

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
QUE REGIRÀ L'ADJUDICACIÓ DEL
CONTRACTE DE GESTIÓ DE SERVEIS
RELATIU AL SERVEI MUNICIPAL
D'ABASTAMENT D'AIGUA POTABLE DE
PRULLANS

TAULA DE CONTINGUTS

TÍTOL PRELIMINAR. PRESCRIPCIONS GENERALS	3
1. Objecte del Plec	3
2. Definicions	3
3. Àmbit geogràfic	4
4. Obligacions del contractista	4
5. Personal.....	5
TÍTOL I. OPERACIÓ I MANTENIMENT DE LES INSTAL·LACIONS D'ABASTAMENT D'AIGUA POTABLE	7
6. Objecte.....	7
7. Serveis compresos	7
8. Obres incloses en l'objecte del contracte.....	9
9. Gestió de comptadors i escomeses	9
Manteniment i substitució	9
Noves instal·lacions	10
10. Execució d'obres	10
11. Mitjans materials per a l'execució del contracte.....	11
12. Mitjans personals per a l'execució del contracte.....	11
13. Aplicació informàtica de gestió del servei.....	12
14. Mecanismes de coordinació.....	13
15. Continuitat del servei d'abastament d'aigua.....	14
TÍTOL II. GESTIÓ DE CLIENTS.....	15
16. Objecte.....	15
17. Serveis inclosos	15
18. Mitjans materials per a l'execució del contracte.....	15
19. Mitjans personals per a l'execució del contracte.....	16
20. Aplicació informàtica de gestió del servei.....	16
TÍTOL III. CONTROL DE QUALITAT DE L'AIGUA	18
21. Objecte.....	18
22. Serveis inclosos	18
23. Comunicació dels resultats dels controls	18
ANNEX. ORDENANÇA MUNICIPAL REGULADORA DE LES TARIFES DEL SERVEI D'ABASTAMENT D'AIGUA POTABLE	20

TÍTOL PRELIMINAR. PRESCRIPCIONS GENERALS

1. Objecte del Plec

El present Plec conté les prescripcions tècniques particulars que regiran el contracte de gestió de serveis relatiu al servei municipal d'abastament d'aigua potable de Prullans, amb la finalitat d'assegurar el seu funcionament d'acord amb les condicions establertes en aquest plec i en el plec de clàusules administratives particulars.

El servei municipal d'abastament d'aigua potable és de titularitat de l'Ajuntament, i la seva forma de prestació és indirecta, en la forma de concessió, per la qual cosa l'operador n'assumeix la responsabilitat i tots els riscos operacionals significatius.

L'objectiu del contracte és garantir la millor qualitat de l'aigua i del funcionament del servei municipal. L'operador assumeix al seu càrrec totes les despeses del servei, i en particular:

- a) Cost de la energia elèctrica consumida pels elements de bombament, regulació, dosificació de productes i altres elements integrants del servei municipal.
- b) Cost de personal, materials de manteniment i conservació, analítiques, productes per al tractament, vehicles, despeses de gestió i atenció de clients.
- c) Cànon de l'aigua a abonar a l'Agència Catalana de l'Aigua per les entitats subministradores com a subjecte passiu contribuent, així com altres càrregues que aquesta Agència imposi a l'entitat subministradora per la utilització de l'aigua.
- d) Els tributs que gravin la concessió i l'explotació del servei.
- e) El cost dels treballs tècnics i administratius necessaris davant de l'Administració Hidràulica per tal de tenir degudament inscrits els aprofitaments hidràulics de titularitat municipal, i que actualment, o en un futur, estiguin adscrits al servei.
- f) El cost dels treballs tècnics i administratius necessaris davant del Departament d'Indústria per tal de mantenir degudament legalitzades totes les instal·lacions.
- g) Les obres a realitzar, que s'inclouen de forma expressa en aquest Plec (fons per a reposicions i millores).
- h) El cost de desplaçar-se al municipi, com a mínim, un cop per setmana per tal de prestar el servei d'atenció presencial al públic. Aquesta atenció s'haurà d'oferir en un horari i emplaçament que es fixaran prèviament d'acord amb l'Ajuntament, amb l'objectiu de garantir una correcta informació i atenció als usuaris del servei.
- i) Satisfer la taxa municipal sobre el subsòl, a raó d'un 1,5 per cent dels ingressos tarifaris del servei.

2. Definicions

Conservació: manteniment específic de l'obra civil, edificis, col·lectors, jardineria i altres instal·lacions annexes als sistemes d'abastament o de sanejament.

Manteniment correctiu: és aquell que es realitza a un equip o element com a conseqüència d'una avaria o d'una disminució de la qualitat del servei per sota dels límits prefixats. Aquest

tipus de manteniment, tot i que en general es tracta d'un manteniment no programat, en ocasions es pot planificar.

Manteniment normatiu: és aquella part del manteniment preventiu que ve establert per la legislació vigent. Inclou tant equips com instal·lacions (extintors, calderins, instal·lació elèctrica de baixa tensió,...).

Manteniment predictiu: és aquella part del manteniment preventiu que condiciona la realització del manteniment de l'equip o element al coneixement d'un paràmetre predeterminat, del que es realitza un seguiment periòdic o continu. Aquest seria el cas de l'anàlisi de vibracions, mesura d'aïllaments, mesura de consums, etc.

Manteniment preventiu: és aquell que es realitza a un equip o element com a conseqüència de determinats criteris prefixats (nombre d'hores de funcionament, períodes de temps,...) amb l'objectiu d'evitar avaries o disminucions en el rendiment dels equips que puguin afectar al bon funcionament del procés de depuració. Per tant, es tracta sempre d'un manteniment programat.

