

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE
REGIR LA CONTRATACIÓN, EN RÉGIMEN DE CONCESIÓN DEL SERVICIO
PÚBLICO DE ABASTECIMIENTO DOMICILIARIO DE AGUA POTABLE,
ALCANTARILLADO Y DEPURACIÓN DEL MUNICIPIO DE SERÓN (Almería),
POR EL PROCEDIMIENTO ABIERTO**

AYUNTAMIENTO DE SERÓN

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN, EN RÉGIMEN DE CONCESIÓN, DEL SERVICIO PÚBLICO DE ABASTECIMIENTO DOMICILIARIO DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y DEPURACIÓN DEL MUNICIPIO DE SERÓN(Almería) POR EL PROCEDIMIENTO ABIERTO

Contenido

I. DEFINICIÓN DEL SERVICIO.....	4
CLÁUSULA 1. OBJETO DEL CONTRATO	4
CLÁUSULA 2. ÁMBITO TERRITORIAL.....	4
CLÁUSULA 3. LICENCIAS, PERMISOS Y AUTORIZACIONES A CARGO DEL CONTRATISTA.....	4
CLÁUSULA 4. INFRAESTRUCTURAS E INSTALACIONES ADSCRITAS AL SERVICIO.....	5
CLÁUSULA 5. ACTIVIDADES QUE COMPRENDE EL CONTRATO.....	6
CLÁUSULA 6. RÉGIMEN JURÍDICO DE LOS BIENES DEL SERVICIO.....	9
II. DE LA ORGANIZACIÓN Y EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO.....	9
CLÁUSULA 7. ORGANIZACIÓN Y PERSONAL DEL SERVICIO	9
CLÁUSULA 8. IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO.....	14
CLÁUSULA 9. ACTIVIDADES A REALIZAR POR EL CONCESIONARIO AL INICIO DEL CONTRATO	14
CLÁUSULA 10. ELABORACIÓN DEL PLAN DIRECTOR DEL SERVICIO	15
CLÁUSULA 11. EXPLOTACIÓN, MANTENIMIENTO, CONSERVACIÓN Y REPARACIÓN DE LAS OBRAS E INSTALACIONES ADSCRITAS AL SERVICIO	17
CLÁUSULA 12. DE LA CALIDAD DEL AGUA SUMINISTRADA	26
CLÁUSULA 13. PLAN DE CONTROL DE VERTIDOS	27
CLÁUSULA 14. CONTINUIDAD DEL SERVICIO	29
CLÁUSULA 15. OFICINA TÉCNICA	30
CLÁUSULA 16. INNOVACIÓN Y HERRAMIENTAS DE GESTIÓN.....	30
CLÁUSULA 17. TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN.....	33
CLÁUSULA 18. RELACIONES CON LOS USUARIOS DEL SERVICIO	33
CLÁUSULA 19. EXPEDIENTES DE LICENCIAS DE OBRAS	37
CLÁUSULA 20. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO	38
CLÁUSULA 21. GESTIÓN AMBIENTAL.....	42
III. DE LA EJECUCIÓN DE OBRAS.....	42
CLÁUSULA 22. OBRAS E INSTALACIONES POR CUENTA DEL CONCESIONARIO	42
CLÁUSULA 23. USO DE LA VÍA PÚBLICA	45
CLÁUSULA 24. OBRAS NECESARIAS PARA ATENDER A NUEVOS SUMINISTROS	45
CLÁUSULA 25. ACTUACIONES PREVIAS AL INICIO DE LAS OBRAS	46

CLÁUSULA 26. PRESCRIPCIONES PARA LA EJECUCIÓN DE OBRAS 47

I. DEFINICIÓN DEL SERVICIO.

CLÁUSULA 1. OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto del contrato que regula el presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares la prestación de los servicios asociados al servicio de abastecimiento domiciliario de agua potable, alcantarillado y depuración en el Municipio de Serón, por gestión indirecta mediante concesión, en los términos y con el alcance establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, así como en el resto de la documentación que tenga carácter contractual de acuerdo con las previsiones del presente Pliego.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 124 de la Ley 9/2017 de 8 de Noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, en adelante LCSP, se contienen en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas los aspectos técnicos que regirán la explotación del **Servicio de Abastecimiento Domiciliario de Agua Potable, Alcantarillado y Depuración del municipio de Serón (Almería)**, que constituyen junto con el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, Reglamento municipal del Servicio y Ordenanzas, las disposiciones especiales que lo regularan.

La explotación del Servicio incluye, asimismo, la gestión administrativa del mismo, con el alcance y funciones que se especifican en el presente Pliego y en el Pliego de Cláusulas Administrativas que rige este contrato.

CLÁUSULA 2. ÁMBITO TERRITORIAL

El ámbito territorial es el **término municipal de Serón (Almería)**. En este servicio están incluidas las obras e infraestructuras de titularidad municipal asociadas a los servicios públicos de abastecimiento de agua potable, alcantarillado y depuración, tal y como se detalla en el Estudio de Viabilidad que consta en el expediente.

En el supuesto de que se incorporen al servicio nuevas instalaciones o urbanizaciones/núcleos de población, el Concesionario no podrá negarse a la gestión de las mismas. Estas modificaciones no podrán suponer un incremento superior al 20% del precio del contrato, entendido este como el precio final ofertado (IVA excluido). No obstante, queda a potestad del Ayuntamiento el poder licitar la gestión del servicio de estos nuevos núcleos de población mediante el procedimiento de contratación pertinente.

CLÁUSULA 3. LICENCIAS, PERMISOS Y AUTORIZACIONES A CARGO DEL CONTRATISTA

El concesionario se hará responsable de obtener y pagar las licencias, permisos y autorizaciones que, en su caso, sean precisos para la realización de todas las actividades objeto del contrato.

El concesionario cumplirá, a su cargo, los dictámenes que promulguen los distintos órganos medioambientales, urbanísticos, etc., en relación los servicios e instalaciones objeto de este contrato.

También será responsable de la elaboración de la documentación técnica y proyectos visados en el Colegio que corresponda, precisos para la obtención de las licencias, permisos y autorizaciones citadas en los puntos anteriores.

CLÁUSULA 4. INFRAESTRUCTURAS E INSTALACIONES ADSCRITAS AL SERVICIO

El Ayuntamiento de Serón pondrá a disposición del concesionario, y a los efectos de la explotación del Servicio, las edificaciones, infraestructuras, instalaciones y maquinaria de propiedad o titularidad municipal que integran los servicios de abastecimiento de agua potable, alcantarillado y depuración de aguas residuales, las cuales aparecen reseñadas en el Estudio de Viabilidad que consta en el expediente, y que a continuación se relacionada de manera no exhaustiva, así como aquellas que reciba o ejecute directamente el Ayuntamiento durante la vigencia de la concesión por ampliaciones, nuevas urbanizaciones, etc.

- EDAR SERÓN.
- EDAR LA JAUCA
- EDAR LAS MENAS.
- EBAR SERÓN
- EBAP LAS MENAS
- SONDEO LA JAUCA.
- SONDEO LOS GEAS.
- SONDEO LAS MENAS.
- SONDEO CANTARIL.
- FUENTE/CAPTACIÓN LÍAR.
- FUENTE/CAPTACIÓN CORTIJUELO LA LOMA
- DEPOSITO LAS HILARIAS
- DEPOSITO CORTIJUELO DE LA LOMA
- DEPÓSITO LOS ANGOSTOS.
- DEPOSITO EL PUNTAL
- DEPOSITO LAS MENAS.
- DEPOSITO LA ARQUILLA (ARRIBA)

- DEPOSITO LA ARQUILLA (ABAJO)
- DEPOSITO LA JAUCA.
- DEPOSITO LOS CLAVEROS.
- DEPÓSITO DE HUELAGO I Y II
- DEPOSITO EL CHAPARRAL
- DEPOSITO LOS GEAS

Los citados bienes e instalaciones son propiedad del Ayuntamiento, que cede su uso al Concesionario para la prestación de los servicios señalados, en los términos establecidos por el artículo 128.3 3º del RSCL.

El concesionario no podrá enajenar ni gravar los bienes e instalaciones afectos a los servicios objeto del presente contrato.

Las obras e instalaciones construidas por el Concesionario en ejecución del contrato regulado en el presente Pliego serán recibidas por el Ayuntamiento una vez comprobada la adecuación de las mismas al proyecto previamente aprobado y su correcta ejecución, y quedarán afectadas a los servicios públicos objeto del presente contrato en los términos establecidos en los párrafos anteriores.

Dentro del primer mes del inicio de la gestión se suscribirá el **acta de cesión para el uso y explotación** de las edificaciones, instalaciones y demás infraestructuras, que se ponen a su disposición para el cumplimiento del objeto del presente concurso.

A lo largo de la vida del contrato, y siempre que por el Ayuntamiento o por el Concesionario se haga aportación de nueva infraestructura para su afección al Servicio, se suscribirá la correspondiente acta de cesión para el uso y explotación, en la misma forma a lo previsto en el párrafo anterior.

Por su carácter de bienes de dominio público, éstos están sujetos a las limitaciones y prerrogativas propias de su naturaleza.

Por parte del Concesionario se utilizarán las edificaciones, instalaciones y demás infraestructuras del abastecimiento de agua potable, alcantarillado y depuración de aguas residuales exclusivamente para la prestación de los servicios vinculados al objeto del contrato, salvo que el Ayuntamiento, por razones de interés público, estableciese lo contrario.

