

AJUNTAMENT DE CABRILS

Expedient de contractació núm. 1529/2026

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

Contractació del servei d'assistència tècnica i operativa a la intervenció del servei d'abastament d'aigua potable de l'àmbit de Can Tolrà, del municipi de Cabrils

Operació, manteniment ordinari i cicle comercial-clients

ÍNDEX

- Clàusula 1. Objecte del PPT.
- Clàusula 2. Àmbit territorial i descripció del servei.
- Clàusula 3. Marc normatiu sectorial.
- Clàusula 4. Inventari d'instal·lacions i de patrimoni afecte al servei.
- Clàusula 5. Prestacions objecte del contracte.
- Clàusula 6. Operació del servei.
- Clàusula 7. Manteniment ordinari preventiu.
- Clàusula 8. Manteniment correctiu i atenció d'avaries.
- Clàusula 9. Control de la qualitat de l'aigua i autocontrol sanitari.
- Clàusula 10. Cicle comercial-clients.
- Clàusula 11. Atenció als usuaris.
- Clàusula 12. Comunicacions a autoritats competents.
- Clàusula 13. Mitjans personals adscrits al servei.
- Clàusula 14. Mitjans materials i tecnològics.
- Clàusula 15. Seguretat i salut i prevenció de riscos laborals.
- Clàusula 16. Sistema d'informació i reporting.
- Clàusula 17. Indicadors de qualitat i nivells de servei (KPI).
- Clàusula 18. Responsable del contracte i coordinació amb l'Ajuntament.
- Clàusula 19. Acta d'inici i lliurament inicial.
- Clàusula 20. Acta de finalització i transferència del servei.
- Clàusula 21. Protecció de dades.
- Annex tècnic — relació no tancada de documentació a lliurar per l'Ajuntament a l'inici.

CLÀUSULA 1. OBJECTE DEL PPT

- 1.1. El present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars (PPT) té per objecte definir les condicions tècniques i operatives que regiran l'execució del contracte de servei d'assistència a la intervenció del servei d'abastament d'aigua potable de l'àmbit de Can Tolrà (Cabrils), incloent les tasques d'operació i manteniment ordinari, així com les tasques vinculades al cicle comercial-clients (lectura, facturació, cobrament i atenció als usuaris).
- 1.2. Aquest PPT té caràcter contractual i complementa el Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP). En cas de contradicció entre ambdós documents, prevaldrà el PCAP en allò que sigui propi de la seva regulació, i el PPT en els aspectes estrictament tècnics.
- 1.3. El contracte no comporta l'execució d'obres ni d'inversions; les tasques previstes són exclusivament de naturalesa operativa, de manteniment ordinari i de gestió comercial. Qualsevol actuació que pugui qualificar-se com a inversió o renovació estructural d'instal·lacions queda exclosa de l'objecte i serà, si escau, contractada de forma separada per l'Ajuntament.

CLÀUSULA 2. ÀMBIT TERRITORIAL I DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

- 2.1. L'àmbit territorial del contracte és l'àmbit de Can Tolrà del terme municipal de Cabrils, incloent les captacions pròpies del servei, els dipòsits, la xarxa de distribució d'aigua potable i la resta d'instal·lacions afectes i associades al servei.
- 2.2. El servei d'abastament d'aigua a Can Tolrà ha estat objecte d'intervenció municipal, acordada per l'Ajuntament de Cabrils per garantir la seva prestació i continuïtat, donada la dissolució de la Comunitat d'Usuaris (CUA) que fins just abans del moment de la intervenció havia assumit la prestació del servei. La present contractació té per finalitat dotar l'Ajuntament dels mitjans tècnics i operatius, així com l'estructura d'assistència i suport necessaris per al desenvolupament de la intervenció i garantir la prestació del servei intervingut.
- 2.3. El servei, malgrat fins a la data no ha estat recepcionat per l'Ajuntament, té la condició de servei públic de competència municipal, segons l'article 26.1.a) de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, i de mínim obligatori en tots els municipis, motiu pel qual l'Ajuntament s'ha vist en l'obligació de procedir a la seva intervenció atesa la desatenció del mateix resultant de la dissolució de la CUA..
- 2.4. El contractista actuarà sempre com a assistència tècnica a l'Ajuntament, sense assumir la titularitat ni el risc operacional del servei. Les facultats de direcció, control, intervenció, sancionadores i d'aprovació de tarifes resten reservades a l'Ajuntament.