Mostres no conformes: seran aquelles que superin els valors límits permesos en algun dels seus paràmetres i no hi hagi una causa tècnica justificada no imputable al contractista.

3. Àmbit geogràfic

L'objecte del present contracte és la prestació de serveis en els sistemes municipals d'abastament d'aigua potable del municipi de Prullans.

4. Obligacions del contractista

El prestador dels serveis, a més de les obligacions indicades en el Plec de clàusules administratives, les generals que estableix la Llei de contractes del sector públic (LCSP), el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals (ROAS), i d'aquelles que es deriven d'allò establert en les altres clàusules d'aquest Plec, tindrà les següents:

- a) Prestar el servei en les condicions tècniques i de qualitat previstes en el present Plec de prescripcions tècniques, i amb aquelles millores que resultin de la seva oferta.
- b) Prestar els serveis ajustant-se, en tot moment, a l'Ordenança municipal reguladora dels preus per al subministrament d'aigua. L'Ordenança podrà ser modificada per part de l'Ajuntament d'acord amb la normativa vigent per tal d'adaptar-se a les necessitats i condicions del servei.
- c) Garantir amb la seva execució que el servei de subministrament d'aigua es pugui prestar de forma ininterrompuda tots els dies de l'any.
- d) Informar periòdicament de l'evolució de l'execució del contracte, i immediatament de qualsevol fet rellevant que pugui afectar el servei municipal.
- e) Remetre en qualsevol moment tota la informació i documentació que li sol·liciti l'Ajuntament, sotmetre's si escau al control i fiscalització i permetre la inspecció per part dels serveis municipals.
- f) Redactar durant el primer any de contracte un protocol d'emergències que

comprengui tots els riscos significatius als quals s'enfronten els serveis i el protocol d'actuacions en cas d'incidències.

- g) Preparar al seu càrrec la documentació tècnica i administrativa necessària per a sol·licitar subvencions i/o ajuts d'altres administracions o entitats per a actuacions en els serveis d'aigua.

El contractista haurà d'atendre a totes aquelles ordres que dicti l'Ajuntament. Per aquesta finalitat existirà un Llibre d'Ordres en el qual el contractista, en cas de disconformitat, podrà introduir també les observacions que consideri convenient dins del termini màxim de 48 hores, sense perjudici del caràcter executiu de la decisió adoptada per l'Ajuntament.

5. Personal

S'exigirà estrictament la presència i dedicació de personal als serveis municipals segons l'horari i dedicació que estableixi l'oferta de l'adjudicatari. El contractista assegurarà la disponibilitat del personal necessari fora d'aquest horari per tal d'atendre situacions d'emergències derivades del servei contractat. El contractista no pot pretextar la manca de personal per a suspendre, retardar o reduir els serveis objecte del contracte, havent de disposar del personal necessari en qualsevol moment i per qualsevol motiu sense cap tipus de repercussió addicional en els costos.

En el termini d'un mes a partir de l'inici dels treballs, el contractista presentarà a l'Ajuntament una relació nominal de tot el personal d'explotació amb indicacions de la seva categoria, torn i servei encomanat. Qualsevol modificació posterior, haurà de disposar de la conformitat prèvia per escrit de l'Ajuntament.

L'Ajuntament podrà requerir el canvi de qualsevol dels membres del personal dels serveis objecte d'aquest contracte, quan consideri que el seu perfil o el desenvolupament de les seves tasques no estigui d'acord amb els criteris de qualitat, eficiència i professionalitat que es considerin necessaris. Davant d'aquesta situació el contractista haurà de realitzar el canvi de forma immediata (màxim 1 mes), sense càrrec addicional. El no compliment d'aquesta obligació pot donar lloc a la rescissió del contracte per part de l'Ajuntament.

Les baixes laborals superiors a 1 setmana hauran de substituir-se.

L'empresa contractista vetllarà perquè existeixi una col·laboració òptima entre el personal d'explotació i el de manteniment, assignant al personal d'explotació l'obligatorietat de comunicar al personal de manteniment qualsevol anomalia detectada, i fins i tot assignant a personal d'explotació les tasques més bàsiques de manteniment, sempre i quan se'ls hi proporcioni la formació adient.

El contractista haurà de disposar de dues persones permanentment localitzables mitjançant telèfons mòbils, per tal que es pugui contactar en qualsevol moment per a la resolució de problemes de forma immediata. Aquest personal haurà de tenir prou coneixement sobre el servei i capacitat de decisió suficient.

El personal haurà d'atendre amb tota correcció als representants de l'Ajuntament en totes les visites, inspeccions i treballs que efectuïn en les instal·lacions, proporcionant-los totes les dades i informació que sol·licitin. En el cas de falta reiterada d'atenció o d'incorrecció, el contractista estarà obligat a adoptar les mesures oportunes, incloent la substitució de la

persona responsable d'elles, per evitar reincidències en els mateixos actes. Al mateix temps, haurà d'atendre totes les visites, degudament autoritzades.

L'empresa contractista estarà en tot moment al corrent del pagament de les quotes de la Seguretat Social i de la resta de càrregues socials establertes per la normativa vigent.

L'Ajuntament no contraurà cap relació laboral amb el personal de l'empresa adjudicatària durant la vigència del contracte ni a la seva finalització.

TÍTOL I. OPERACIÓ I MANTENIMENT DE LES INSTAL·LACIONS D'ABASTAMENT D'AIGUA POTABLE

6. Objecte

Les instal·lacions de la xarxa del servei públic municipal de subministrament d'aigua potable han de tenir un estat de conservació que n'asseguri el seu ús normal i que el servei es pot prestar amb les adequades garanties de disponibilitat i qualitat. Per a això cal dur a terme, de forma continuada, les accions de caràcter preventiu i correctiu en els àmbits del manteniment, la conservació i la renovació de la xarxa que garanteixin no només el funcionament correcte present sinó també el futur.