Todas las obras, instalaciones, maquinaria y herramientas cedidas para su uso por el Concesionario, así como el material en stock, se incluirán en un **inventario detallado** que deberá realizar el Concesionario y formalizar en el **plazo de un mes desde el inicio del Contrato**, modificándose el inventario cuando se amplíen o disminuyan los bienes entregados.

CLÁUSULA 5. ACTIVIDADES QUE COMPRENDE EL CONTRATO

5.1. El Concesionario tendrá a su cargo la **gestión integral de los servicios públicos de Abastecimiento de agua potable, Alcantarillado y Depuración de aguas residuales** del municipio de Serón.

En este sentido, el Concesionario deberá realizar a su costa todas las actividades necesarias o convenientes para un correcto funcionamiento de los mismos y que, con carácter no exhaustivo, se describen a continuación:

a) **Gestión del Servicio de Abastecimiento de Agua Potable**, que comprenderá las siguientes actividades:

- Explotación, mantenimiento, conservación, vigilancia, control y reparación del conjunto de las instalaciones y obras del servicio. Se incluye el mantenimiento de las condiciones sanitarias, de limpieza, de prevención de riesgos laborales y de seguridad de todas las instalaciones del servicio, así como del entorno de las mismas, dentro de los límites de las parcelas adscritas al servicio.
- Máximo aprovechamiento de los recursos hídricos disponibles.
- Distribución de agua potable desde los depósitos a los usuarios en condiciones adecuadas de cantidad y calidad.
- Vigilancia, control y analítica de la calidad de agua.
- Instalación, ejecución, reparación y reposición de acometidas a la red de distribución. Instalación, conservación y reposición de los equipos de medida de cada abonado.
- Gestión comercial: lectura de contadores, confección y actualización del Padrón de abonados, facturación, cobro y gestión de impagados.
- Atención al Cliente.
- Búsqueda, localización y reparación de escapes, fugas y enganches no autorizados en las redes de abastecimiento, como parte de la vigilancia y control, así como la elaboración de la documentación técnica necesaria para la posible instrucción del expediente sancionados por parte del Ayuntamiento.
- Elaboración, seguimiento y actualización anual de los Protocolos de Autocontrol y Gestión de los Abastecimientos (PAGA), así como la presentación ante la autoridad sanitaria y el Ayuntamiento.
- Elaboración, seguimiento y actualización del Plan de Emergencia ante situaciones de sequía. Elaboración y actualización de los Protocolos de Emergencia, en el que se detalle la actuación del Concesionario y el refuerzo de medios frente a situaciones excepcionales o de emergencia y de garantías respecto a la continuidad y calidad del servicio.

b) **Gestión del Servicio de Alcantarillado y Depuración de Aguas Residuales**, que comprenderá las siguientes actividades:

- a. Explotación, mantenimiento, conservación y reparación de redes de aguas residuales y pluviales, que incluye la realización de labores periódicas de verificación del buen funcionamiento y, en su caso, de reparación de tuberías, equipos, pozos de registro, sumideros, aliviaderos, cámaras de descarga, pozos de bombeo y otros elementos de la red.
- b. Limpieza y desatasco de las instalaciones con el fin de mantener su capacidad de desagüe, tanto de la red de alcantarillado como la limpieza periódica de depuradoras y bombeo de aguas residuales.

- c. Explotación, mantenimiento y conservación del conjunto de instalaciones eléctricas y mecánicas adscritas a los Servicios de Alcantarillado y Depuración, conforme al Estudio de Viabilidad que consta en el expediente.
- d. Conservación y mantenimiento de las acometidas domiciliarias a las redes generales de alcantarillado.
- e. Vigilancia, control y analítica de vertidos efectuados a la red de alcantarillado, con arreglo a la legislación aplicable.
- f. Vigilancia y control del cumplimiento de las autorizaciones de vertido.
- g. Transporte y gestión de residuos y lodos generados en la Estación Depuradora de Aguas Residuales.
- h. Gestión comercial: confección y actualización del Padrón de abonados, facturación, cobro y gestión de impagados.
- i. Atención al Cliente.
- j. La empresa deberá realizar todas las tareas administrativas legalmente establecidas que sean exigidas como gestor de las instalaciones de saneamiento, incluyendo en todo caso las labores específicas documentales que son necesarias para llevar a cabo los registros, autorizaciones, presentación de documentación, declaraciones de vertidos, control, gestión, comunicaciones de planes anuales, y administración de las plataformas de autocontroles de la Consejería, así como todo aquello que fuera necesario como gestor de las mismas.

5.2. Se consideran incluidas dentro del alcance del contrato:

- Tanto las instalaciones existentes como las que se puedan incorporar durante la vida de la concesión
- Cualquier actividad, obra o servicio complementario que se derive de las anteriores.
- Cualquier actividad o servicio que tenga su origen en las disposiciones de los Reglamentos de los Servicios y demás normas aplicables.

5.3. Adicionalmente a lo dispuesto en los puntos anteriores, será también obligación del Concesionario

- a) La asistencia técnica y asesoramiento en aquellos aspectos relacionados con el servicio, a solicitud del Ayuntamiento, incluso en la redacción de propuestas de ordenanzas municipales relacionadas con el mismo.
- b) La gestión de cuantos otros servicios complementarios del principal le sean encomendados por el Ayuntamiento o por cualquier otra administración pública, previos los acuerdos que legalmente deban adoptarse, percibiendo por los mismos la contraprestación que a tal efecto se determine por las partes y que tengan que ver con el objeto del contrato.
- c) La prestación, al amparo de lo establecido en el artículo 203 de la LCSP, de cualquier otro servicio referido a la gestión del ciclo integral del agua (suministro de agua potable, alcantarillado y depuración) en el municipio de Serón como en cualquier otra localidad y/o municipio que le sean delegados, conferidos o encomendados por el Ayuntamiento o por cualquier otra Administración Pública.

Si el Ayuntamiento acordara la modificación del contrato a que se hace referencia en este apartado, por así exigirlo el interés público, las condiciones de prestación del nuevo servicio serán las que, con las debidas adaptaciones, se reflejen en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas y en el Pliego de

Cláusulas Administrativas Particulares de este contrato. Dicha modificación del contrato deberá formalizarse conforme a lo dispuesto en el artículo 153 de la LCSP.

5.4. En relación con la **retribución del Concesionario** por la prestación de dichos servicios, ésta estará constituida por las tarifas que perciba de los usuarios del servicio de abastecimiento de agua, alcantarillado y depuración conforme a la CLÁUSULA 36 del Pliego de Cláusulas Administrativas

CLÁUSULA 6. RÉGIMEN JURÍDICO DE LOS BIENES DEL SERVICIO

6.1. Atendiendo al carácter demanial que tienen los bienes que integran el servicio de abastecimiento de agua potable y saneamiento (alcantarillado y depuración), los mismos estarán sujetos a los límites y gozarán de las prerrogativas que la normativa patrimonial les asigna.

6.2. Los bienes que aporte el Concesionario podrán seguir bajo su titularidad, sin perjuicio de las limitaciones que legalmente correspondan, dada su afección a un servicio público.

6.3. El Concesionario realizará a su costa, durante el periodo de vigencia del contrato, las inversiones presentadas en su oferta o las definidas por el Ayuntamiento en función de las necesidades y prioridades del servicio y aquellas adicionales que considere oportunas, revirtiendo al Ayuntamiento las mismas al término de la vida de la concesión.

No obstante, lo anterior, los bienes o elementos de propiedad del Concesionario, que por su naturaleza no se adscriban al servicio, podrán ser adquiridos por el Ayuntamiento, al término de la vida de la concesión, por su valor neto, es decir, deducidas las amortizaciones, siempre y cuando las mismas sean necesarias para proseguir la prestación del servicio.

Todos los **bienes deberán encontrarse en perfecto estado de conservación y funcionamiento** durante el periodo de vigencia de la concesión y a su término, de forma que se permita la continuidad en la prestación del servicio. Todo ello sin perjuicio de que el Ayuntamiento ejerza de manera continuada durante la vigencia de la concesión las labores de inspección de los bienes adscritos al servicio.

II. DE LA ORGANIZACIÓN Y EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

CLÁUSULA 7. ORGANIZACIÓN Y PERSONAL DEL SERVICIO

7.1. Medios personales

La organización y dirección de los servicios corresponde al Concesionario, que deberá especificar en la Oferta el personal que, debidamente justificado, se comprometa a tener en el Servicio para atender y cumplir todos los deberes derivados de este Contrato.

El personal empleado por el concesionario tendrá dependencia laboral del mismo, sin que, por ninguna causa, incluso la de despido, pueda pasar dicho personal a depender del Ayuntamiento, no interviniendo éste, bajo ningún modo, en las relaciones laborales que puedan existir entre el concesionario y su personal.

Cualquier variación y/o sustitución de personal, deberá ser razonada y puesta en conocimiento de los Servicios Técnicos Municipales para su informe y aprobación por el órgano competente del Ayuntamiento, si así procediera.

