



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS REFERENTS AL CONTRACTE DE CONCESSIÓ DE SERVEIS PER LA PRESTACIÓ DEL SERVEI PÚBLIC D'ENTERRAMENTS ALS CEMENTIRIS MUNICIPALS DE CALELLA

1. Antecedents

El servei d'enterraments als cementiris municipals de Calella té la consideració de servei públic de competència municipal i constitueix una prestació que es desenvolupa de forma continuada al municipi, com a part dels serveis essencials vinculats a la gestió dels cementiris municipals.

Aquest servei resulta essencial per garantir la correcta gestió de les inhumacions, exhumacions i altres actuacions funeràries, d'acord amb la normativa de policia sanitària mortuòria i amb les necessitats de la ciutadania.

En aquest context, es fa necessari tramitar un nou expedient de contractació que permeti estructurar la prestació del servei de manera adequada, assegurant la seva continuïtat, eficiència i qualitat.

En aquest sentit, es considera adient configurar la prestació del servei mitjançant concessió de serveis, atesa la naturalesa de les prestacions i la seva vinculació amb la demanda efectiva dels usuaris, sense perjudici de les competències municipals de direcció, control i supervisió del servei.

2. Objecte del contracte

L'objecte d'aquesta contractació és la gestió del servei públic d'enterraments i serveis funeraris associats als cementiris municipals de Calella, mitjançant concessió de serveis, que comporta l'execució de prestacions necessàries per a la inhumació i exhumació en nínxols, columbaris, tombes i panteons dels cementiris; trasllat de restes d'un nínxol a un altre o a l'ossera comuna; i altres tasques vinculades a les mateixes. Les tasques a realitzar són les següents:

1. Inhumació, exhumació, reducció de restes i trasllat de restes dins del recinte del cementiri, gestió de l'ossera o similars, així com la preparació de restes per trasllats a altres cementiris o altres destinacions.
2. Obertura i tancament de sepultures, incloent la neteja interior i adequació dels nínxols abans de la inhumació.
3. Gestió de restes i residus derivats de l'activitat funerària, inclòs el rebuig de restes provinent d'obertures de sepultures i de les restes humanes a l'ossera i tractament conforme a la normativa vigent.
4. Coordinació amb les empreses funeràries i amb els serveis municipals per garantir la correcta prestació del servei, dins l'horari d'obertura de funcionament dels cementiris.
5. Neteja i recuperació de sepultures, que garanteixi en tot moment una oferta de sepultures revertides de cada pis. En cas que l'Ajuntament reverteixi nínxols i es posin a disposició de l'usuari, l'empresa concessionària haurà de procedir a la seva neteja i adequació.
6. Comunicació immediata a l'Ajuntament de qualsevol incidència estructural, risc o deficiència detectada en els nínxols, les fosses, columbaris o mausoleus que amenacin ruina.



7. Col·locació de làpides frontals, laterals i d'altres guarniments, ja sigui a petició de l'Ajuntament o a petició de particulars prèvia comprovació de que disposin del preceptiu permís municipal.
8. Atenció i informació pública, en especial pel que fa a informar a les persones interessades sobre la tramitació adient de concessions, lloguers, autoritzacions, taxes, etc.
9. Atendre a la ciutadania de forma correcta i servicial, sobretot durant l'execució de les tasques pròpies del contracte realitzades dins dels cementiris, i ajudant a traslladar escales de mà, col·locar rams, corones, etc.
10. Tenir cura de tot tipus d'objectes existents al seu interior, amb especial atenció a aquells destinats a facilitar les tasques d'ornamentació de sepultures.
11. Tenir cura de tots el elements mecànics destinats a la prestació del servei, en especial els dispositius d'elevació de fèretres, siguin o no propietat municipal.
12. Garantir l'existència i, en el seu defecte, el subministrament dels elements mecànics necessaris (escales, elevadors de fèretres...) per prestar el servei de forma adequada, així com garantir-ne el bon estat de manteniment en tot moment.

A l'inici de la prestació del servei caldrà efectuar un inventari inicial detallat dels elements adscrits al servei, així com una comprovació del seu estat de conservació i control de forma anual, que s'haurà de presentar a l'Ajuntament.

13. Realització de petits treballs de paleta consistents en la reparació de sepultures desocupades i l'arranjament i pintat de façanes de blocs, tanques, etc. per tal de tenir una bona imatge dels cementiris.
14. Servei de manteniment de les teulades dels nínxols de les plantes superiors, informant sobre el seu estat al responsable municipal del contracte.
15. Suport i col·laboració als serveis municipals en allò estrictament necessari per a la prestació del servei.
16. Tots aquells altres serveis de competència municipal dins el recinte, d'acord amb la normativa de policia mortuòria.