El temps de resposta en cas d'avisos per fuites a la xarxa o avaries no podrà ser superior a 30 minuts. Per tal de garantir aquest temps de resposta, el concessionari haurà de tenir un centre de treball amb un mínim de 1 operari, en un radi no superior a 35 kilòmetres del nucli urbà principal del municipi. En el termini d'un mes des de la signatura del contracte, el concessionari haurà de presentar a l'Ajuntament l'adreça del centre de treball i la relació de personal que hi sigui adscrit.

Les obligacions de manteniment, conservació i d'atenció a les despeses dels subministraments a càrrec del contractista s'estendrà a les instal·lacions que s'incorporin al servei municipal al llarg de la vida del contracte.

7. Serveis compresos

Els serveis a desenvolupar són tots aquells necessaris per a assolir l'objecte indicat en la clàusula anterior, per tal de garantir, de manera permanent, el subministrament d'aigua potable a les persones usuàries del servei en el municipi, i en especial els següents:

- a) Totes les tasques de conservació, manteniment i reposició de les instal·lacions del servei municipal d'abastament d'aigua potable en baixa, que a títol enunciatiu inclouen:
 - Vigilància, control, conservació i manteniment de les instal·lacions de captació, plantes de tractament i de les estacions de bombament i xarxa d'impulsió.
 - Vigilància, control, conservació i manteniment de conduccions generals, dipòsits, estacions de tractament, estacions de telecontrol i xarxa de distribució.
 - Neteja i pintura periòdica d'equips, instal·lacions i obra civil.
 - Recerca, localització i reparació de fuites a les xarxes d'impulsió, de distribució i escomeses del servei.
 - Maniobra i verificació periòdica del bon funcionament de vàlvules, comportes, claus de pas, boques de reg, hidrants d'incendis i, en general, de qualsevol element del servei, així com el manteniment i reparació de les deficiències i avaries d'aquests elements.
 - Manteniment i conservació de tots els elements constructius de la xarxa, com ara casetes on hi ha els equips de bombament, els de tractament, els armaris elèctrics de comandament i els equips de telecontrol.

- b) Reparar amb celeritat les avaries i obstruccions que es produeixin en els diferents elements del servei municipal d'abastament d'aigua. El temps d'obertura de rases a la via pública serà el mínim imprescindible per a efectuar les reparacions. El paviment i els elements afectats s'hauran de deixar en perfecte estat un cop acabades les reparacions.
- c) Manteniment dels comptadors sectorials de la xarxa de distribució i dels altres cabalímetres de control del sistema d'abastament, substituint a càrrec del contractista aquells aparells de mesura avariats o que presentin subcomptatge.
- d) Revisió dels hidrants del servei, amb una freqüència mínima d'almenys un cop a l'any, comprovant que estiguin en perfecte estat i substituint aquelles peces que fos necessari per tal d'assegurar-ne una correcta funcionalitat.
- e) Executar totes les escomeses a la xarxa d'abastament d'aigua en les condicions fixades en cada moment per l'Ajuntament.
- f) Realitzar la lectura de comptadors de comptadors sectorials i dels punts d'abastament.
- g) Manteniment dels comptadors dels usuaris del servei, substituint aquells comptadors que hagin esgotat la seva vida útil o presentin malfuncions de difícil reparació.
- h) Realitzar el tractaments necessaris per garantir la potabilitat i qualitat de l'aigua, complint la normativa sanitària que en cada moment sigui d'aplicació.
- i) Efectuar les determinacions diàries de clor residual i proves organolèptiques, de conformitat amb la normativa.
- j) Adquirir tots els materials i elements necessaris per al funcionament del servei en les condicions assenyalades anteriorment.
- k) Millora de l'eficiència hidràulica del sistema d'abastament en ordre a aconseguir el màxim aprofitament dels recursos hídrics disponibles.
- l) Foment de l'estalvi d'aigua en el consum dels usuaris.
- m) Efectuar els treballs tècnics i administratius necessaris davant de l'Administració Hidràulica per tal de tenir degudament inscrits els aprofitaments hidràulics de titularitat municipal, i que actualment, o en un futur, estiguin adscrits al servei.
- n) Efectuar els treballs tècnics i administratius necessaris davant del Departament d'Indústria per tal de mantenir degudament legalitzades totes les instal·lacions.
- o) Inversions de millora, i ampliació de la xarxa que siguin encarregades i autoritzades per l'Ajuntament. La retribució d'aquesta activitat serà variable en funció de les inversions efectivament executades aplicant els preus unitaris ofertats pel contractista.
- p) Actualitzar el pla director del servei d'abastament d'aigua potable, en el termini màxim d'un any des de la signatura del contracte.
- q) Desplaçar-se al municipi, com a mínim, un cop per setmana per tal de prestar el servei d'atenció presencial al públic. Aquesta atenció s'haurà d'oferir en un horari i emplaçament que es fixaran prèviament d'acord amb l'Ajuntament, amb l'objectiu de garantir una correcta informació i atenció als usuaris del servei.
- r) Realitzar la neteja i desinfecció periòdica dels dipòsits d'emmagatzematge d'aigua potable, complint amb la normativa vigent en matèria sanitària i de seguretat.

Aquesta neteja s'haurà d'efectuar amb la periodicitat mínima establerta per la legislació aplicable i s'haurà de documentar mitjançant informes tècnics que restaran a disposició de l'òrgan de contractació i dels serveis d'inspecció sanitària competents.