CLÀUSULA 3. MARC NORMATIU SECTORIAL

Sens perjudici de l'aplicable de caràcter general previst al PCAP, el contractista executarà el servei conforme a:

- Reial decret 3/2023, de 10 de gener, pel qual s'estableixen els criteris tecnicosanitaris de la qualitat de l'aigua de consum, el seu control i subministrament, i Reial decret 140/2003, en la part que sigui aplicable.
- Decret 177/1987, de 19 de maig, sobre el control sanitari de les aigües de consum públic de Catalunya, i normativa de desenvolupament.
- Decret legislatiu 3/2003, de 4 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la legislació en matèria d'aigües de Catalunya.
- Normativa de l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA), inclòs el cànon de l'aigua i les declaracions d'usuaris.
- Reial decret 47/2022, de 18 de gener, sobre protecció de les aigües contra la contaminació difusa, en allò aplicable.
- Llei 31/1995, de prevenció de riscos laborals, i RD 39/1997, pel qual s'aprova el Reglament dels serveis de prevenció.
- Reglament municipal del servei d'abastament d'aigua potable de Cabrils, encara que el servei no consta recepcionat s'aplica per defecte davant la manca de regulació del servei intervingut.
- Normes UNE i estàndards tècnics aplicables al sector de l'aigua potable (UNE-EN 805, UNE-EN 1717, UNE-EN ISO 14001, UNE-EN ISO 9001, etc., en allò aplicable).

CLÀUSULA 4. INVENTARI D'INSTAL·LACIONS I DE PATRIMONI AFECTE AL SERVEI

4.1. L'Ajuntament posarà a disposició del contractista, en el moment de l'acta d'inici, l'inventari actualitzat de les instal·lacions i del patrimoni adscrit al servei intervingut, que inclou:

- Captacions, pous i punts de subministrament "en alta".
- Dipòsits de regulació i reserva, amb la seva capacitat.
- Estacions de bombament, grups motobomba, variadors de freqüència i quadres elèctrics.
- Xarxa de distribució (canonades, vàlvules, hidrants, ventoses, etc.), amb plànols disponibles.
- Comptadors generals i de sector.
- Parc de comptadors d'abonats, amb tipologia, calibre, edat i ubicació.
- Sistema d'instrumentació, telemesura i telecontrol, si existeix.

- Padró d'abonats, amb les dades comercials i tècniques disponibles.
- 4.2. El contractista, en el termini màxim de TRENTA (30) DIES NATURALS des de l'inici del contracte, validarà i complementarà l'inventari, identificant llacunes, errors i necessitats d'actualització, i el lliurarà a l'Ajuntament en format digital obert i editable.
- 4.3. El patrimoni afecte al servei intervingut està adscrit a la CUA i pendent de ser rebut per l'Ajuntament un cop executades aquelles obres que permetin recepcionar-lo. El contractista en farà un ús diligent i el conservarà en perfecte estat, sens perjudici del desgast propi de l'ús.

CLÀUSULA 5. PRESTACIONS OBJECTE DEL CONTRACTE

- 5.1. Les prestacions objecte del contracte es classifiquen en els blocs següents:
- A) Operació del servei (clàusula 6).
 - B) Manteniment ordinari preventiu (clàusula 7).
 - C) Manteniment correctiu i atenció d'averies (clàusula 8).
 - D) Control de la qualitat de l'aigua i autocontrol sanitari (clàusula 9).
 - E) Cicle comercial-clients: lectura, facturació, cobrament (clàusula 10).
 - F) Atenció a usuaris (clàusula 11).
 - G) Comunicacions a autoritats competents (clàusula 12).
 - H) Reporting i informació periòdica a l'Ajuntament (clàusula 16).
- 5.2. S'exclouen del contracte: les inversions, ampliacions o renovacions de xarxa o instal·lacions; les obres de qualsevol naturalesa; les actuacions extraordinàries derivades de catàstrofes o emergències de gran abast que excedeixin la capacitat ordinària del servei; i qualsevol prestació no contemplada al PPT o als annexos.

CLÀUSULA 6. OPERACIÓ DEL SERVEI

- 6.1. La prestació d'operació comprèn totes les actuacions necessàries per garantir la continuïtat, regularitat i qualitat del subministrament d'aigua potable a l'àmbit de Can Tolrà, sense interrupcions ni minves no programades.
- 6.2. Inclou, com a mínim, les actuacions següents:
- Control diari del funcionament de captacions, bombaments i dipòsits, amb registre dels nivells, cabals i pressions.
 - Operació de vàlvules, comportes i elements de regulació per garantir la distribució correcta.
 - Supervisió del sistema de telecontrol (si existeix), atenció d'alarmes i intervenció en cas d'anomalia.

- Control del balanç hídric: aigua produïda / aigua subministrada, càlcul d'aigua no registrada (ANR), i seguiment mensual.
 - Maniobres operatives en cas d'incidents (talls programats, baixades de pressió, isolacions de sector).
 - Coordinació amb l'Ajuntament i amb tercers (proveïdor en alta, serveis municipals, bombers, etc.) en cas d'incidents.
- 6.3. El contractista garantirà la disponibilitat operativa 24 hores els 365 dies de l'any, amb personal de guàrdia adequat per atendre avaries i emergències.