Personal mínimo

El Concesionario dispondrá del personal necesario en cada momento para la buena ejecución de los trabajos incluidos en el contrato. No obstante, **estará obligado a mantener un personal mínimo que deberá quedar plenamente reflejado en la Oferta**, y que se justificará mediante el cálculo del equivalente a tiempo completo que requiere el servicio. Deberá contemplarse, asimismo, el personal de guardia y de sustitución necesario, de modo que queden cubiertos todos los puestos ofertados, cubriendo bajas, vacaciones, absentismos, permisos, horas sindicales, etc.

El Concesionario contará al frente de la gestión del servicio de abastecimiento, alcantarillado y depuración de Serón con un **Jefe del Servicio**, titulado universitario con al menos cinco años de experiencia laboral en el sector y, bajo su mando y responsabilidad, estará el personal necesario para la prestación del servicio. Dicho Jefe de Servicio tendrá capacidad suficiente para representar al concesionario en cuantos actos derivados del cumplimiento de las obligaciones contractuales sea preciso y será responsable de la ejecución técnica del mismo, poniendo en práctica las órdenes recibidas de la Administración Municipal a través del Responsable del Contrato. El nombramiento del Jefe del Servicio deberá contar con el visto bueno del Ayuntamiento.

Tanto las vacaciones como los días de permiso del Jefe del Servicio, deberán establecerse en coordinación con el Servicio Municipal correspondiente. Tendrá que estar localizable las veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año o, en su defecto, un sustituto con la misma cualificación y capacidad de decisión.

Además, el Concesionario deberá disponer de **personal administrativo y técnico a disposición del servicio** para labores administrativas, de asesoramiento, asistencia técnica, redacción de propuestas técnicas, proyectos, dirección de obras, dirección del Plan Director, puesta en servicio de nuevas instalaciones, operación y mantenimiento, etc.

También deberá disponer de **personal de soporte inmediato** para apoyo del personal del servicio en actuaciones puntuales y urgentes, debiendo poder acudir al municipio de Serón en un **plazo inferior a dos horas**.

El personal deberá atender con toda corrección a los representantes del Ayuntamiento en cuantas visitas, inspecciones y trabajos efectúen en las instalaciones, proporcionándoles, asimismo, todos los datos o detalles que les soliciten. En el caso de falta reiterada de atención o de incorrección, el Concesionario estará obligado a la sustitución de la persona culpable de ellas, si así lo ordenara el responsable del contrato. Asimismo, deberá atender todas las visitas debidamente autorizadas.

Aparte del personal vinculado al Concesionario y al Ayuntamiento, no se permitirá la entrada a las instalaciones de los servicios a ninguna otra persona que no vaya provista de una autorización expresa y nominal, expedida para cada caso concreto por el Ayuntamiento.

Uniformidad e identificación

Todo el personal irá provisto de uniformes e identificación personalizada, debiendo quedar claramente definido en la Oferta, el equipo personal y uniforme con que propone dotar a todos ellos en cada una de sus labores, así como el diseño de las prendas, la periodicidad y fecha de entrega. En este sentido, se especificarán:

- Uniformes de verano, invierno y lluvia
- Equipos de protección individual
- Equipos de protección colectiva

Todo ello de acuerdo con la legislación vigente en materia de Seguridad y Salud.

En los uniformes, y siempre en lugar visible, se insertará el escudo del Ayuntamiento de Serón y el tipo de servicio que presta. El logotipo del concesionario será inferior al tamaño del texto o escudo del Ayuntamiento. Bajo ningún concepto estará permitido el uso de los uniformes como soporte publicitario.

No obstante, las características de las prendas y elementos de identificación deberán contar con la aprobación de la Comisión de Seguimiento y Control, en consonancia con la imagen corporativa municipal, pudiendo establecer las modificaciones que considere convenientes.

El personal deberá mantener los uniformes en buen estado, siendo responsable el contratista de la falta de aseo o de decoro al vestir, así como de las faltas por trato desconsiderado hacia los ciudadanos.

Formación

El concesionario elaborará un **Plan Anual de Formación Continua** para los trabajadores adscritos al contrato.

En él, se deberán:

- Establecer las líneas estratégicas generales de actuación
- Priorizar las áreas de desarrollo de la formación
- Concretar las acciones formativas que se impartirán, así como la modalidad de la formación
- Planificar y programar la formación con carácter anual
- Establecer los mecanismos para el seguimiento y evaluación del Plan

El Plan para el primer año será remitido al Ayuntamiento en el **plazo máximo de tres meses desde la firma del contrato**, y para los siguientes años dentro del primer trimestre, a los efectos de su conocimiento y aprobación, si procede. Para la aprobación se considerará que el Plan se adecúa a las prescripciones técnicas establecidas en los Pliegos y que, al menos, garantice las condiciones recogidas en la oferta del Concesionario.

7.2. Medios materiales, técnicos e instalaciones fijas

El Concesionario deberá contar en todo momento con los medios necesarios, en cantidad y calidad, para desempeñar la totalidad de funciones del contrato en forma óptima. Asimismo, deberá mantener en perfecto estado de limpieza y conservación todas las instalaciones y medios que se adscriban al contrato.

El Concesionario se compromete también a la conservación y mantenimiento de todos los medios materiales y técnicos que pudiera cederle el Ayuntamiento, incluido el coste de los impuestos y seguros correspondientes, desde el mismo momento de su recepción.

Instalaciones fijas

El Concesionario se compromete a disponer de las instalaciones de carácter fijo precisas para atender a todo el personal y medios durante la vigencia del contrato.

- **Oficina del servicio**

El Ayuntamiento podrá a disposición del Concesionario un local en el casco urbano de Serón para la atención a los usuarios del servicio, con horario comprendido entre las **9:00 horas y las 13:30 horas**, al menos un día en semana, preferiblemente los viernes. En cualquier caso, en su oferta el licitador deberá estudiar las necesidades de Atención al Público y establecer el horario que considere más conveniente, manteniendo el mínimo de horas indicadas anteriormente.

El Concesionario dispondrá, completamente a su cargo, de una "**oficina on-line**" donde figuren las tarifas vigentes en cada momento, normativa aplicable, incidencias del servicio y avisos de corte de suministro, datos de contacto y, en general, toda aquella información que el Ayuntamiento estime de interés para los usuarios, técnicos, etc.

Asimismo, deberá implantar y mantener, en coordinación con el Ayuntamiento, un servicio de atención ciudadana que incluya, como mínimo:

Atención telefónica gratuita durante las 24 horas del día, los 365 días del año, para atender cualquier incidencia, avería o eventualidad.

Página web donde informar acerca de los servicios prestados: tarifas vigentes, normativa aplicable, incidencias del servicio, avisos de suspensión del suministro, datos de contacto y, en **general**, sobre cualquier aspecto que el Ayuntamiento estime de interés para los usuarios, técnicas municipales y ciudadanos. En este sentido, el Concesionario deberá mantener una comunicación

fluida con los responsables de comunicación y prensa del Ayuntamiento, al objeto de difundir noticias e información de interés ciudadano.

Servicio telemático y telefónico: a través de los cuales sea posible efectuar, sin necesidad de acudir a la oficina, las gestiones más habituales: contratación de servicios, cambios de titularidad, bajas, solicitud de bonificaciones, domiciliaciones, reclamaciones, etc.

- **Laboratorio**

El Concesionario deberá disponer de un laboratorio, o concertar los servicios con uno acreditado, para la realización de los análisis preceptivos de control de la calidad del agua potable, que cumplan con los requisitos exigidos por el Real Decreto 140/2003, de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano (en adelante, RD 140/2003) y sus modificaciones posteriores.

- **Otras instalaciones fijas**

El Concesionario estará obligado a disponer de unas instalaciones en el municipio de Serón para albergar la maquinaria y vehículos vinculados a la prestación del servicio, así como repuestos de material suficiente, al objeto de poder atender con la mayor brevedad posible las necesidades que surjan por causa de averías en las instalaciones.

Las instalaciones anteriores deberán estar disponibles y totalmente equipadas **dentro de los seis primeros meses** desde el inicio del contrato. Al igual que en la oficina del servicio, en el exterior de las instalaciones se especificará claramente "Servicio Municipal del Ciclo Integral del Agua. Ayuntamiento de Serón".

Vehículos y maquinaria móvil

Las empresas licitadoras definirán claramente en sus ofertas los vehículos que se comprometen adscribir al contrato y el momento de entrada en servicio (número de meses desde la firma del Contrato, no siendo superior a un año desde dicha fecha), indicando los gastos de conservación, mantenimiento y reposición que deberá asumir para garantizar su funcionamiento durante el período en que estén de servicio.

En todos los vehículos se explicará claramente "Servicio Municipal del Ciclo Integral del Agua. Ayuntamiento de Serón".

El concesionario en sus vehículos de transporte por carretera adscritos al contrato deberá tener en cuenta el impacto energético y medioambiental de su utilización durante la vida útil del vehículo. Los vehículos que se adscriban al contrato tendrán que cumplir con los niveles de emisiones de gases contaminantes correspondientes a los distintivos ambientales de vehículos clasificados por la Dirección General de Tráfico como "Cero emisiones", "ECO" y/o "C". En caso de ser necesario, el concesionario deberá realizar a su cargo la

instalación y mantenimiento de puntos de recarga y/o estaciones de suministro de los combustibles o materiales necesarios para su funcionamiento.

Los vehículos dispondrán de tecnología GPS. Será obligación del concesionario tener instalado un **sistema de control por GPS** para la gestión y control de la flota de vehículos, que permita conocer su posición en tiempo real.