8. Obres incloses en l'objecte del contracte

Les actuacions ordinàries de conservació i reparació de les instal·lacions del servei (totes les de captació, elevació, tractament, impulsió, acumulació i distribució fins a les connexions dels usuaris, incloses les instal·lacions elèctriques i mecàniques de tot tipus) com a conseqüència de fuites, avaries, o causes similars no es consideraran obres sinó activitats de manteniment, i aniran a càrrec del prestador del servei.

Dins la tarifa ofertada s'inclourà una dotació anual inicial per al fons de reposició i millores de 10.429,72 €/any. L'import acumulat no executat de cada anualitat s'acumularà al de l'exercici següent, i el fons no aplicat a la fi del període del contracte serà lliurat a l'Ajuntament. La iniciativa per a executar obres amb càrrec a aquest fons serà indistintament de l'Ajuntament i de l'operador. En qualsevol cas, es requerirà autorització prèvia expressa de l'òrgan de contractació per a poder efectuar obres amb càrrec a aquest fons. Per a sol·licitar aquesta autorització l'operador redactarà el document tècnic que sigui adequat en funció del volum i la naturalesa de l'obra (pressupost, memòria valorada o projecte d'acord amb les disposicions del ROAS), el pressupost de la qual es calcularà aplicant els preus unitaris de la base de preus de l'ITTEC, dels quals es deduirà la baixa que resulti de la present licitació. L'Ajuntament pot optar en tot moment per a encarregar l'execució al propi operador amb la baixa resultant de la present licitació, o per licitar l'obra a banda. En aquest últim cas, l'operador assumirà el pagament de les certificacions del contractista amb càrrec al fons de reposició i millores. Les actuacions de l'operador que no hagin estat autoritzades per l'Ajuntament en cap cas podran finançar-se amb càrrec a aquest fons.

A aquest fons s'hi podrà addicionar, a criteri de l'Ajuntament, la baixa resultant de la present licitació i les subvencions obtingudes per a reposicions i millores de la xarxa i resta d'elements del sistema d'abastament.

En el cas que fos necessari, per raó que el saldo disponible del fons de reposició i millores, fos inferior al valor de l'obra a executar, l'operador haurà d'anticipar fins a un màxim de dues anualitats de dotació del fons, sense cap tipus de cost financer.

9. Gestió de comptadors i escomeses

Manteniment i substitució

La conservació dels comptadors del servei d'abastament d'aigua serà realitzada pel prestador del servei, que realitzarà les tasques de manteniment i reparació necessàries per tal que estiguin en perfectes condicions de funcionament.

Quan les condicions dels aparells no permetin la seva reparació, el prestador del servei procedirà a la seva substitució per noves unitats.

Addicionalment el concessionari presentarà durant el primer any de contracte un Pla de renovació del parc de comptadors dels usuaris del servei, que contemplarà una substitució

progressiva dels comptadors de forma que la seva antiguitat no sigui superior als 10 anys. En qualsevol cas, sempre es donarà prioritat a la substitució d'aquells comptadors que estiguin avariats o que el seu funcionament no sigui l'adequat, i als que tinguin una antiguitat més elevada.

Els comptadors o aparells mesuradors de cabals correspondran als tipus aprovats per l'Ajuntament i verificats pel Servei Territorial d'Indústria.

Mensualment el prestador del servei aportarà a l'Ajuntament un llistat en el qual constarà el detall dels comptadors substituïts indicant l'adreça d'instal·lació, nom de l'abonat, fabricant, model i tipus de comptador, així com el seu número de referència. Els serveis tècnics municipals podran efectuar quantes comprovacions considerin necessàries per tal de validar aquesta informació.

Noves instal·lacions

Les escomeses que condueixen l'aigua de la xarxa de distribució a l'interior dels immobles a abastar inclouen des de la conducció fins al comptador. La part d'escomesa externa serà instal·lada pel prestador del servei. Cada escomesa portarà una aixeta de pas situada a l'entrada de la finca. En edificis múltiples, els comptadors hauran de ser instal·lats sobre bateria ubicada en lloc de fàcil accés.

La instal·lació de comptadors als nous usuaris del servei que es donin d'alta es farà prèvia realització dels treballs de connexió i extensió de la xarxa, si resultés necessari, i la subscripció del contracte de subministrament.

La retribució d'aquests serveis es realitzarà aplicant els preus de l'Ordenança amb la baixa ofertada pel prestador del servei.

10.Execució d'obres

Els treballs d'obra civil necessaris per al manteniment del servei d'abastament d'aigua potable estaran inclosos dins la retribució del servei.

Tots els treballs d'obra civil necessaris per a l'execució del contracte s'hauran d'executar segons allò que els serveis tècnics municipals estableixin en cada moment i, si escau, segons allò previst en els oportuns projectes redactats a l'efecte.

Les obres i instal·lacions que s'executin, un cop acabades, quedaran subjectes als tràmits de recepció previstos en la normativa vigent en matèria de contractació administrativa. La recepció implicarà la seva automàtica adscripció al servei municipal. El termini de garantia serà el que determini la legislació o el contracte corresponent.

Durant la realització de les obres no es permetran altres interrupcions, restriccions o molesties al trànsit de vehicles i vianants i als accessos d'edificis, que les estrictament indispensables, havent-se de consignar prèviament amb tota precisió i claredat pel que fa a la seva classe, abast i durada. El prestador del servei està obligat a garantir en tot moment el normal funcionament dels serveis públics afectats per les obres. Quan sigui imprescindible portar a terme alguna interrupció, sol·licitarà prèviament autorització a l'Ajuntament, el qual fixarà l'abast i durada de la mateixa.