CLÀUSULA 7. MANTENIMENT ORDINARI PREVENTIU

- 7.1. El manteniment ordinari preventiu té per objecte conservar les instal·lacions en bon estat de funcionament, prevenir avaries i prolongar la vida útil dels equips.
- 7.2. El contractista elaborarà i mantindrà actualitzat un Pla de Manteniment Preventiu, que serà aprovat pel responsable del contracte en el termini màxim de QUARANTA-CINC (45) DIES des de l'inici, i inclourà:
- Inventari d'equips i instal·lacions subjectes a manteniment.
 - Fitxes de manteniment per a cada element, amb freqüències, operacions i temps d'execució.
 - Calendari anual d'actuacions.
 - Indicadors de seguiment i registre d'execució.
- 7.3. Com a referència mínima, el Pla incorporarà les freqüències següents:

Element / actuació	Freqüència mín.	Tipus
Neteja i desinfecció de dipòsits	Anual	Sanitari
Inspecció i greixatge de grups de bombament	Trimestral	Electromecànic
Revisió de quadres elèctrics i proteccions	Semestral	Elèctric
Maniobra i greixatge de vàlvules de la xarxa	Anual	Xarxa
Inspecció d'hidrants i boques d'incendi	Anual	Xarxa
Verificació de comptadors generals i de sector	Trimestral	Metrològic
Inspecció visual del traçat accessible de la xarxa	Semestral	Xarxa
Manteniment del sistema de telecontrol/telemesura	Trimestral	Instrumentació

Element / actuació	Freqüència mín.	Tipus
Campanya de detecció activa de fuites	Anual	Xarxa

- 7.4. Tota actuació preventiva es registrarà al sistema d'informació amb data, operari, durada, materials emprats i observacions, i serà consultable en temps real per l'Ajuntament.
- 7.5. El cost dels materials fungibles d'ús habitual (greixos, lubricants, productes de neteja i desinfecció dins de l'autocontrol, petits accessoris) es considera inclòs al preu del contracte. Els materials de substitució derivats de manteniment correctiu es regiran per la clàusula 8.

CLÀUSULA 8. MANTENIMENT CORRECTIU I ATENCIÓ D'AVARIES

- 8.1. El manteniment correctiu comprèn les actuacions necessàries per restablir el funcionament normal del servei davant qualsevol avaria, anomalia o incident.
- 8.2. Categories d'incidents i temps de resposta:

Categoria	Definició	Temps màx. de resposta (presència)
Crítica	Risc sanitari, interrupció general del servei, incidents en captacions o dipòsits.	60 minuts (24/7)
Urgent	Avaries amb afectació a un grup d'usuaris (>10), fuites importants, fallades a bombament.	2 hores (24/7)
Ordinària	Avaries d'abast limitat (1-10 usuaris), fuites menors, incidències a escomeses.	8 hores hàbils
Programable	Actuacions no urgents, planificables (substitucions, manteniment).	5 dies hàbils

- 8.3. El contractista mantindrà un servei de telèfon d'avaries operatiu 24h/365 dies, gratuït per a l'usuari, amb registre íntegre de les comunicacions rebudes i del seu seguiment.

- 8.4. Tota intervenció correctiva es documentarà en un comunicat d'incident, incloent localització, hora de detecció i resolució, causes, actuacions, materials, i afectació al servei i a la qualitat de l'aigua.
- 8.5. Materials de reposició: els materials necessaris per a la reparació de petites avaries (junes, brides, abraçadores, claus de petit calibre, fins a DN50 i import unitari de 200 € IVA exclòs) es consideren inclosos al preu del contracte. Els materials de major entitat seran subministrats per l'Ajuntament o repercutits amb cost a l'Ajuntament, prèvia autorització del responsable del contracte, amb tres pressupostos quan superin els 600 € IVA exclòs.
- 8.6. El contractista podrà efectuar talls i restabliments de subministrament amb caràcter immediat quan ho exigeixi la seguretat del servei o la salut pública, comunicant-ho de manera immediata al responsable del contracte i, si escau, als usuaris afectats.