Por otra parte, en relación con el uso de los vehículos y maquinaria, así como su gestión a lo largo del contrato, el concesionario deberá incorporar buenas prácticas ambientales tanto desde el ámbito de la gestión de la flota como de los talleres e instalaciones en los que se realice el mantenimiento de estos, información que deberá quedar recogida en la Oferta.

Equipos, herramientas y stock

El Concesionario dispondrá de los equipos, herramientas y medios auxiliares necesarios para el desarrollo de las actuaciones previstas en el contrato. A la finalización del contrato todos los medios materiales adscritos al servicio revertirán a favor del Ayuntamiento.

Equipos medidores de cloro en red vía GPRS: El municipio cuenta con 12 equipos medidores de cloro repartidos por el territorio, que pone a disposición del concesionario, para que los ponga en funcionamiento.

CLÁUSULA 8. IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO

El Concesionario incluirá, junto a su identificación, la del Ayuntamiento de Serón, con su denominación y logotipo, en cuantos elementos de las instalaciones y bienes destinados a la prestación del servicio juzgue necesario.

La identificación señalada, se incluirá necesariamente, en los vehículos del servicio y en el acceso a las oficinas e instalaciones propias de este.

El material impreso utilizado por el Concesionario incluirá la identificación del mismo y del Ayuntamiento de Serón en los términos regulados anteriormente.

El Concesionario propondrá a la Administración en el plazo de 7 días desde el inicio del contrato los modelos identificativos necesarios para cumplir los requerimientos regulados en la presente cláusula.

CLÁUSULA 9. ACTIVIDADES A REALIZAR POR EL CONCESIONARIO AL INICIO DEL CONTRATO

Complementariamente a las labores de explotación del Servicio, y de cara al cumplimiento de los fines del Contrato, el Concesionario, al inicio de las operaciones, deberá efectuar las siguientes actividades.

9.1. Inventario de infraestructuras e instalaciones del servicio

El inventario detallado y pormenorizado de todas las infraestructuras e instalaciones del Servicio, así como la inspección de las mismas (a excepción de las redes) para detectar y censar las averías y deficiencias que presenten en dicho momento. Este inventario se presentará a los servicios técnicos municipales y deberá suscribirse en el **plazo máximo de un mes** desde el comienzo de las operaciones del Concesionario.

9.2. Revisión y actualización del Padrón de Usuarios del Servicio

La revisión y actualización del fichero/padrón de usuarios del Servicio se presentará a los servicios técnicos municipales y deberá suscribirse en el **plazo máximo de tres meses** desde el comienzo de la gestión por parte del concesionario.

CLÁUSULA 10. ELABORACIÓN DEL PLAN DIRECTOR DEL SERVICIO

El Concesionario redactará un **Plan Director** del servicio que comprende las actividades de abastecimiento de agua potable, alcantarillado y depuración, en un **plazo no superior a un año** a contar desde la fecha de firma del contrato, que deberá ser aprobado por el Ayuntamiento.

Dicho Plan deberá ser **revisado por el Concesionario cada cinco años**, y aprobado por el Ayuntamiento, o con periodicidad inferior cuando se produzcan modificaciones sustanciales del planeamiento urbanístico, o de los servicios gestionados, que hagan necesaria una adaptación del mismo a criterio del Ayuntamiento.

El Ayuntamiento se reserva el derecho a determinar el destino del importe de las inversiones que el Concesionario defina en el Plan Director, en función de las necesidades y las prioridades del servicio.

El Concesionario se hará cargo de recopilar la información necesaria para la elaboración del Plan Director del servicio a partir de la documentación existente, el inventario de instalaciones adscritas al servicio realizado y el estado de las mismas, la actualización de la cartografía mediante la herramienta SIG y el modelo hidráulico de las redes de abastecimiento y alcantarillado. Puede ser también de utilidad la realización de otros estudios preliminares y trabajos de campo que el Concesionario considere necesarios para la elaboración del Plan Director.

Los **objetivos** de dicho Plan deberán ser, al menos, los siguientes:

- Análisis y diagnóstico de la situación actual de los servicios públicos de abastecimiento de agua potable, alcantarillado y depuración de aguas residuales objeto del contrato.
- Propuesta de soluciones que supongan una mejora de los sistemas actuales a partir de las conclusiones extraídas del modelo hidráulico efectuado, y valoración económica de las mismas.
- Definición y justificación de las prioridades de actuación, programación de la realización de inversiones y propuesta de financiación de los proyectos a realizar.

- Selección y definición, con suficiente detalle técnico y económico, de las inversiones que se requiera ejecutar a corto plazo (en los siguientes cinco años a la elaboración del Plan Director).

El Concesionario realizará previamente a la redacción del Plan Director los trabajos necesarios de digitalización, actualizando y reconociendo la red, situando todas las modificaciones, mejoras, ampliaciones, etc.

El Concesionario, a la vista de los resultados obtenidos del análisis y diagnóstico del estado actual de los servicios incluidos en el contrato, deberá establecer los objetivos a cubrir durante el plazo de vigencia del mismo. Estos objetivos deberán abarcar todos los aspectos relacionados con la gestión del servicio y con las necesidades del municipio en todos aquellos campos relacionados con los servicios objeto de gestión por el Concesionario, y siempre de acuerdo con los recursos naturales, técnicos y económicos disponibles.

Una vez definidos los objetivos, el Concesionario deberá establecer y planificar las actuaciones que considere de interés para la mejora del servicio, incluyendo los aspectos técnicos, económicos y de relación con los usuarios, y especialmente los criterios de priorización aplicados en la gestión patrimonial de infraestructuras e instalaciones en los servicios.

A partir de lo anterior, el Concesionario deberá establecer un programa de inversiones detallado a realizar durante el plazo de vigencia del contrato. Este programa de inversiones incluirá la descripción detallada del conjunto de obras e innovaciones tecnológicas que componen la solución propuesta, temporalización del plan de inversiones para lo que deberá aportar un cronograma valorado de las actuaciones, y la valoración económica, a nivel de anteproyecto, de todas las obras y actuaciones planificadas a corto plazo.

Las inversiones deberán diferenciarse entre las correspondientes a inversiones en obra de infraestructura hidráulica, necesarias para asegurar el correcto funcionamiento del servicio, y las correspondientes a inversiones en tecnología en el ámbito de la gestión del servicio. Quedarán excluidas del Plan Director, las actuaciones de mantenimiento y conservación de las infraestructuras.

El Plan Director del Servicio, a elaborar por el Concesionario, contendrá con suficiente grado de detalle, los siguientes apartados:

a) Aspectos generales

- a. Introducción: antecedentes, objetivos, normativa de aplicación, etc.
- b. Descripción del medio físico y socioeconómico
- c. Descripción del planeamiento urbanístico
- d. Abastecimiento y saneamiento en el término municipal de Serón: sistemas de gestión existentes, operadores públicos y privados, etc.

b) Análisis y diagnóstico de la situación actual

Para cada uno de los servicios de abastecimiento, alcantarillado y depuración, se incluirán:

- a. Demanda actual
- b. Descripción de las instalaciones e infraestructuras
- c. Análisis hidráulico del sistema (simulaciones mediante software de modelización hidráulica)

d. Conclusiones de diagnósticos

c) Análisis de la situación futura y selección de actuaciones

Para cada uno de los servicios de abastecimiento, alcantarillado y depuración, se incluirán:

- a. Mejoras consideradas tras el diagnóstico
- b. Demanda futura
- c. Análisis hidráulico del sistema (simulaciones mediante software de modelización hidráulica)
- d. Evaluación de alternativas y selección de actuaciones

d) Programa de inversiones

Para cada uno de los servicios de abastecimiento, alcantarillado y depuración, se incluirán:

- a. Criterios de priorización de inversiones
- b. Relación de inversiones a lo largo del contrato y planificación temporal
- c. Inversiones comprometidas a ejecutar en concepto de inversión inicial

e) Anteproyectos de las inversiones comprometidas

CLÁUSULA 11. EXPLOTACIÓN, MANTENIMIENTO, CONSERVACIÓN Y REPARACIÓN DE LAS OBRAS E INSTALACIONES ADSCRITAS AL SERVICIO

El Concesionario se ocupará de la gestión integral de los servicios públicos de Abastecimiento de agua potable, Alcantarillado y Depuración de aguas residuales del municipio de Serón, a cuyo efecto deberá realizar a su costa la explotación, mantenimiento, conservación y reparación de todas las obras e instalaciones necesarias para la eficiente explotación y prestación del Servicio.

El Concesionario tomará a su cargo las obras e instalaciones municipales relacionadas en el Estudio de Viabilidad que consta en el expediente, en las condiciones actuales en las que se entregan, y sobre las que no se podrá efectuar ninguna observación o reclamación en el futuro:

Será el responsable de su buen funcionamiento y estado de conservación durante todo el periodo concesional y estará obligado a sufragar los gastos precisos para el mantenimiento y reparación de todas las instalaciones y obras necesarias.

11.1. Condiciones técnicas generales en la prestación de los servicios

- a) A los efectos señalados anteriormente, tendrán la consideración de **obras e instalaciones del servicio** todas las de distribución hasta las acometidas de los abonados, así como las de recogida, transporte, tratamiento y evacuación de aguas residuales y pluviales. Dentro de este conjunto están incluidas las instalaciones eléctricas y mecánicas de todo tipo que puedan existir como, por ejemplo, bocas de riego, hidrantes de incendios, válvulas, ventosas, compuertas, etc. De esta forma, el Concesionario se encargará del pago de los consumos de agua, energéticos y demás derivados de la explotación del servicio. Las reparaciones necesarias en estas obras e instalaciones del servicio a consecuencia de

fugas, averías o causas similares se considerarán tareas de conservación y correrán a cargo del Concesionario.