Els materials necessaris per a l'execució de les tasques descrites seran per compte i a càrrec de l'empresa concessionària.

Els productes de neteja, si s'utilitzessin, seran desinfectants, biodegradables, no tòxics i no corrosius.

Les tasques referent a petites reparacions i manteniment no es refereixen als elements comuns dels cementiris, sinó als propis nínxols. En tot cas, l'empresa concessionària informará a l'Ajuntament les deficiències o situacions anòmales que requereixin actuacions de reforma, rehabilitació i gran reparació.

Els serveis que aniran a càrrec de l'Ajuntament s'enumeren a continuació:

- Obertura i tancament dels cementiris municipals.
- Manteniment de jardins, poda de tanques, tallat de gespa, replantació de plantes, adob, tractament amb fungicides de xiprers i tanques...
- Neteja de les vies i zones enjardinades dins els recintes, així com les zones d'accés.
- Neteja i manteniment de la resta de dependències existents a l'interior del recinte.



- La retirada de flors seques i envasos de vidre o plàstic de nínxols, panteons, criptes i columbaris de forma periòdica.
- Reg de les zones enjardinades de l'interior del recinte.
- Tractament de mosquit tigre en envasos que continguin aigua.
- Tenir cura del bon funcionament dels serveis d'aigua i enllumenat.
- Assumir les despeses derivades dels subministraments essencials i neteja específica.
- Realització de les obres de manteniment preventiu i correctiu adequades, les reparacions, millores i arranjaments oportuns per al correcte funcionament del cementiri, en particular dels seus elements comuns: jardineria, edificis, instal·lacions, vies i voreres, etc.

En tot cas, la gestió dels cementiris municipals es durà a terme amb estricta subjecció a allò disposat a la normativa aplicable en matèria de sanitat mortuòria.

3. Personal adscrit al servei

L'empresa concessionària s'obliga a prestar els serveis amb personal propi. El personal de l'empresa ha de disposar de la capacitat adequada per tal de realitzar correctament les operacions objecte del contracte.

L'empresa concessionària ha de disposar del personal necessari per a la correcta gestió del servei i complir, rigorosament, les normes de la legislació laboral, fiscal i sanitària, garantint en tot cas la presència del personal necessari per a la correcta execució de les operacions pròpies del servei.

Tot el personal que executi els serveis dependrà únicament i a tots els efectes de l'empresa concessionària, sense que se'n derivin per l'Ajuntament cap vincle ni estatutari ni laboral. Amb tot, el personal de l'empresa concessionària que presti el servei es coordinarà amb els responsables de l'Ajuntament.

L'empresa concessionària haurà de garantir una dedicació mínima del servei de 20 hores setmanals destinades a l'atenció directa amb la ciutadania. L'horari d'atenció serà acordat juntament amb l'Ajuntament i podrà ser modificat en funció de les necessitats del servei.

El servei s'ha de prestar amb continuïtat i regularitat, sense període d'interrupció per motiu de baixes, vacances o similars.

L'empresa concessionària ha de designar a una persona encarregada de la comunicació amb l'Ajuntament, la qual ha d'estar localitzable permanentment, per tal d'atendre les urgències que afectin al cementiri.

4. Jornada i horaris de la prestació del servei

La prestació del servei es realitzarà els 365 dies de l'any, amb caràcter general, durant l'horari d'obertura dels cementiris municipals, sense perjudici de la necessitat d'atendre actuacions fora d'aquest horari en casos degudament justificats o per requeriment municipal.

Els horaris d'obertura dels recintes dels cementiris seran fixats per l'Ajuntament de Calella. Així mateix l'obertura i el tancament de les instal·lacions es realitzarà amb personal municipal.

L'Ajuntament es reserva la facultat de modificar l'horari d'obertura dels cementiris per raons d'interès públic sense que això generi dret a indemnització a favor de la concessionària.



La concessionària haurà de disposar d'un sistema permanent de localització i disponibilitat de la persona responsable de la coordinació del servei, operatiu les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, amb la finalitat d'atendre les urgències que afectin als cementiris del terme municipal de Calella.

Durant la festivitat de Tots Sants i Difunts, així com els dies previs, l'Ajuntament podrà establir uns horaris especials d'obertura. La concessionària haurà d'adaptar la prestació del servei a aquestes circumstàncies, garantint la seva correcta execució en condicions d'afluència elevada de persones.