CLÀUSULA 9. CONTROL DE LA QUALITAT DE L'AIGUA I AUTOCONTROL SANITARI

- 9.1. El contractista realitzarà l'autocontrol sanitari de l'aigua de consum humà subministrada a Can Tolrà, conforme al RD 3/2023 (i RD 140/2003 en allò aplicable), i sota la supervisió de l'autoritat sanitària competent.
- 9.2. Es disposarà d'un Pla de Autocontrol i Gestió de l'Abastament (PAGA), o equivalent, actualitzat i registrat al sistema d'informació sanitari corresponent (SINAC).
- 9.3. El Pla de mostreig contemplarà, com a mínim:
- Punts de mostreig identificats: captació, sortida d'estacions de cloració, dipòsit, xarxa de distribució i aixeta de consumidor.
 - Paràmetres a analitzar: control rutinari (bàsic) i control de verificació (complet), segons normativa.
 - Freqüències mínimes ajustades al volum d'aigua distribuïda i a la població abastada.
 - Laboratori d'anàlisi acreditat conforme a UNE-EN ISO/IEC 17025.
- 9.4. Els resultats es comunicaran:
- A l'autoritat sanitària, mitjançant els canals i terminis legalment establerts.
 - A l'Ajuntament, mensualment, amb informe sintètic i resultats analítics complets.
 - Als usuaris, en cas de superació de paràmetres amb risc sanitari, en els termes que disposi l'autoritat sanitària.
- 9.5. Davant un incident de qualitat de l'aigua, el contractista activarà immediatament el protocol d'incident sanitari, que inclou:
- Identificació de la causa i abast.

- Comunicació immediata a l'autoritat sanitària, a l'Ajuntament i, si escau, als usuaris afectats.
 - Mesures correctores (talls, purgues, reforç de la cloració, advertència de no consum, subministrament alternatiu, etc.).
 - Mostreig de verificació fins al restabliment de les condicions normals.
 - Informe final amb les causes, actuacions i mesures de prevenció futures.
- 9.6. Les despeses dels mostreigs i de les anàlisis sanitàries ordinàries previstes al PAGA es consideren incloses al preu del contracte. Les anàlisis extraordinàries motivades per incidents seran a càrrec del contractista quan l'incident li sigui imputable; en cas contrari, podran ser repercutides a l'Ajuntament amb autorització prèvia.

CLÀUSULA 10. CICLE COMERCIAL-CLIENTS

- 10.1. El contractista mantindrà actualitzat el padró d'usuaris del servei, amb les dades identificatives, tècniques i comercials de cada contracte/subministrament. L'actualització es farà en temps real davant qualsevol alta, baixa, modificació o canvi de titularitat.
- 10.2. El contractista tramitarà les altes, baixes, canvis de titularitat i modificacions contractuals dels usuaris, conforme al Reglament municipal del servei i a la normativa vigent, lliurant a l'usuari el corresponent contracte de subministrament i la informació exigida per la normativa de consum.
- 10.3. El contractista durà a terme la lectura de comptadors de conformitat amb les següents condicions:
- Periodicitat: lectura mínima TRIMESTRAL de tots els comptadors d'usuari, sense perjudici d'una freqüència superior per a grans consumidors o per detecció d'anomalies.
 - Sistema: prioritàriament mitjançant tecnologia de lectura remota (AMR/AMI) en aquells comptadors que ho permetin i així ja estigui instal·lada; en cas contrari, lectura presencial.
 - En cas de comptador inaccessible o avariats, el contractista facturarà per estimació conforme al Reglament municipal o, en el seu defecte, segons la mitjana dels últims 12 mesos, fent les actuacions necessàries per restablir la lectura real al següent període.
 - Les lectures es validaran mitjançant controls de coherència (consums anòmals, comparativa amb sectors) abans del seu trasllat a facturació.
- 10.4. El contractista serà responsable de la facturació dels consums als usuaris, d'acord amb les següents condicions:
- Periodicitat: trimestral, sens perjudici de períodes inferiors o superiors si així ho disposa l'Ajuntament.