- b) Se definen como **obras de mantenimiento y reparación** las acciones destinadas al mantenimiento preventivo y necesario para el correcto funcionamiento de las infraestructuras e instalaciones cedidas por el Ayuntamiento al Concesionario y aquellas que resulten necesarias para corregir fallos ocasionales en las infraestructuras provocadas por el uso natural de sus elementos, por causas fortuitas o accidentales.
- c) Se deberá realizar un **programa sistemático de mantenimiento preventivo** en todas aquellas instalaciones que explote y mantenga el Concesionario; con la finalidad de reducir, en la medida de lo posible, las averías de elementos sensibles de dichas instalaciones. **En el plazo de seis meses** desde el inicio de la gestión de cualquier instalación, se deberá entregar este programa al Responsable del Contrato que podrá solicitar las modificaciones que considere oportunas con respecto al contenido del mismo.
- d) El Ayuntamiento podrá proponer las acciones de mantenimiento que considere necesarias para el funcionamiento de las instalaciones e infraestructuras en las condiciones señaladas.
- e) La prestación del servicio público se asegurará por el Concesionario, incluso en el caso de que circunstancias sobrevenidas o imprevisibles ocasionen una alteración de la economía del contrato, y sin mayores interrupciones que las que se hubieran producido en el supuesto de gestión directa, sin perjuicio de ejercitar, una vez superada la eventualidad, el derecho que le asiste para la restitución del equilibrio económico-financiero alterado.
- f) De conformidad con lo dispuesto por la legislación vigente, RD 393/2007, de 23 de marzo, por el que se aprueba la Norma Básica de Autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia; el Concesionario se encargará de redactar y mantener actualizado el **Plan de autoprotección del servicio**, en el que además de incluir el contenido mínimo establecido por la Ley 13/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales, quedarán descritas las instalaciones con el análisis de los riesgos existentes, las medidas preventivas, el manual de actuación y el programa de simulacros, con detalle de su implantación y mantenimiento.
- g) El concesionario utilizará para los trabajos de mantenimiento, conservación y reparación, materiales con las características técnicas que sean adecuadas para cada actuación y que cumplan con la legislación vigente en el momento de su ejecución. En particular, deberán cumplir con lo establecido en:
 - El RD 140/2003, de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano, y sus modificaciones posteriores.
 - El Código Técnico de la Edificación, en aquello que le sea de aplicación.
 - Cualquier otra legislación o normativa futura que sea de aplicación.

11.2. Servicio de Abastecimiento de Agua Potable

1.Explotación, mantenimiento y conservación del sistema de abastecimiento

El Concesionario está obligado a:

- a) Gestionar, conservar, mantener, reparar y reponer los depósitos y sistemas de impulsión, la red de distribución y los sistemas de telecontrol, con el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles, buscando en todo caso optimizar el rendimiento técnico en beneficio del Ayuntamiento de Serón y los usuarios.
- b) Garantizar la continuidad en el suministro y que la calidad del agua responda en todo momento a las condiciones de potabilidad fijadas por la legislación vigente.
- c) Informar de forma inmediata al Ayuntamiento sobre anomalías en la calidad del agua suministrada y adoptar medidas oportunas. Asimismo, facilitará los datos solicitados por la Administración Sanitaria e introducirá la información en el SINAC según se establece en la reglamentación técnico-sanitaria vigente.
- d) Mantener, en los depósitos reguladores, el nivel de agua suficiente para la correcta prestación del servicio siempre que concurren circunstancias normales.
- e) Realizar al menos **una limpieza anual de los depósitos de agua potable** con productos que cumplan lo señalado en el RD 140/2003. Esta limpieza deberá tener una función de desincrustación y desinfección, seguida de un aclarado con agua.
- f) Mantener la iluminación nocturna adecuada en las instalaciones que así lo requieran para garantizar su seguridad.
- g) Mantener limpio y acondicionado el entorno de los depósitos y demás instalaciones en todo momento, incluyendo las labores necesarias de desratización, desinsectación y desinfección (DDD), las cuales podrán ser subcontratadas a otra empresa especializada, en caso de que el concesionario no pueda realizarlas con sus medios propios.

2.Explotación, conservación y mantenimiento de la red de distribución:

El Concesionario está obligado a:

- a) Garantizar en todo momento la permanencia de las condiciones sanitarias del agua destinada al consumo, a través de la red de distribución hasta su entrega en la acometida de los usuarios.
- b) Suministrar agua a los usuarios del servicio municipal de Serón, en las condiciones que se especifican en el presente Pliego, en el Reglamento del Servicio Municipal y demás normativa aplicable, garantizando el mantenimiento de las presiones y caudales necesarios.
- c) Hacerse cargo de la gestión, mantenimiento y conservación de la red de distribución, que incluye la realización de las labores periódicas de verificación del buen funcionamiento y, en su caso, de la reparación de averías en válvulas, bocas de incendios y otros elementos de la red, y la búsqueda, localización y reparación de fugas.
- d) Vigilancia de las instalaciones ubicadas en la vía pública (bocas de riego, hidrantes, etc.) a efectos de que sean utilizados exclusivamente para el fin para el que se instalaron.
- e) Mantener un servicio suficiente y de forma permanente de atención a las redes de distribución, que garantice la diligencia en la reparación de averías.

3.Acometidas a las redes generales

- a) El Concesionario deberá ejecutar la instalación de nuevas acometidas a cargo del peticionario del servicio. El Concesionario, teniendo en cuenta las características de las acometidas, tanto para la instalación de nuevas acometidas como para el mantenimiento de las mismas, deberá aplicar los precios o tasas de acuerdo con lo establecido en las Ordenanzas Fiscales vigentes en cada momento, cuadro de precios aprobado por el Ayuntamiento o, en su defecto, "Precio de la Construcción" vigente que editen los Colegios Profesionales o documento técnico análogo, previa autorización por la Comisión de Seguimiento y Control.
- b) El Concesionario vendrá obligado a realizar el mantenimiento de las acometidas domiciliarias de abastecimiento de agua potable. El mantenimiento de los ramales generales de abonado, incluidas llaves de acera y arquetas como parte de la red de distribución, serán a cargo del Concesionario.

El Concesionario estará obligado además a mantener la instalación de la acometida hasta el contador, con independencia de dónde esté éste situado, por lo que podrá, si así lo estima oportuno, realizar a su costa el cambio de ubicación de los contadores, para ubicarlos en la línea de fachada o límite de la propiedad, sin repercutir gasto alguno a la propiedad si lo realiza por su interés.

- c) Las condiciones de ejecución de nuevas acometidas o ampliaciones de red se regirán según lo establecido en los Reglamentos del Servicio vigentes, las Ordenanzas Reguladoras del Servicio y las normas técnicas vigentes.

4.Bocas de incendio y riego

- a) El Concesionario queda obligado a efectuar, a su costa, la sustitución y/o reparación de las bocas de riego e hidrantes cuando se inutilicen o averíen. Si la avería e inutilización se produjera por un tercero, la reparación o sustitución la efectuará el adjudicatario a cargo del responsable. En todo caso, el Concesionario deberá conservarlas en perfecto estado de funcionamiento.
- b) Las bocas de incendio o hidrantes estarán precintadas y sólo podrán utilizarse en caso de siniestro por el personal del Concesionario y de los Servicios de Extinción de Incendios.

5.Instalación, conservación y renovación de contadores de consumo de agua potable

- a) La instalación de contadores para atender a nuevos suministros o nuevas altas en el servicio de agua potable deberá hacerse por el Concesionario del servicio, a cargo del peticionario y a los precios que figuren en las tarifas vigentes en cada momento.
- b) El Concesionario deberá ejecutar la instalación, mantenimiento y reposición de los contadores con cargo a los gastos de explotación del servicio.
- c) Corresponde al Concesionario garantizar el aforo de los consumos, manteniendo en perfecto estado de funcionamiento todos los contadores del parque. El parque de contadores a conservar y renovar es el que existe en el momento de la adjudicación, cuyo número variará como consecuencia de altas y bajas.

- d) La conservación y el mantenimiento de contadores comprende el desmontaje del contador, como aparato de medida, la revisión y la renovación por otro contador nuevo verificado oficialmente en caso necesario. Igualmente, será objeto de conservación y mantenimiento y, en su caso, sustitución, aquellos elementos de valvulería y fontanería hasta la llave de salida del contador. A partir de este equipo la responsabilidad pasa a ser del abonado, según se establezca en el Reglamento del Servicio.

Al efectuar las operaciones, siempre que sea posible, se introducirán los últimos avances técnicos y, cuando algún aparato no admita reparación, se sustituirá por otro.