En el cas de subcontractacions per a l'execució de les obres s'estarà a les determinacions de la LCSP i del plec de clàusules administratives particulars.

Quan s'hagin d'efectuar actuacions a la via pública que comportin l'obertura del paviment, tant en calçada com en vorera, s'haurà de seguir el següent protocol:

- a) El concessionari donarà un avís pel mitjà que li indiqui el responsable municipal del servei, assenyalant la causa de l'actuació, el lloc exacte de l'actuació, l'abast de l'actuació, la durada de l'actuació, així com la data i hora prevista d'inici. Si calgués acompanyarà un plànol d'emplaçament.
- b) Un cop acabada d'actuació s'avisarà al responsable municipal del servei que s'han enllestint els treballs, acompanyant fotografies del paviment afectat per l'actuació i un petit informe de les feines efectuades. L'actuació no estarà tancada fins al vist-i-plau del responsable municipal del servei.
- c) Quan s'hagin efectuat rases, el reblliment requerirà una correcta compactació per tal d'evitar que el paviment s'ensorri o es fracturi.
- d) La reposició de paviment, sempre que sigui possible, s'haurà de fer amb els mateixos materials que hi havia abans de l'actuació. Cas que no existeixi en aquell moment en el mercat el mateix model de panot, lloses o llambordes es consultarà al responsable municipal abans de col·locar un model similar.
- e) Per tal d'assegurar la correcta execució dels treballs a la via pública, el concessionari tindrà a disposició de l'Ajuntament un aval per un import de 10.000,00 €. Cada intervenció a la via pública tindrà un termini de garantia d'un any des de la data de finalització de l'actuació. Si durant el període de garantia es produïssin ensorraments, esquerdes o qualsevol altra anomalia, el concessionari haurà de refer la part malmesa al seu càrrec, en un termini no superior a 10 dies des de la comunicació de l'Ajuntament. Cas de no fer-ho en el termini assenyalat, o bé que la reparació no fos satisfactòria, l'Ajuntament podrà optar per fer-ho directament amb càrrec a l'aval dipositat, sens perjudici de les sancions al concessionari a les quals pogués donar lloc.

11.Mitjans materials per a l'execució del contracte

El prestador del servei haurà de disposar d'un magatzem a Catalunya, amb totes les despeses al seu càrrec, en el qual hi pugui tenir un estoc d'eines, equips i materials, a l'objecte de poder atendre amb la major brevetat i d'immediat les necessitats que sorgeixin per causa d'avaries en les instal·lacions. En l'oferta es detallarà la ubicació del magatzem.

El prestador del servei haurà de proveir-se de tot el material necessari per a la correcta prestació dels serveis contractats, el qual detallarà en la seva proposta. Els equips i materials necessaris per a l'execució dels serveis seran propietat del prestador del servei, amb totes les despeses al seu càrrec.

Com a elements complementaris del servei, el prestador haurà de disposar d'equips de detecció de fuites d'aigua (portàtils i sobre vehicle), detectors de trajectòria de canonades i càmera de TV per a inspecció de tipus perxa.

Els vehicles necessaris per a la correcta prestació del servei seran aportats pel contractista. Els vehicles del servei aniran retolats amb la descripció "SERVEI MUNICIPAL D'AIGÜES".

Tot el material haurà d'estar en perfectes condicions de neteja, conservació i manteniment.

12.Mitjans personals per a l'execució del contracte

El prestador del servei haurà d'aportar el personal necessari per a la realització de les

operacions i tasques compreses en l'objecte del contracte. El personal mínim a incloure en l'equip de treball o brigada, que ha de prestar serveis haurà d'especificar-se en l'Oferta Tècnica.

Adicionalment, el prestador del servei aportarà personal per a la realització de guàrdies i emergències, per tal de garantir una assistència 24 hores davant qualsevol incidència o eventualitat que es produeixi.

Segons determina l'article 15 del Reial Decret 140/2003, de 7 de febrer, pel que s'estableixen els criteris sanitaris de la qualitat de l'aigua de consum humà, el personal que treballi en feines amb contacte directe amb l'aigua de consum humà haurà de complir els requisits tècnics i sanitaris que determinen el Reial Decret 202/2000, de 11 de febrer, pel que s'estableixen les normes relatives als manipuladors d'aliments (avui derogat, pel Reial Decret 109/2010, de 5 de febrer, pel que es modifiquen diversos reials decrets en matèria sanitària per la seva adaptació a la Llei 17/2009, de 23 de novembre, sobre el lliure accés a les activitats de serveis i el seu exercici i a la Llei 25/2009, de 22 de desembre, de modificació de diverses lleis per la seva adaptació a la llei sobre el lliure accés a les activitats de serveis i el seu exercici).

El prestador del servei complirà allò disposat a la legislació laboral i sobre seguretat i salut en el treball.

La infracció per part del prestador del servei de les seves obligacions amb el personal contractat seran de la seva exclusiva responsabilitat. Si els possibles conflictes laborals de qualsevol mena, entre el prestador del servei i el seu personal, afectessin la correcta prestació del servei, l'Ajuntament adoptarà les mesures oportunes d'acord amb la normativa vigent i reclamarà al prestador del servei pels possibles danys i perjudicis.

El prestador del servei serà responsable de la netedat, del decòrum, de la uniformitat en el vestuari dels seus treballadors i, de la mateixa manera, també serà responsable de la descortesia o del mal tracte que el seu personal observi respecte dels ciutadans, així com dels sorolls excessius que es produeixen durant la prestació dels serveis.