- Conceptes: quota fixa de servei, consum per blocs/trams segons la tarifa vigent, cànon de l'aigua, IVA i altres tributs i recàrrecs que correspongui aplicar.
- Les tarifes seran les aprovades per l'Ajuntament. El contractista no podrà aplicar tarifes diferents de les vigents.
- Format: emissió electrònica preferent, mantenint l'opció en paper per a usuaris que ho sol·licitin.
- Naturalesa del contracte i sistema retributiu: atès que el present contracte té la naturalesa jurídica de contracte administratiu de serveis (clàusula 2.13) del PCAP) i atenent al fet que el servei d'abastament d'aigua potable de l'àmbit de Can Tolrà es presta en règim d'intervenció municipal directa per part de l'Ajuntament de Cabriels, la retribució del contractista s'efectuarà amb càrrec al pressupost municipal en concepte de prestació del servei contractat, i en cap cas no constitueix una contraprestació rebuda directament dels usuaris.
- Facturació de la taxa municipal als usuaris: El contractista, en nom i per compte de l'Ajuntament de Cabriels, procedirà a emetre als usuaris del servei les factures corresponents a la taxa municipal aprovada pel servei d'abastament d'aigua potable, així com a la resta de tributs, recàrrecs i conceptes legalment repercutibles (cànon de l'aigua de l'ACA, IVA si escau, etc.). El contractista actua a aquest efecte com a entitat col·laboradora de l'Ajuntament en la gestió recaptatòria del tribut, sense que aquesta activitat impliqui en cap cas la condició de subjecte actiu del tribut, que correspon a l'Ajuntament. Les tarifes aplicades seran exclusivament les vigents en cada moment segons l'Ordenança fiscal reguladora, sense que el contractista pugui modificar-les, aplicar-ne d'altres ni eximir-ne el pagament.
- Recaptació i custòdia dels imports. Els imports recaptats dels usuaris en concepte de taxa municipal i resta de conceptes tributaris tenen en tot moment la consideració de fons públics de titularitat de l'Ajuntament de Cabriels. El contractista els custodiarà en un compte bancari separat, expressament identificat als efectes d'aquest contracte, amb la deguda traçabilitat individualitzada per usuari i període, i sense que en cap cas pugui afectar-los a finalitats diferents de la seva liquidació a l'Ajuntament en els termes del present plec.
- Liquidació trimestral i mecanisme de retribució. La retribució del contractista es farà efectiva contra la corresponent factura que lliurarà i presentarà davant l'Ajuntament pel seu cobrament, de forma trimestral, d'acord amb l'establert a l'apartat 10 d'aquesta mateixa clàusula.

10.5. En relació al cobrament dels rebuts, el contractista assumirà les funcions que es detallen a continuació:

- Sistemes de cobrament: domiciliació bancària preferent, opcionalment passarel·la de pagament online, transferència, finestra presencial o caixers municipals si l'Ajuntament així ho disposa.

- Gestió d'impagats: trasllat de l'impagat amb requeriment formal a l'usuari; superat el termini, escalat a procediment de tall de subministrament conforme al Reglament municipal i a la legislació de consumidors, amb tots els tràmits i garanties exigits (audiència, comunicació, terminis, etc.). En cap cas es procedirà a un tall sense esgotar les comunicacions prèvies obligatòries ni quan l'usuari es trobi en situació de vulnerabilitat acreditada, sense les comunicacions als serveis socials municipals.
 - Restabliments: un cop regularitzat el deute, el restabliment es realitzarà en un termini màxim de 24 hores.
 - Trasllat dels imports recaptats: els imports recaptats dels usuaris es custodiaran en compte bancari separat i es liquidaran trimestralment a l'Ajuntament.
- 10.6. En relació a la vulnerabilitat, el contractista implementarà el protocol de vulnerabilitat conforme a la Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica, i la resta de normativa concordant: identificació de situacions de vulnerabilitat, comunicació prèvia als serveis socials municipals abans de qualsevol tall, i aturada del procediment de tall si l'informe de serveis
- 10.7. El contractista, en qualitat d'entitat col·laboradora de l'Ajuntament en la gestió recaptatòria, executarà les operacions següents:
- Emissió de factures als usuaris en nom i per compte de l'Ajuntament de Cabriels, fent constar de manera visible aquesta circumstància, el NIF de l'Ajuntament com a emissor de la taxa, el detall dels conceptes (taxa municipal, cànon de l'aigua de l'ACA i altres tributs aplicables) i les vies de recurs.
 - Custòdia dels imports recaptats en un compte bancari separat, identificat com a compte específic del servei intervingut, amb traçabilitat individualitzada (relació nominal d'ingressos, conciliació bancària).
 - Presentació a l'Ajuntament, dins dels 15 dies naturals següents al venciment de cada trimestre natural, de la liquidació trimestral i de la documentació justificativa: relació de rebuts emesos, recaptats i pendents, conciliació bancària i informe d'incidències (relació nominal de rebuts, conciliació bancària del compte específic de recaptació, etc.).
 - Ingrés a la tresoreria municipal, en el termini màxim de 10 dies hàbils des de la conformitat municipal.
 - El contractista mantindrà a disposició de l'Ajuntament i dels seus òrgans de control (intervenció municipal, auditoria externa) la totalitat de la documentació de la facturació i de la recaptació, durant els terminis legalment exigibles.
- 10.8. El risc d'impagament de la taxa per part dels usuaris correspon en tot cas a l'Ajuntament, que conserva la potestat de declarar les corresponents fallides i d'iniciar el procediment de constrenyiment per via executiva. La retribució del contractista no quedarà condicionada al cobrament efectiu de la taxa als usuaris, sens perjudici de

l'obligació del contractista d'executar diligentment les gestions ordinàries de cobrament (avisos, requeriments, propostes de tall en els termes del Reglament i de la normativa de consum) i les obligacions d'informació i traçabilitat dels imports a la liquidació trimestral.