- d) Con independencia de su estado de conservación, ningún contador o aparato de medida podrá permanecer ininterrumpidamente instalado por un espacio de tiempo superior a **ocho años**. Transcurrido este tiempo deberá ser levantado y desmontado en su totalidad, para ser sometido a una reparación general.
- e) Se realizará la **sustitución y renovación anual** por parte del Concesionario, y con cargo a los costes de la explotación del servicio, del **12,5%** del total del **parque de contadores** existente, con la finalidad de mantener dicho parque de contadores en perfectas condiciones de funcionamiento.
- f) El Concesionario realizará además las siguientes actuaciones:

- Lectura de contadores: La lectura de contadores, que servirá de base para establecer los caudales consumidos por los abonados, deberá realizarse según la periodicidad marcada en la Ordenanza Fiscal vigente en cada momento. No obstante, el periodo de realización de la lectura de los contadores podrá ser modificada por el Ayuntamiento a propuesta razonada del Concesionario y previos los trámites legalmente previstos.
- Inventario del parque de contadores/Fichero de contadores: El Concesionario mantendrá al día el fichero informático de la totalidad de los contadores que compongan el parque en cada momento.

Para la caracterización adecuada de los equipos medidores, dicha base de datos deberá incluir como mínimo los siguientes campos:

- Número de identificación
- Modelo de contador
- Año de fabricación
- Calibre o caudal nominal o permanente
- Fecha de instalación
- Ubicación del contador
- Uso (doméstico, industrial, municipal...)
- Lectura y fecha de las mismas de los últimos cinco años
- Incidencias detectadas
- Información adicional sobre la instalación interior del usuario destinada a conocer si el contador es adecuado para las características del suministro.

En base de datos estará en todo momento a disposición del Ayuntamiento de Serón y el Concesionario permitirá el acceso a la misma al personal designado por el Ayuntamiento.

6. Planos de las redes

- a) El Concesionario se obliga a la realización de un inventario de la red de abastecimiento, **durante el primer año de la concesión**, que permita alcanzar su pleno conocimiento, actualizando y reconociendo las redes, situando todas las modificaciones, mejoras y ampliaciones
- b) A su vez deberá implantar un Sistema de Información Geográfica (SIG) para, mediante la elaboración de un modelo matemático de las redes, poder diseñar las mejoras necesarias que, una vez ejecutadas, optimicen el funcionamiento de los sistemas, con el objetivo de que los mismos estén dotados de capacidad y calidad suficiente y proporcionen un mejor servicio.

7.Fugas

- a) Es responsabilidad del Concesionario la búsqueda, localización y reparación de averías, roturas y fugas en las redes generales y acometidas, realizando campañas sistemáticas de detección aplicando los mejores sistemas y tecnologías existentes en cada momento. El Concesionario debe **revisar anualmente al menos un 25% del total de las redes de abastecimiento del municipio para la detección y localización de fugas.**
- b) El licitador deberá comprometerse a alcanzar un rendimiento técnico mínimo del sistema de distribución del agua, cuyo valor fijará en el Plan de Explotación de los Servicios que proponga. Este valor se entenderá como el cociente entre el agua registrada por todos los contadores de los usuarios del abastecimiento y usos públicos y el volumen total aportado al sistema.

8.Suministros ocasionales

- a) Es responsabilidad del Concesionario, y a su cargo, la instalación y montaje de tomas de agua provisionales para eventos culturales, festivos, deportivos y sociales y su posterior desmontaje.

11.3. Servicio de Saneamiento

En todo momento, cuando se habla de Saneamiento, se incluye el servicio municipal de recogida de aguas urbanas utilizadas, procedentes de viviendas, comercios e industrias, de manera conjunta o separada de las aguas de lluvia, a través de la red municipal de alcantarillado y pluviales para su transporte a las infraestructuras de depuración o hasta los puntos de vertido a cauce público. Asimismo, incluye el tratamiento de dichas aguas en las distintas EDAR de Serón; en su caso, y su vertido en condiciones de salubridad y respeto al medio ambiente.

1.Explotación, conservación y mantenimiento de la red de saneamiento

- a) Gestión y mantenimiento de la red de saneamiento, incluso las distintas EDAR de Serón adscritas actualmente al servicio y aquellas que estén en funcionamiento durante el período de concesión.
- b) La limpieza y desatranque de las instalaciones que a continuación se señalan:
 - Red de saneamiento. Se exigirá la **limpieza anual del 25% de la red de saneamiento**
 - Pozos de registro
 - Imbornales y canaletas corridas, que en la actualidad estén conectados a la red de saneamiento, se exigirá la limpieza anual del 100%.
 - Rejas de captación de aguas pluviales
 - Estaciones de bombeo tanto de aguas residuales como pluviales
 - Otras instalaciones que formen parte del servicio de alcantarillado municipal: arquetas, aliviaderos, sifones, etc.
- c) La función de vigilancia y de inspección comprenderá la totalidad de la red, de tal forma que su funcionamiento sea correcto, sin que se produzcan retenciones ni atranques.
- d) La conservación de obras e instalaciones de saneamiento comprenderá las siguientes actuaciones:
 - Conservación de toda la red de alcantarillado y emisarios generales.
 - Conservación y limpieza de sifones e instalaciones de bombeo, en su caso, tanto de aguas pluviales como de aguas fecales, desde los puntos de vertido hasta el pozo general de bombeo.
 - Reparación de averías en la red, incluso reposición de tuberías de ramales generales en los casos de hundimientos o roturas.
 - Conservación, reparación y limpieza de los pozos de registro, arquetas, imbornales y canaletas corridas existentes y conectadas a la red de saneamiento.
 - La colocación y sustitución de rejillas y tapas de pozos de registro, arquetas y sumideros
 - Desatasco de sifones y pipas sifónicas en la acometida de los usuarios.
 - Conservación y limpieza de cualquier otra instalación que pase a formar parte del servicio durante el periodo de gestión de los servicios.

2. Depuración de aguas residuales

- a) Mantener el funcionamiento normal, tanto de todas las EDAR de Serón, así como de las instalaciones anexas y redes de alcantarillado indicadas en el Estudio de Viabilidad que consta en el expediente, de forma ininterrumpida.
- b) El concesionario deberá garantizar unos altos niveles de eficiencia y los índices de depuración que correspondan, como mínimo, a los rendimientos normales y condiciones previstos en la autorización de vertidos, legislación vigente en cada momento y resto de normativa aplicable en Serón.
- c) El Concesionario deberá atender cualquier incidencia derivada del funcionamiento de las instalaciones que sean ocasionadas por lluvias, desbordamientos por obstrucciones de las redes y otros imprevistos, sin coste alguno para el Ayuntamiento de Serón.
- d) Retirar en las debidas condiciones higiénicas, transportar y verter en los lugares legalmente autorizados, indicados por el Ayuntamiento de Serón, los desperdicios, las grasas, arenas, residuos de rejillas y tamices recogidos en las EDAR de Serón y demás residuos derivados de las actividades propias del servicio, como limpieza, reparación o mantenimiento. Las grasas deberán ser tratadas de acuerdo a su caracterización y el explotador deberá inscribirse en el Registro Oficial de Productores de Residuos Peligrosos. El cambio de ubicación del punto de vertido no supondrá un aumento en el coste del Servicio.
- e) Desechar los lodos producidos, hasta alcanzar unos contenidos de humedad cuyo valor máximo no sobrepasará el 80%, de forma que puedan retirarse fácilmente y sin olores, incluso retirada de los mismos a destino final adecuado, indicado por los servicios técnicos del Ayuntamiento de Serón. El coste del transporte de lodos y de cualquier otro residuo y los impuestos, tasas o cualquier otro concepto a abonar será siempre asumido por el Concesionario. El cambio de ubicación del punto de vertido no supondrá un aumento en el coste del Servicio.
- f) Conservar y mantener en perfecto estado todos los elementos y equipos de la planta e instalaciones indicadas en el Estudio de Viabilidad que consta en el expediente.
- g) El Concesionario asumirá el coste de aquellos elementos que debiera sustituir o reponer por deterioro o final de vida útil a lo largo de la duración del contrato.
- h) Adquirir todos los materiales, productos y suministros precisos para el debido mantenimiento, conservación y explotación de las instalaciones.
- i) Conservar y mantener en perfecto estado todas las instalaciones existentes de control, automatismo e información de las plantas e instalaciones del sistema de saneamiento.
- i) Mantener en perfecto estado de limpieza y pintura todos los elementos y obras de las instalaciones.
- j) Conservar en las debidas condiciones todos los elementos anejos a las instalaciones, como caminos, vías de acceso, jardines, edificaciones, redes, etc., procurando que el aspecto sea siempre el mejor posible.
- k) Registrar y analizar las características de los parámetros que definen los procesos de las líneas de agua y de fangos para su debido control y funcionamiento y, asimismo, registrar y analizar los parámetros necesarios para controlar vertidos contaminantes a la red de alcantarillado, realizando siempre la

analítica marcada por la normativa vigente y la que en cada momento sea definida por los servicios técnicos del Ayuntamiento. En el caso de anormal funcionamiento de las instalaciones, la analítica adicional a realizar será a cargo del Concesionario. En este caso, la analítica a realizar podrá ser propuesta por el Concesionario o los servicios técnicos del Ayuntamiento, teniendo que contar siempre con la aprobación de este último.

