deuda	Importe recuperado	% Éxito	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total	
Empresa beneficiaria 1	< 12 meses																	
	12 - 24 meses																	
	25 - 48 meses																	
	> 48 meses																	
	Total																	
Empresa beneficiaria 2	< 12 meses																	
	12 - 24 meses																	
	25 - 48 meses																	
	> 48 meses																	
	Total																	
Empresa beneficiaria 3	< 12 meses																	
	12 - 24 meses																	
	25 - 48 meses																	
	> 48 meses																	
	Total																	
Empresa beneficiaria *n*	< 12 meses																	
	12 - 24 meses																	
	25 - 48 meses																	
	> 48 meses																	
	Total																	
Total empresas Beneficiarias	< 12 meses																	
	12 - 24 meses																	
	25 - 48 meses																	
	> 48 meses																	
	Total																	

**Informe tipo Lote 1 Recobro amistoso ½**

Año 20XX		Comunicaciones efectuadas				Compromisos / Fraccionamiento de pago	
<b>Empresa beneficiaria 1</b>	Antigüedad deuda	Carta física	email	SMS	Total	Gestión interna	Aplicación Comercial propia
	< 12 meses						
	12 - 24 meses						
	25 - 48 meses						
	> 48 meses						
	Total						
<b>Empresa beneficiaria 2</b>	Antigüedad deuda	Carta física	email	SMS	Total	Gestión interna	Aplicación Comercial propia
	< 12 meses						
	12 - 24 meses						
	25 - 48 meses						
	> 48 meses						
	Total						
<b>Empresa beneficiaria 3</b>	Antigüedad deuda	Carta física	email	SMS	Total	Gestión interna	Aplicación Comercial propia
	< 12 meses						
	12 - 24 meses						
	25 - 48 meses						
	> 48 meses						
	Total						
<b>Empresa beneficiaria "n"</b>	Antigüedad deuda	Carta física	email	SMS	Total	Gestión interna	Aplicación Comercial propia
	< 12 meses						
	12 - 24 meses						
	25 - 48 meses						
	> 48 meses						
	Total						
<b>Total empresas Beneficiarias</b>	Antigüedad deuda	Carta física	email	SMS	Total	Gestión interna	Aplicación Comercial propia
	< 12 meses						
	12 - 24 meses						
	25 - 48 meses						
	> 48 meses						
	Total						

### Informe tipo Lote 2 Reclamación de deuda por vía judicial 1/2

Año 20XX		Comisión Facturada													
	Total juicios acumulado	Costes juicios	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICEMBRE	Total
Empresa beneficiaria 1		Comisión fija gestión													
		Comisión variable éxito													
		Comisión fija Comparecencia													
		<b>Total</b>													
Empresa beneficiaria 2		Comisión fija gestión													
		Comisión variable éxito													
		Comisión fija Comparecencia													
		<b>Total</b>													
Empresa beneficiaria 3		Comisión fija gestión													
		Comisión variable éxito													
		Comisión fija Comparecencia													
		<b>Total</b>													
Empresa beneficiaria "n"		Comisión fija gestión													
		Comisión variable éxito													
		Comisión fija Comparecencia													
		<b>Total</b>													
Total empresas Beneficiarias		Comisión fija gestión													
		Comisión variable éxito													
		Comisión fija Comparecencia													
		<b>Total</b>													

**Informe tipo Lote 2 Reclamación de deuda por vía judicial 2/2**

Año 20XX		Tipo de demanda				Tramites						Sentencias/decretos	
Sociedades	Total juicios acumulado	Monitorios	Ordinarios	Verbales	Conciliación	Oposición	Contestación	Escrito Impulso	Ejecución	Solicitud de costas e intereses	Recuperación Tasas	Favorable	Desfavorable
Empresa beneficiaria 1													
Empresa beneficiaria 2													
Empresa beneficiaria 3													
Empresa beneficiaria 4													
Empresa beneficiaria 5													
Empresa beneficiaria 6													
Empresa beneficiaria 7													
Empresa beneficiaria "n"													
Total empresas Beneficiarias													