- 10.9. L'Ajuntament podrà, en qualsevol moment, sotmetre a auditoria interna o externa la gestió de la facturació i de la recaptació realitzada pel contractista, i aquest resta obligat a facilitar-hi l'accés íntegre a la documentació i als sistemes d'informació corresponents.
- 10.10. En el mateix moment de presentació de la liquidació trimestral, el contractista presentarà la seva factura davant l'Ajuntament amb la seva retribució trimestral, calculada com la meitat (1/2) del preu d'adjudicació corresponent al període de vigència inicial de sis (6) mesos (IVA exclòs), més l'IVA que correspongui, mitjançant el punt general d'entrada de factures electròniques (e-FACT), amb els codis DIR3 que l'Ajuntament publiqui i complint els requisits de la Llei 25/2013, de 27 de desembre. Podent el contractista cedir el dret de cobrament que ostenti front l'Ajuntament en concepte de retribució, prèvia comunicació en els termes de l'article 200 LCSP. En cap cas no podran ser objecte de cessió els imports recaptats dels usuaris en concepte de taxa, atesa la seva condició de fons públics.

CLÀUSULA 11. ATENCIÓ ALS USUARIS

- 11.1. El contractista oferirà, com a mínim, els canals d'atenció següents:
- Telèfon d'avaries 24h/365: gratuït per a l'usuari, amb temps mitjà d'espera no superior a 60 segons.
 - Telèfon comercial: en horari laboral, amb temps mitjà d'espera no superior a 90 segons.
 - Atenció presencial: en una oficina al municipi o, alternativament, mitjançant cita prèvia al municipi amb una freqüència mínima setmanal.
 - Atenció electrònica: adreça de correu electrònic, formulari web i, si escau, oficina virtual amb gestió de consultes, reclamacions i autolectures.
- 11.2. Tractament de reclamacions: registre íntegre, acusament de rebuda en 24h hàbils, resposta motivada en termini màxim de 15 dies hàbils i comunicació a l'Ajuntament del registre mensual de reclamacions.
- 11.3. Indicadors de qualitat d'atenció: temps de resposta, taxa d'abandonament telefònic, taxa de resolució en primer contacte. Reporting mensual a l'Ajuntament.
- 11.4. El personal d'atenció estarà degudament format i s'expressarà en català o castellà a elecció de l'usuari.

CLÀUSULA 12. COMUNICACIONS A AUTORITATS COMPETENTS

12.1. El contractista assumeix l'obligació d'efectuar, en nom de l'Ajuntament i amb la conformitat d'aquest, totes les comunicacions, declaracions, notificacions i tràmits que la normativa sectorial atribueix a l'operador del servei. En particular, i sense caràcter exhaustiu:

a) Davant l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA)

- Declaracions de cànon de l'aigua, autoliquidacions i pagaments en termini.
- Declaració de volums captats, distribuïts i facturats.
- Comunicació d'incidents o anomalies amb afectació a l'aprofitament o a la qualitat.
- Aportació de la informació requerida en el marc de la planificació hidrològica i del control d'aprofitaments.

b) Davant les autoritats sanitàries

- Notificació al SINAC (o sistema vigent) dels resultats analítics del control sanitari.
- Notificació immediata d'incidents amb afectació a la qualitat de l'aigua de consum.
- Atenció de requeriments d'inspecció sanitària.

c) Davant l'Ajuntament

- Reporting periòdic conforme a la clàusula 16.
- Comunicació immediata de qualsevol incident, contingència o circumstància rellevant.

d) Davant altres autoritats

- Comunicacions a l'Agència Espanyola de Protecció de Dades en cas de violacions de seguretat de dades personals.
 - Comunicacions a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, si escau.
 - Comunicacions a l'Autoritat Catalana de la Competència, a l'Agència Tributària o a la Inspecció de Treball, en allò que es derivi de l'execució del contracte.
- 12.2. El contractista lliurarà a l'Ajuntament còpia de totes les comunicacions efectuades, amb el justificant de presentació, i mantindrà un registre cronològic d'aquestes comunicacions a disposició de l'Ajuntament.
- 12.3. L'incompliment, el retard o l'error en aquestes comunicacions, quan sigui imputable al contractista, donarà lloc a les penalitats previstes al PCAP i, en cas de causar perjudici econòmic a l'Ajuntament (sancions, recàrrecs), a la corresponent indemnització.