- l) Comunicar al Ayuntamiento de Serón y a la Comisión de Seguimiento y Control mensualmente los resultados de los análisis y demás parámetros aplicados sobre el agua depurada.
- m) Una vez obtenida la autorización de vertido, el Concesionario deberá tomar las medidas necesarias para cumplir con los parámetros de calidad de agua de salida de las EDAR de Serón establecidos en las mismas, legislación vigente y en la normativa específica que sea de aplicación. El Concesionario tendrá la obligación de comunicar inmediatamente y por escrito al Ayuntamiento cualquier incidencia que afecte significativamente al funcionamiento de las instalaciones. Estas incidencias serán aquellas que produzcan paradas totales o parciales en el normal funcionamiento de los colectores de las redes de saneamiento, especialmente aquellas que produzcan vertidos a la vía pública, o que afecten a la calidad del efluente de la estación depuradora, de tal manera que los parámetros de calidad se vean rebasados en un 20% de los fijados en la autorización de vertido, legislación vigente y normativa específica que sea de aplicación. En tales supuestos, la comunicación a la Entidad se efectuará inmediatamente, debiendo el Concesionario arbitrar, con carácter inmediato, las medidas oportunas para corregir dicha situación, las cuales serán puestas en conocimiento del Ayuntamiento.
- n) Al margen de los análisis y controles exigidos al Concesionario en este Pliego, el Ayuntamiento o sus representantes podrán realizar sus propios análisis y controles, que serán considerados como oficiales, y cuyo coste no será con cargo al Concesionario.
- o) En el caso de que el Concesionario no estuviera de acuerdo con el resultado de los análisis efectuados por los servicios del Ayuntamiento se podrá acudir al arbitraje de un laboratorio oficial, elegido de común acuerdo por las partes. Los gastos de los análisis de arbitraje serán por cuenta del Concesionario, si se confirman los resultados previstos por el Ayuntamiento.
- p) Serán a cargo del concesionario el pago de las multas o sanciones derivadas de vertidos por un defectuoso proceso de depuración.

3.Acometidas generales de la red de alcantarillado

- a) El Concesionario deberá ejecutar las acometidas a la red de alcantarillado, que comprende el conjunto de tuberías, arquetas o pozos y otros elementos que tienen por finalidad conectar las instalaciones interiores de saneamiento del cliente con la red general de alcantarillado. La solicitud de acometida, la concesión de la misma y las condiciones técnicas se realizarán de acuerdo con las condiciones establecidas en el Reglamento del Servicio Municipal y las normas técnicas acompañantes.
- b) La instalación se realizará a cargo del peticionario del servicio. El Concesionario, teniendo en cuenta las características de las acometidas, tanto para la instalación de nuevas acometidas como para el mantenimiento de las mismas, deberá aplicar los precios o tasas de acuerdo con lo establecido en las Ordenanzas Fiscales vigentes en cada momento, cuadro de precios aprobado por el Ayuntamiento o, en

su defecto, "Precio de la Construcción" vigente que editen los Colegios Profesionales o documento técnico análogo, previa autorización por la Comisión de Seguimiento y Control.

4. Planos de las redes

- a) El Concesionario se obliga a la realización de un inventario de la red de saneamiento, **durante el primer año de la concesión**, que permita alcanzar su pleno conocimiento, actualizando y reconociendo las redes, situando todas las modificaciones, mejoras y ampliaciones.

5. Control e inspección de vertidos de aguas residuales a la red de alcantarillado

- a) El concesionario estará obligado a realizar y mantener el Plan de Control de Vertidos, de acuerdo con lo establecido en la Cláusula correspondiente del presente pliego.

CLÁUSULA 12. DE LA CALIDAD DEL AGUA SUMINISTRADA

12.1. El agua a suministrar a los abonados, provendrá de los actuales recursos de abastecimiento, en concreto las captaciones del manantial Fuente de Liar, Captación de El Cortijuelo, los sondeos de Los Geas, La Jauca, Las Menas y El Cantaril.

12.2. El Concesionario debe asegurar la distribución de los caudales que las instalaciones descritas en Estudio de Viabilidad le permitan. Tendrá la misma obligación con respecto a los caudales e instalaciones que en el futuro puedan ponerse en funcionamiento como consecuencia de la ejecución de los proyectos redactados por los Servicios Técnicos Municipales u otros organismos oficiales.

Si las instalaciones fueran insuficientes, el Concesionario deberá informar al Ayuntamiento con la necesaria anticipación para que pueda efectuar el correspondiente estudio de ampliación.

12.3. El Concesionario será responsable de la calidad bacteriológica del agua que distribuya, que deberá tener las condiciones de salubridad fijadas por la Administración Sanitaria. En cuanto a la calidad química del agua, el Concesionario efectuará los análisis que exija la normativa vigente en cada momento, informando al Ayuntamiento puntualmente de los resultados de las mismas y muy especialmente en caso de detectarse cualquier anomalía.

A los efectos de lo señalado en el párrafo anterior, el Concesionario efectuará en todo momento las analíticas exigidas por la normativa vigente. Los licitadores deberán acreditar en sus plicas la disponibilidad de laboratorios que reúnan los requisitos exigidos por el Real Decreto 140/2003 y sus modificaciones posteriores, mediante la aportación de los originales o las copias compulsadas de los certificados que acrediten el cumplimiento de estos requisitos.

El resultado de las analíticas realizadas se comunicará periódicamente a la Comisión de Seguimiento y Control del servicio que, al menos mensualmente, recibirá los análisis realizados por un laboratorio homologado, sin perjuicio de que la misma o el propio Ayuntamiento ordenen la realización, a costa del Concesionario, de cualesquiera otros análisis que consideren oportunos.

12.4. En caso de detectarse cualquier anomalía se comunicará inmediatamente de los parámetros y resultados obtenidos y se propondrán las actuaciones preventivas o correctivas necesarias para garantizar las condiciones sanitarias del suministro.

En caso de que alguna instalación no se ajuste a los parámetros de potabilidad, el Concesionario propondrá las actuaciones que técnicamente sean necesarias para solucionar la anomalía y, si el Ayuntamiento lo considera procedente, el Concesionario asumirá la ejecución y financiación, siempre que se establezca la manera de que esta carga no afecte al equilibrio económico de la concesión. A los efectos de lo señalado en este párrafo, el Concesionario efectuará en todo momento las analíticas exigidas por la normativa vigente.

12.5. El Concesionario elaborará en los **seis (6) primeros meses del contrato** el Protocolo de Autocontrol y Gestión del Abastecimiento (PAGA) y lo presentará ante la autoridad sanitaria y el Ayuntamiento. Este protocolo se actualizará anualmente.

12.6. Todas las tramitaciones ante la Autoridad Sanitaria de nuevos tramos de redes de transporte o distribución y, en general, cualquier cambio sobre las redes existentes, serán a cuenta del Concesionario y estarán bajo su responsabilidad. Para los elementos de las redes que no estén dados de alta en la Autoridad Sanitaria, o que se encuentren en tramitación, el Concesionario dispondrá de un máximo de 1 año para proceder a su regularización o para finalizar su tramitación.

CLÁUSULA 13. PLAN DE CONTROL DE VERTIDOS

La correcta gestión del ciclo integral del agua deberá incluir la acción preventiva frente a la contaminación humana a través del control adecuado de los vertidos a la red municipal de saneamiento, para garantizar la correcta depuración de los mismos, reducir el impacto al medioambiente y velar por la salud de los ciudadanos.

La aplicación de un **Plan de Control de Vertidos (PCV)** tendrá como objeto controlar que los vertidos de aguas residuales, fundamentalmente las generados por las actividades industriales, estén dentro de los límites establecidos en la Ordenanza Municipal de Vertidos, detectar los posibles focos contaminantes y conseguir su erradicación. Asimismo, reducirá el riesgo de sanción por incumplimiento de vertidos y los cánones/tasas de vertido aplicables, permitirá imputar responsabilidades y trasladar costes a las actividades generadoras de los vertidos contaminantes.

El Concesionario implementará, **en el plazo máximo de un año desde el inicio del contrato**, un PCV para el término municipal de Serón. Para ello, deberá llevar a cabo, al menos, las siguientes actividades:

13.1. Recopilación de información

Incluirá la **recopilación y valoración inicial de la información disponible**: cartografía y datos de las redes de saneamiento, estudios previos, legislación aplicable, censo de industrias y registro municipal de vertidos, identificación de actividades potencialmente contaminantes, puntos de conexión y arquetas de registro, otras instalaciones de saneamiento y depuración, etc.

En caso de que el concesionario identificara la necesidad de llevar a cabo nuevos estudios o trabajos técnicos especializados que, por su naturaleza, pudieran quedar fuera de sus obligaciones contractuales, deberá informar al Ayuntamiento y establecer, de común acuerdo, la manera de proceder para la ejecución y financiación de los mismos.

13.2. Planificación de muestreos

Con la cartografía de la red de saneamiento de Serón y la concreción de un censo de actividades, se procederá a su sectorización para establecer las **estaciones de muestreo** pertinentes. Una vez establecidas las estaciones de muestreo de aguas residuales se fijará un **plan periódico de muestreo**, que permitirá la caracterización del vertido en cada sector y subsector. Será necesaria la definición de los **parámetros a controlar** y sus valores límite, respetando lo establecido en la Ordenanza Municipal de Control de Vertidos.

Toda esta gestión técnica y administrativa **deberá realizarse en soporte informático específico** que permita la gestión automática de cartografía, inventario de empresas, inspecciones, muestras, autorizaciones, etc., para lo que será necesaria la **creación de una Base de Datos**.