El prestador del servei posarà en coneixement de l'Ajuntament el domicili i el telèfon dels operaris que puguin fer una intervenció immediata, i en notificarà qualsevol variació que es produeixi al respecte, per tal que puguin ser fàcilment localitzables en cas de ser necessària la seva intervenció.

13. Aplicació informàtica de gestió del servei

El contractista s'obliga a aportar una aplicació informàtica per a la gestió del servei. Adicionalment, durant l'execució del contracte caldrà dur a terme tant l'actualització d'aquest aplicatiu a les darreres versions com les tasques de manteniment oportunes, a càrrec del contractista.

L'aplicació informàtica de gestió serà operada principalment pel personal de l'equip del contractista, però el personal que l'Ajuntament autoritzi tindrà ple accés en temps real a l'aplicatiu per a realitzar les consultes que requereixi, i si escau l'entrada i modificació de dades, en funció dels permisos i privilegis que estableixi l'Ajuntament.

L'aplicatiu de gestió podrà estar allotjat tant en servidors de l'Ajuntament, com en servidors del contractista com en el núvol, sempre que es garanteixi la seva disponibilitat i operativitat i es possibiliti l'accés esmentat en el paràgraf anterior.

Els àmbits de gestió del servei que ha d'abastar l'aplicació informàtica són les següents:

- a) Control i gestió d'actius, que ha d'incloure:
 - L'inventari dels actius i elements de la xarxa.
 - Dades tècniques dels actius i de les operacions d'inversió, millora, reposició, reparació manteniment dels mateixos.
 - Dades en temps real de la situació i funcionament dels principals elements de la xarxa amb un sistema de telegestió.
 - Plànols de la xarxa de distribució amb coordenades i cotes (escala 1:500).
 - Connexió amb la base de dades cartogràfica i SIG.
- b) Control de la gestió d'operacions de conservació i manteniment, que ha d'incloure:
 - Captació de butlletes de treball del personal que realitza aquestes tasques.
 - Control de l'execució dels plans de manteniment programats
- c) Eines d'anàlisi i tractament de dades i procediments de Business Intelligence.
- d) Gestió tècnica: l'aplicació informàtica ha de garantir l'accés a temps real de la situació de la xarxa (tant d'aigua potable com de sanejament), de forma que es puguin controlar les avaries, punts conflictius, talls de subministrament amb les àrees i abonats afectats, claus de pas i vàlvules que s'han de maniobrar per realitzar la reparació de l'avaria, etc. pel que fa a la xarxa d'aigua potable, així com els trams revisats i el seu estat de manteniment en el cas de la xarxa de sanejament.

Adicionalment l'aplicació informàtica de gestió proposada i els procediments del contractista hauran de garantir el compliment de la normativa aplicable en matèria de protecció de dades, els requeriments de seguretat aplicables així com la interoperabilitat i compatibilitat de les dades amb els sistemes informàtics municipals.

Els licitadors presentaran una Memòria explicativa de l'aplicació de gestió que proposen, que inclourà l'exposició del compliment dels requeriments tècnics i operatius esmentats, així com també de l'equipament tecnològic (indicant característiques i requeriments tècnics) que el personal encarregat de les operacions de conservació i manteniment ha de disposar per a l'enregistrament i transmissió de lectures i butlletes de treball i la seva integració a l'aplicació informàtica de gestió.

14.Mecanismes de coordinació

Per a l'adequada gestió del servei es requereix una coordinació permanent entre el contractista i els serveis tècnics municipals, en cadascun dels àmbits afectats pels diferents aspectes de la gestió del servei.

El responsable del contracte serà l'Alcaldia (o la persona o òrgan en qui delegui), i serà també ell o la persona en qui delegui el principal interlocutor amb el contractista per a la seva gestió, que canalitzarà les peticions i sol·licituds al Responsable de l'equip de treball del prestador del servei, sense perjudici que per part d'altres responsables municipals es puguin realitzar comunicacions i sol·licitar informació i reunions per abordar diferents aspectes.

S'estableix una reunió presencial o telemàtica ordinària amb periodicitat mensual entre ambdós responsables, a realitzar-se en dependències municipals, i a les quals també hi podran assistir quan sigui adient altres membres de l'estructura municipal i de l'equip del contractista. En aquestes reunions el contractista presentarà un informe mensual per escrit segons model

prèviament aprovat per l'Ajuntament de l'evolució del servei, en el qual informará de les principals dades del servei i la seva evolució i perspectives (consums, ingressos, despeses, inversions, qualitat sanitària, estat d'execució de plans i programes, i altra informació tècnica rellevant) amb dades estadístiques comparades, i s'exposarà també l'estat de la situació de les peticions realitzades per l'Ajuntament i d'altres operacions rellevants.

Sense perjudici d'això, la comunicació entre el contractista i l'Ajuntament serà permanent, via telefònica o per correu electrònic, i es podran convocar reunions presencials o virtuals per part del responsable del contracte sempre i quan es consideri oportú, que hauran de ser ateses, en funció de urgència, en el mínim període possible, Així, aquelles reunions convocades amb caràcter d'urgència per tractar aspectes que no poden, a criteri de l'Ajuntament, dilatar-se en el temps, hauran de ser ateses per part del contractista en un període màxim de 48 hores.

Anualment, i dins el primer mes de l'any natural següent, el contractista presentarà una memòria del servei de l'exercici, segons model prèviament aprovat per l'Ajuntament.

15.Continuïtat del servei d'abastament d'aigua

El prestador del servei posarà l'aigua a disposició permanent dels usuaris, tret d'interrupcions degudes a força major o en els casos que s'especifiquen a continuació:

- a) Degut a reforços i extensions de la xarxa de distribució i instal·lació de connexions de servei.
- b) Degut a aturades d'urgència, per tal de procedir a la reparació d'avaries que no puguin esperar.
- c) Degut a la impossibilitat de disposar de cabals suficients per a l'abastament.