CLÀUSULA 13. MITJANS PERSONALS ADSCRITS AL SERVEI

- 13.1. El contractista adscriurà al servei els mitjans personals necessaris per garantir-ne l'execució conforme al PPT, amb una dimensió mínima coherent amb les ofertes presentades i amb el volum d'activitat.
- 13.2. Equip mínim de referència:
- Un (1) responsable del contracte amb titulació tècnica de grau o equivalent, amb experiència mínima de tres (3) anys en gestió de serveis d'abastament. Serà l'interlocutor permanent amb l'Ajuntament.
 - Personal operatiu qualificat (oficial/s i auxiliars) per a les tasques d'operació i manteniment, amb la formació tècnica i preventiva exigida.
 - Personal de gestió comercial-clients per a la gestió administrativa, la facturació i l'atenció a usuaris.
 - Personal de guàrdia per cobrir el servei 24h/365 dies.
- 13.3. La modificació de l'equip oferta requerirà comunicació prèvia i acceptació pel responsable del contracte. El personal substitut haurà de tenir un perfil equivalent o superior.
- 13.4. El contractista compleix amb les obligacions laborals, de Seguretat Social, fiscals i de prevenció de riscos respecte al personal adscrit. L'Ajuntament no manté cap mena de relació laboral amb aquest personal.
- 13.5. Subrogació: en cas que existeixi obligació legal o convencional de subrogació del personal del servei, s'estarà a allò que disposi la legislació laboral i el conveni col·lectiu d'aplicació. La informació disponible sobre el personal eventualment subrogable consta a l'annex corresponent de l'expedient (art. 130 LCSP).

CLÀUSULA 14. MITJANS MATERIALS I TECNOLÒGICS

- 14.1. El contractista aportarà els mitjans materials necessaris per a l'execució del servei, incloent, com a mínim:
- Vehicles tipus furgoneta/taller equipats per a l'operació i el manteniment.
 - Eines i equipament tècnic propi (claus, equips de soldadura adients per a la xarxa, equips de comunicació, EPIs, etc.).
 - Equips de detecció de fuites (correlador acústic, geòfon, gas traçador, segons necessitat) o subcontractació puntual quan calgui.
 - Equips de mesura: manòmetres, cabalímetres portàtils, equips de mostreig sanitari.
 - Programari de gestió tècnica del servei (GMAO) i de gestió comercial (CRM/facturació) integrats o interoperables.

- Mitjans informàtics, telefònics i de comunicació per al personal.
- 14.2. El programari de gestió comercial-clients ha de:
- Gestionar el padró, la lectura, la facturació, el cobrament, els impagats i les reclamacions.
 - Permetre l'extracció en formats oberts (CSV, XLSX) de qualsevol dada del sistema.
 - Garantir la propietat i la portabilitat de les dades a favor de l'Ajuntament.
 - Disposar de mesures de seguretat conformes a l'ENS i al RGPD.
- 14.3. A la finalització del contracte, el contractista lliurarà a l'Ajuntament la totalitat de les dades del sistema en formats oberts, així com la documentació tècnica necessària per a la continuïtat del servei.

CLÀUSULA 15. SEGURETAT I SALUT I PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

- 15.1. El contractista assumeix totes les obligacions en matèria de prevenció de riscos laborals respecte al personal adscrit al servei, conforme a la Llei 31/1995 i normativa de desenvolupament.
- 15.2. Disposarà d'avaluació de riscos i planificació preventiva específica per a les tasques del contracte, amb especial atenció a:
- Treballs en espais confinats (dipòsits, arquetes).
 - Treballs en presència de productes químics (cloració).
 - Treballs en proximitat de baixa i mitja tensió.
 - Treballs a la via pública (senyalització, balisament).
- 15.3. Garantirà la coordinació d'activitats empresarials (art. 24 LPRL i RD 171/2004) amb l'Ajuntament i amb tercers.
- 15.4. Tot el personal disposarà de la formació preventiva i dels equips de protecció individual adients, amb registre documental.

CLÀUSULA 16. SISTEMA D'INFORMACIÓ I REPORTING

- 16.1. El contractista lliurarà a l'Ajuntament la informació següent:

Informació	Periodicitat	Format
Informe trimestral d'explotació	Trimestral	PDF + dades obertes
Informe analític sanitari	Mensual	PDF
Quadre d'indicadors (KPI)	Trimestral	XLSX / Dashboard

Informació	Periodicitat	Format
Liquidació comercial (facturació, cobrament, deute)	Trimestral	XLSX
Memòria trimestral del servei	Trimestral	PDF
Memòria final del contracte	Al venciment	PDF + dades obertes
Comunicat immediat d'incidents crítics	Quan es produeixi	Correu + telèfon

16.2. Contingut mínim de l'informe trimestral d'explotació:

- Volums captats, distribuïts i facturats, amb càlcul d'aigua no registrada.
- Incidents registrats, classificats per categoria, amb temps de resposta i resolució.
- Actuacions de manteniment preventiu i correctiu executades.
- Resum del cicle comercial: lectures, facturació, cobrament, impagats.
- Resum d'atenció a usuaris i reclamacions.
- Resum del control sanitari: mostres, paràmetres analitzats, no conformitats.
- Comunicacions efectuades a autoritats competents.
- Propostes i recomanacions de millora.