5. Lloc de prestació del servei i atenció a la ciutadania

La prestació del servei objecte del present contracte es durà a terme als cementiris municipals de Calella, concretament:

- Cementiri Vell, situat al passeig del Cementiri s/n.
- Cementiri Pins de la Creu, situat al paratge la Coma, s/n.

Ambdós equipaments figuren a l'inventari general del patrimoni de l'Ajuntament de Calella com a béns de domini públic destinats a la prestació del servei públic de cementiri.

Així mateix, l'empresa concessionària haurà de garantir un sistema adequat d'atenció a la ciutadania en relació amb les prestacions objecte del contracte. A aquests efectes, l'empresa haurà de disposar d'un punt d'atenció a la ciutadania ubicat dins del terme municipal de Calella, destinat a la informació, gestió i atenció de les persones usuàries del servei.

Aquest punt d'atenció haurà de ser accessible al públic i disposar d'un horari d'atenció adequat, que haurà de ser comunicat i validat per l'Ajuntament.

L'atenció a la ciutadania es complementarà amb la presència de personal als cementiris municipals durant l'horari d'obertura, així com amb un sistema d'atenció telefònica o telemàtica per a la gestió d'incidències o consultes.

En tot cas, la concessionària haurà de garantir que l'atenció a la ciutadania es presta de manera continuada, eficient i respectuosa amb la naturalesa del servei.

6. Obligacions de l'empresa concessionària

L'empresa concessionària té les obligacions següents:

- En matèria de qualitat del servei, l'empresa concessionària haurà de garantir la prestació continuada, regular i eficient del servei, assegurant en tot moment la seva correcta execució d'acord amb les necessitats dels usuaris i les instruccions municipals; concretament, haurà de:
 - o Atendre les actuacions funeràries dins els terminis establerts i en les condicions programades.
 - o Donar resposta immediata a les incidències que afectin el servei o la seguretat de les instal·lacions.
 - o Executar les operacions amb la deguda correcció tècnica, d'acord amb la normativa sanitària i amb el respecte inherent a la naturalesa del servei, disposant a tal efecte de protocols adequats per a la realització de les diferents operacions i per a l'actuació davant incidències o situacions d'urgència.



- o Garantir que les sepultures objecte d'actuació quedin en correctes condicions de neteja i acabat.
- o Assegurar la continuïtat del servei amb els mitjans personals i materials necessaris en tot moment.
- En matèria de seguretat i higiene del personal, l'empresa concessionària haurà de seguir les normes dictades en cada moment per les autoritats laborals i sanitàries competents en aquesta matèria.
- La concessionària està obligada a seguir, en tot moment, la legislació en matèria de seguretat i salut laboral del personal, així com la corresponent a la de prevenció de riscos laborals, i a elaborar i complir el Pla de Seguretat i Salut que reculli la totalitat dels serveis a prestar, tot d'acord amb la Llei de Prevenció de Riscos Laborals, Llei 31/1995, de 8 de novembre.
- La concessionària restarà obligada a complir amb el què estableix la normativa de Sanitat, en matèria de cementiris, el Decret 297/1997, de 25 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament de Policia Sanitària Mortuòria, la Llei 2/1997, de 3 d'abril, sobre serveis funeraris, i la resta de normatives específiques que regulen la prestació del servei de cementiri.
- És imprescindible que la concessionària aporti tot el material bàsic necessari per tal de desenvolupar correctament el servei de manteniment del cementiri i els serveis d'inhumació, exhumació, reducció, trasllats dintre del recinte del cementiri, gestió de l'ossari o qualsevol altres similars. En aquest sentit, l'Ajuntament de Calella posa a disposició de l'empresa concessionària els aparells elevadors de fèretres, propietat municipal, dels quals se n'haurà de fer càrrec del seu correcte ús, manteniment i conservació durant la vigència del contracte.
- La concessionària serà responsable dels desperfectes que es produeixin al cementiri i a les seves instal·lacions durant la durada del contracte, ocasionats pel personal al servei de l'empresa. En aquest sentit, abans del començament de la prestació del servei, la concessionària i un representant de l'Ajuntament, degudament designat per l'Ajuntament, inspeccionaran els cementiris i les seves instal·lacions per tal d'assenyalar els desperfectes que s'hi trobin.
- La concessionària haurà d'assumir, amb tots els seus efectes, la responsabilitat patrimonial derivada de la gestió del servei, amb motiu dels danys i perjudicis ocasionats en béns o drets de terceres persones, físiques o jurídiques, llevat que la responsabilitat es derivés d'actuacions concretes dutes a terme en compliment d'una ordre o d'un requeriment per escrit de caràcter obligatori i ineludible, provenint del propi Ajuntament.
- També serà exigible a la concessionària conservar en perfecte estat les obres i instal·lacions afectes al servei i destinar-les exclusivament a l'ús pactat.
- La concessionària haurà de prestar un mínim de cinc (5) serveis anuals gratuïts d'assistència social en supòsits de caràcter social degudament acreditats pels serveis municipals competents, entenen-se aquests les actuacions necessàries per a la realització de les operacions d'inhumació o serveis vinculats dins l'àmbit del cementiri en casos en què concorrin circumstàncies econòmiques o socials que justifiquin la seva gratuïtat, limitats en tot cas a les actuacions pròpies del servei dins l'àmbit dels cementiris municipals i sense incloure prestacions pròpies dels serveis funeraris externs.
- La concessionària haurà de presentar mensualment un llistat amb els serveis prestats (inhumacions, trasllat de despulles, pintar façanes, canvi de làpides, instal·lació d'elements ornamentals...). Aquest llistat haurà de permetre el seguiment i control de la prestació del servei per part de l'Ajuntament, que podrà requerir en qualsevol moment la informació addicional que consideri necessària.
- Respecte la imatge del servei, la concessionària haurà de tenir en compte:



a) Imatge del personal.

La imatge del personal adscrit al servei serà acurada. L'uniforme s'haurà de portar net i no podrà incorporar més signes ni anagrames que no siguin els previstos.

b) Tracte amb l'usuari.

Al ser un servei públic, és necessari el tracte personal amb la ciutadania. Per això es exigible la màxima educació i cortesia per part dels operaris, essent la concessionària la responsable del seu comportament.

Durant les operacions d'enterraments es procurarà que les tasques de manteniment que es puguin portar a terme siguin al màxim respectuoses amb les persones que assisteixen a l'enterrament.

Donada la naturalesa del servei, molt propera a la ciutadania, és molt important que la imatge que es percebi per part del mateix sigui la més acurada possible.

- Igualment, la concessionària haurà de complir amb les directrius de l'Ajuntament de Calella.
- L'incompliment de les obligacions podrà ser sancionat d'acord amb el que es preveu en els plecs que regeixen la present contractació.

7. **Potestats de l'Ajuntament**

L'Ajuntament té les potestats següents:

- Ordenar discrecionalment les modificacions que l'interès públic exigeixi, entre d'altres la variació de la qualitat i la quantia de les prestacions del servei, i l'alteració de la retribució de la concessionària.
- Fiscalitzar la gestió de l'empresa concessionària. L'Ajuntament podrà inspeccionar en qualsevol moment, el servei, les obres, les instal·lacions, els locals i la documentació relacionada amb l'objecte de la prestació, i dictar les ordres per mantenir o restablir la prestació corresponent.
- Atorgar els drets funeraris per a la utilització del servei.
- La resolució de tots els recursos, queixes i peticions que es presentin contra els actes de gestió i servei.
- A requeriment de l'Ajuntament, la concessionària haurà de substituir el personal adscrit al servei en cas d'haver rebut incidències o queixes justificades en relació amb la correcta prestació del servei, d'acord amb les obligacions establertes al punt sisè.
- Imposar a la concessionària les penalitzacions pertinents per raó de les infraccions que hagi comès en la prestació del servei.
- Suprimir el servei.
- Extingir per qualsevol de les causes previstes a l'ordenament.
- Obligar a la concessionària a incrementar els riscos assegurats per les pòlisses d'assegurament previstes en la present contractació, el cost de les quals anirà al seu càrrec.
- Realitzar una auditoria cada any.
- L'autorització i inspecció de les obres i instal·lacions de qualsevol classe que es realitzin en el cementiri.



- La resta d'atribucions que la legislació de regim local reserva als ens públics titulars dels serveis municipals.

8. Confidencialitat i protecció de dades de caràcter personal

L'empresa concessionària resta obligada a guardar secret i confidencialitat sobre tota la informació, documents o dades a les que tingui accés durant el compliment del contracte o amb posterioritat, obligant-se a no divulgar cap informació o dada obtinguda o elaborada durant l'execució del contracte.

La concessionària serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec.

Calella, a la data de la signatura electrònica.

L'enginyer de Serveis municipals

Joaquim Massagú Malleu