En qualsevol cas, quan s'hagin de realitzar treballs que necessitin interrupció del subministrament, el prestador del servei procurarà, amb tots els mitjans que tingui a l'abast, que el nombre d'usuaris sense subministrament sigui el més reduït possible, així com realitzar els treballs amb la major rapidesa possible, per tal de limitar la interrupció del subministrament al mínim de temps imprescindible.

Quan es produeixi la suspensió del subministrament especificada en el punt b) per un període de temps previsible superior a les cinc hores, i en tots els casos esmentats en el punt a), el prestador del servei haurà d'informar als usuaris afectats mitjançant anuncis a la premsa, a través de l'emissora local o de la forma que en cada moment resulti més útil i pràctica.

TÍTOL II. GESTIÓ DE CLIENTS

16.Objecte

El prestador del servei ha d'efectuar les accions necessàries per a la facturació i cobrament dels consums als usuaris dels serveis, així com totes aquelles activitats per a la tramitació d'altres i baixes, resolució d'incidències, atenció als usuaris, i gestió d'impagaments.

L'aigua lliurada a locals o equipaments municipals serà gratuïta, llevat del cànon de l'Agència Catalana de l'Aigua o d'altres tributs que puguin gravar aquests consums en un futur.

17.Serveis inclosos

En l'àmbit de la gestió de clients es comprenen els següents serveis:

- a) Realització d'un fitxer dels usuaris informatitzat. Posada al dia i manteniment del mateix en el que farà constar les característiques de cada subministrament.
- b) Tramitació d'altres noves, baixes, canvis de nom i modificacions dels abonats.
- c) Realització de la lectura del comptadors que servirà per establir els cabals consumits pels usuaris, com a mínim una vegada cada trimestre llevat dels grans consumidors que serà un cop al mes.
- d) Facturació i cobrament dels rebuts emesos i gestió del deute pendent.
- e) Gestió dels impagats.
- f) Conservació dels comptadors i les escomeses del Servei.
- g) Atenció ciutadana per a la resolució de situacions i queixes tant d'àmbit tècnic com comercial. Aquesta atenció serà presencial i per mitjans telemàtics.
- h) Centre d'atenció telefònica a clients, disponible les 24 hores al dia, els 365 dies a l'any. El centre haurà de ser atès en català.
- i) Campanyes periòdiques de sensibilització i educació.
- j) Gestió i recaptació d'ingressos.
- k) Liquidació dels ingressos.
- l) Preparació de les declaracions i liquidacions per presentar a l'ACA i pagament de les mateixes.
- m) El personal de l'empresa concessionària haurà de desplaçar-se al municipi, com a mínim, un cop per setmana per tal de prestar el servei d'atenció presencial al públic. Aquesta atenció s'haurà d'oferir en un horari i emplaçament que es fixaran prèviament d'acord amb l'Ajuntament, amb l'objectiu de garantir una correcta informació i atenció als usuaris del servei.

18.Mitjans materials per a l'execució del contracte

El prestador del servei haurà de proveir-se de tot el material necessari per a la correcta prestació dels serveis contractats, el qual detallarà en la seva proposta. Els equips i materials necessaris per a l'execució dels serveis seran propietat del prestador del servei, amb totes les despeses al seu càrrec.

El prestador del servei equiparà el personal amb els mitjans tecnològics necessaris per a la realització de les lectures dels consums dels comptadors i per a la comunicació de les butlletes de treball del personal, segons les prescripcions tècniques de maquinari i programari que establirà l'Ajuntament.

Els vehicles necessaris per a la correcta prestació del servei seran aportats pel contractista. Els vehicles del servei aniran retolats amb la descripció "SERVEI MUNICIPAL D'AIGÜES".

Tot el material haurà d'estar en perfectes condicions de neteja, conservació i manteniment.

L'adjudicatari s'obliga a mantenir oberta una oficina d'atenció al públic un mínim de 2 dies a la setmana. L'espai o local per a l'atenció al públic el cedirà l'Ajuntament. El concessionari s'haurà de fer càrrec de les despeses de subministraments, telèfon i calefacció, així com del correcte manteniment del local.

19.Mitjans personals per a l'execució del contracte

El prestador del servei haurà d'aportar el personal necessari per a la realització de les operacions i tasques compreses en l'objecte del contracte. El personal mínim a incloure en l'equip de treball, que ha de prestar serveis hauran d'especificar-se en l'Oferta Tècnica.

El prestador del servei complirà allò disposat a la legislació laboral i sobre seguretat i salut en el treball.

La infracció per part del prestador del servei de les seves obligacions amb el personal contractat seran de la seva exclusiva responsabilitat. Si els possibles conflictes laborals de qualsevol mena, entre el prestador del servei i el seu personal, afectessin la correcta prestació del servei, l'Ajuntament adoptarà les mesures oportunes d'acord amb la normativa vigent i reclamarà al prestador del servei pels possibles danys i perjudicis.

El prestador del servei serà responsable de la netedat, del decòrum, de la uniformitat en el vestuari dels seus treballadors i, de la mateixa manera, també serà responsable de la descortesia o del mal tracte que el seu personal observi respecte dels ciutadans, així com dels sorolls excessius que es produeixen durant la prestació dels serveis.

El prestador del servei posarà en coneixement de l'Ajuntament el domicili i el telèfon dels operaris que puguin fer una intervenció immediata, i en notificarà qualsevol variació que es produeixi al respecte, per tal que puguin ser fàcilment localitzables en cas de ser necessària la seva intervenció.