CLÀUSULA 17. INDICADORS DE QUALITAT I NIVELLS DE SERVEI (KPI)

17.1. Es defineixen els següents indicadors clau, sense perjudici dels que el contractista proposi en la seva oferta:

Indicador	Definició	Objectiu
Continuïtat del subministrament	Hores any sense subministrament / total	> 99,5%
Temps mig resposta avaria crítica	Mitjana de minuts entre avís i presència	≤ 60 min
Temps mig resposta avaria urgent	Mitjana d'hores entre avís i presència	≤ 2 h
Aigua no registrada (ANR)	(Aigua distribuïda – aigua facturada) / aigua distribuïda	Reducció anual
Compliment del Pla de Mostreig	Mostres realitzades / programades	100%

Indicador	Definició	Objectiu
Lectures reals	Lectures reals / total lectures de cicle	≥ 95%
Taxa de resolució de reclamacions en termini	Reclamacions resoltes ≤15 dies / total	≥ 95%
Taxa de cobrament	Cobrament del període / facturació del període	≥ 95%

- 17.2. L'incompliment reiterat dels objectius podrà ser qualificat com a falta greu o molt greu conforme al PCAP.

CLÀUSULA 18. RESPONSABLE DEL CONTRACTE I COORDINACIÓ AMB L'AJUNTAMENT

- 18.1. L'Ajuntament designarà un responsable del contracte (art. 62 LCSP) que exercirà les funcions de supervisió, control i direcció en la fase d'execució.
- 18.2. Es constituirà una Comissió de Seguiment, integrada com a mínim pel responsable del contracte, un representant tècnic municipal i el responsable del contractista, que es reunirà amb una periodicitat mínima MENSUAL i, addicionalment, sempre que ho requereixi qualsevol de les parts.
- 18.3. La Comissió de Seguiment aixecarà acta de cada reunió, amb els acords adoptats, els compromisos i els terminis d'execució.

CLÀUSULA 19. ACTA D'INICI I LLIURAMENT INICIAL

- 19.1. En el termini màxim de DEU (10) DIES HÀBILS des de la formalització del contracte, es subscriurà l'acta d'inici del servei, que inclourà l'inventari d'instal·lacions, padró d'usuaris, documentació tècnica, claus i mitjans posats a disposició del contractista.
- 19.2. Des de l'acta d'inici, el contractista assumeix plenament les obligacions del contracte.

CLÀUSULA 20. ACTA DE FINALITZACIÓ I TRANSFERÈNCIA DEL SERVEI

- 20.1. A l'extinció del contracte per qualsevol causa, es subscriurà acta de finalització i transferència, que recollirà el lliurament a l'Ajuntament o al nou prestador de:
- L'inventari actualitzat d'instal·lacions, amb plànols, fitxes i documentació tècnica.
 - El padró d'abonats actualitzat i les dades comercials completes.

- La totalitat de les dades del sistema d'informació en formats oberts.
- L'arxiu documental del contracte (contractes d'usuaris, reclamacions, expedients, etc.).
- Les claus, codis d'accés i credencials del sistema.
- La memòria final del contracte.

20.2. Durant els TRES (3) MESOS anteriors a l'extinció, el contractista col·laborarà lleialment amb l'Ajuntament i amb el nou prestador en la transició, sense que això generi cap remuneració addicional.

CLÀUSULA 21. PROTECCIÓ DE DADES

- 21.1. El tractament de dades personals dels usuaris es regirà per la clàusula 2.19) del PCAP i pel contracte d'encarregat de tractament que se subscrigui, conforme a l'article 28 del RGPD.
- 21.2. El contractista identificarà i comunicarà al delegat de protecció de dades de l'Ajuntament qualsevol situació que pugui afectar a la seguretat o a la legalitat del tractament.

**ANNEX TÈCNIC — RELACIÓ NO TANCADA DE DOCUMENTACIÓ A LLIURAR
PER L'AJUNTAMENT A L'INICI**

- Inventari d'instal·lacions disponible.
- Plànols de la xarxa de Can Tolrà.
- Padró d'abonats.
- Tarifes vigents.
- Acord d'intervenció municipal del servei.
- Reglament municipal del servei, si està aprovat.
- Resultats analítics dels últims dos (2) anys.
- Historial d'incidents dels últims dotze (12) mesos.
- Relació de personal subjecte a subrogació, si escau (art. 130 LCSP).