20. Aplicació informàtica de gestió del servei

El contractista s'obliga a aportar una aplicació informàtica per a la gestió del servei. Adicionalment, durant l'execució del contracte caldrà dur a terme tant l'actualització d'aquest aplicatiu a les darreres versions com les tasques de manteniment oportunes, a càrrec del contractista.

L'aplicació informàtica de gestió serà operada principalment pel personal de l'equip del contractista, però el personal que l'Ajuntament autoritzi tindrà ple accés en temps real a l'aplicatiu per a realitzar les consultes que requereixi, i si escau l'entrada i modificació de dades, en funció dels permisos i privilegis que estableixi l'Ajuntament.

L'aplicatiu de gestió podrà estar allotjat tant en servidors de l'Ajuntament, com en

servidors del contractista com en el núvol, sempre que es garanteixi la seva disponibilitat i operativitat i es possibiliti l'accés esmentat en el paràgraf anterior.

Els àmbits de gestió del servei que ha d'abastar l'aplicació informàtica són les següents:

a) Gestió comercial, que ha d'incloure:

-La base de dades d'abonats del servei, que ha d'incloure les dades bàsiques de l'abonat i del punt de subministrament (incloent dades del titular, adreça i referència cadastral de l'immoble, la tipologia d'abonament i de tarifa aplicable, i l'equipament instal·lat).

-La gestió d'altres, baixes, modificacions, depuració de dades, etc. dels abonats.

-La captació de lectures de consums, si escau i en un futur amb sistema de telelectura.

-Facturació, cobrament i preparació de les liquidacions tributàries.

-La gestió i registre de les incidències i processos d'atenció a l'usuari.

b) Eines d'anàlisi i tractament de dades i procediments de Business Intelligence. Adicionalment l'aplicació informàtica de gestió proposada i els procediments del contractista hauran de garantir el compliment de la normativa aplicable en matèria de protecció de dades, els requeriments de seguretat aplicables així com la interoperabilitat i compatibilitat de les dades amb els sistemes informàtics municipals.

Els licitadors presentaran una Memòria explicativa de l'aplicació de gestió que proposen, que inclourà l'exposició del compliment dels requeriments tècnics i operatius esmentats, així com també de l'equipament tecnològic (indicant característiques i requeriments tècnics) que el personal encarregat de les operacions de conservació i manteniment ha de disposar per a l'enregistrament i transmissió de lectures i butlletes de treball i la seva integració a l'aplicació informàtica de gestió.

TÍTOL III. CONTROL DE QUALITAT DE L'AIGUA

21.Objecte

L'aigua subministrada pel servei d'abastament domiciliari, així com les instal·lacions necessàries per a la distribució, han de complir les determinacions tècnic-sanitàries establertes per la normativa vigent.

El prestador del servei ha d'efectuar les proves periòdiques i mantenir la vigilància necessària per tal d'assegurar la potabilitat de l'aigua subministrada, i efectuar les anotacions pertinents en els registres que corresponguin, d'acord amb l'establert pel Reial Decret 3/2023, de 10 de gener, pel qual s'estableixen els criteris sanitaris de qualitat de l'aigua de consum, i altra normativa d'aplicació.

També s'hauran de realitzar les contra-anàlisis que siguin pertinents, si és el cas, en funció dels resultats obtinguts i les eventuais anomalies detectades.

22. Serveis inclosos

En l'àmbit de control de qualitat de l'aigua es comprenen els següents serveis:

- a) Presa de mostres en dipòsits de capçalera, pous, punts de xarxa i aixeta.
- b) Subministrament dels envasos i l'etiquetatge corresponent.
- c) Transport de les mostres preses al laboratori.
- d) Realització de les proves analítiques en un laboratori amb les acreditacions necessàries de conformitat amb la normativa vigent.
- e) Obtenció i comunicació dels resultats dels controls a l'Ajuntament.
- f) Elaboració de la proposta de Protocol d'autocontrol i gestió sanitària de l'aigua.
- g) Elaboració de propostes i recomanacions d'actuacions correctives i de millora de la qualitat de l'aigua i dels sistemes de control sanitaris.

23. Comunicació dels resultats dels controls

Els resultats de les anàlisis han de recollir com a dades d'identificació dels següents:

- a) Data, lloc i hora de la presa de la mostra i identificació de qui l'ha pres.
- b) Identificació de la mostra.
- c) Data de l'inici i finalització de les anàlisis.
- d) Laboratori i personal que ha realitzat l'anàlisi.
- e) Mètode analític seguit per a cada paràmetre.
- f) Resultat obtingut amb les seves corresponents unitats i quantificació del grau d'exactitud.
- g) Límit normatiu vigent per a cada paràmetre analitzat.

L'enviament dels resultats es realitzarà en un termini màxim de 7 dies a comptar de la data de presa de la mostra, mitjançant correu electrònic a les adreces que l'Ajuntament assenyali.

Així mateix i quan els serveis municipals ho determinin, s'enviaran també mitjançant suport paper, amb les corresponents signatures i segell de l'entitat.

En el cas de detectar-se alguna anomalia que calgui esmenar de forma urgent, es comunicarà, en un termini no superior a les 24 hores des de la seva detecció, mitjançant correu electrònic a les adreces que l'Ajuntament hagi establert a aquests efectes, i també mitjançant trucada telefònica a la persona responsable que l'Ajuntament hagi indicat.

**ANNEX. ORDENANÇA MUNICIPAL REGULA-
DORA DE LES TARIFES DEL SERVEI D'ABASTA-
MENT D'AIGUA POTABLE**

(Veure els annexos de les dues publicacions al BOP).