13.3. Actividades de Control e Inspección

A excepción de aquellas inspecciones no programadas que puedan derivar de avisos desde la EDAR o denuncias de organismos oficiales o particulares, las actividades de control e inspección deberán estar sujetas a una planificación trimestral. Dicha planificación se desarrollará por parte del personal del Servicio con una anterioridad de dos semanas a la campaña de inspecciones.

El Ayuntamiento podrá solicitar dicha información al Concesionario, quien deberá facilitar cuanta documentación sea necesaria para el correcto seguimiento de la implementación del PCV.

El procedimiento de la inspección se llevará a cabo de acuerdo a lo establecido en la Ordenanza Municipal y deberá, al menos, incluir las siguientes fases:

1. Visita a la empresa. Se realizará sin previo aviso
2. Toma de muestra del vertido. Se realizará dentro de los 15 minutos desde la presentación del equipo inspector a la empresa
3. Complimentación de acta de toma de muestras. Se realizará "in situ" y deberá ir firmada por el responsable por parte de la empresa, indicando su nombre y DNI
4. Analíticas y Resultados: Deberá garantizarse la cadena de custodia durante la toma de muestras, transporte y análisis
5. Elaboración de informe y actualización de la Base de Datos
6. Aplicación del Reglamento del Servicio y la Ordenanza Municipal
7. Comunicaciones: Ayuntamiento / Responsable del Contrato / Comisión de Seguimiento y Control de la Concesión / Autoridad competente.

13.4. Actuaciones frente a infracciones

Cuando se detecte y localice algún tipo de infracción o vertido no aceptable, el Concesionario deberá comunicarlo al Ayuntamiento de forma inmediata, aportando la documentación que sea necesaria y suficiente para que el Ayuntamiento pueda tomar las medidas establecidas en la correspondiente Ordenanza Municipal.

De este modo, cuando se detecte alguna incidencia en una estación de muestreo, se estudiarán las empresas situadas aguas arriba y se caracterizarán sus aguas residuales de forma urgente hasta averiguar el causante del vertido contaminante. Una vez localizado, se realizará un muestreo en la actividad responsable con levantamiento de acta de inspección, para la realización del análisis en cuyo resultado deba fundamentarse la actuación administrativa, de acuerdo con lo establecido en la Ordenanza Municipal.

Transcurrido el plazo para que el titular del vertido adopte las medidas correctoras necesarias para subsanar las deficiencias detectadas, el Concesionario realizará una nueva visita de inspección con el objeto de comprobar que se han resuelto.

13.5. Otras actividades

Por otra parte, todos los vertidos de aguas pluviales y residuales, tanto de naturaleza doméstica como industrial que se efectúen a la red de alcantarillado y colectores municipales, desde edificios, industrias o explotaciones, deberán contar con informe previo del Concesionario y se ajustarán a lo estipulado en la Ordenanza Municipal de Vertidos.

Será obligación del Concesionario el apoyo técnico y administrativo para todos los trámites que se regulan en la Ordenanza Municipal de vertido de aguas residuales al sistema integral de saneamiento del Municipio de Serón.

La empresa adjudicataria del Servicio, conforme se vayan recibiendo las solicitudes de vertido de nuevas actividades deberá informarlas, en caso de ser necesario, debiendo hacer constar en cada caso los pretratamientos, arquetas de registro, instalaciones accesorias, etc. que cada actividad precise en función del tipo de proceso, al objeto de que los vertidos a realizar se ajusten siempre a los máximos establecidos en la Ordenanza Municipal vigente.

CLÁUSULA 14. CONTINUIDAD DEL SERVICIO

Dado el carácter de servicio básico para la población, desde el inicio de la prestación de los servicios no podrá suspenderse la prestación de los mismos por motivo alguno, salvo caso de fuerza mayor. En este caso, el Concesionario queda obligado a la aportación de todo tipo de medios propios y ajenos necesarios para el restablecimiento de la prestación de los servicios en el menor plazo posible.

El Concesionario pondrá el agua potable a disposición permanente de los abonados, salvo por interrupciones debidas a fuerza mayor o en los casos que se especifican a continuación:

- a) Como consecuencia de las necesidades del Servicio, debido a refuerzos y extensiones de la red de distribución e instalación de conexiones de servicio. El Concesionario debe comunicar los cortes o interrupciones programados en el suministro de agua dentro del plazo mínimo de **48 horas de antelación**.
- b) Como consecuencia de causas imprevistas, debido a paros de urgencia, para proceder a la reparación de averías que no puedan esperar, en las instalaciones afectas al servicio.
- b) Como causa de fuerza mayor, debido a la imposibilidad de adquisición de caudales suficientes para el abastecimiento.

En cualquier caso, cuando se deban realizar trabajos que necesiten interrumpir el suministro, el Concesionario procurará, con todos los medios que tenga a su alcance, que el número de abonados sin suministro sea el menor posible, y procurará también realizar los trabajos con la mayor rapidez posible, para limitar la interrupción del suministro al tiempo realmente imprescindible.

Cuando se produzca la suspensión del suministro especificada en el punto b) por un período de tiempo previsible superior a las cinco horas, y en todos los casos mencionados en el punto a), el Concesionario deberá informar a los usuarios afectados mediante anuncios en prensa, a través de la emisora local o de la forma que en cada momento resulte más útil y práctica.

Excepto en causas de fuerza mayor, ningún servicio podrá ser suspendido por periodo superior a 24 horas ininterrumpidas.

CLÁUSULA 15. OFICINA TÉCNICA

El Concesionario dispondrá de una oficina técnica para la redacción de proyectos técnicos y estudios de viabilidad técnica, para el mantenimiento de los planos de la red de abastecimiento y saneamiento, la programación de la ampliación de las diferentes instalaciones del servicio en función de las necesidades de ampliación, la supervisión de la realización de las obras y la comprobación de la ejecución, con sujeción a los proyectos técnicos redactados por el Concesionario o todos aquellos que el Ayuntamiento acuerde.

Dicha oficina técnica, además de personal con cualificación suficiente, deberá disponer del hardware y software necesarios para la gestión y mantenimiento de la cartografía del servicio y de las redes e infraestructuras del servicio. Asimismo, deberá contar con los equipos y programas precisos para la ejecución y mantenimiento de los modelos matemáticos de las redes e infraestructuras y de los programas de control de calidad de las aguas.

En todo caso, el Concesionario deberá facilitar al Ayuntamiento, cuando sea requerido para ello, cuantos informes y documentación relacionada con el servicio fueran necesarios.

CLÁUSULA 16. INNOVACIÓN Y HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

16.1. Sistemas de Información Geográfica de redes

El Concesionario está obligado a implantar un Sistema de Información Geográfica (SIG) del sistema de abastecimiento y saneamiento que será utilizado en la gestión del servicio, tanto para los aspectos técnicos como para los administrativos necesarios para la gestión de usuarios (gestión de abonados). Además, se deberá establecer en dicho sistema la identificación de averías según su tipología, avisos, etc.

El Concesionario, en el **primer año del contrato**, deberá digitalizar en forma compatible con los servicios informáticos municipales los planos de la red de distribución de agua potable y alcantarillado a escala 1:1000, así como los planos de detalle que sean precisos, haciendo constar en ellos los datos necesarios que permitan el exacto conocimiento de la red entre los que figurarán, como mínimo, las dimensiones, material, diámetro, profundidad, situación, etc., de tuberías, acometidas, válvulas, arquetas, hidrantes, bocas de riego, fuentes de agua potable, pozos de registro y, en general, de todos los elementos que componen la red de distribución y saneamiento.

Con soporte en el SIG se elaborarán modelos de distribución de caudales calculados en base a los métodos matemáticos correspondientes, que deberán ser completados y calibrados con datos de campo.

Es obligación del Concesionario facilitar al Ayuntamiento copia de los mismos, así como de las variaciones que se vayan produciendo durante la vida de la concesión. La entrega al Ayuntamiento, de las variaciones que se hayan producido, se hará con una periodicidad trimestral o a requerimiento del Ayuntamiento.

El Ayuntamiento podrá encomendar al Concesionario la obligación de proporcionar información a las empresas de obras públicas sobre la situación, replanteos y suministro de planos de los servicios afectados. Este servicio se podrá regir por precios públicos aprobados por el Ayuntamiento de Serón.

El Responsable del Contrato deberá tener acceso directo al SIG del servicio en tiempo real desde las plataformas municipales.

El Ayuntamiento también podrá encomendar el suministro de información sobre las redes gestionadas a cualquier administración pública con un interés legítimo, tales como la administración de la Comunidad Autónoma o el Estado. Esta información tendrá carácter gratuito.

16.2. Sistema de mantenimiento y gestión de activos

El licitador implantará un sistema de mantenimiento y gestión de activos en el servicio, al que deberá tener acceso de consulta el Responsable del Contrato si así lo considere.

Deberá cubrir, al menos, las siguientes áreas de gestión: Gestión de Activos, Gestión de Órdenes de Trabajo, Gestión de Almacenes, Gestión de Compras, Mantenimiento Preventivo, Predictivo y Correctivo y Gestión de Personal.

16.3. Plan de Gestión de Calidad: Indicadores de Gestión y Cuadro de Mando

El Concesionario del presente contrato deberá presentar, en el **plazo de un año** a contar desde la firma del Contrato, un **Plan de Gestión de Calidad** que abarque todos los aspectos relativos a la forma de prestar los servicios de forma eficiente y de acuerdo a las normas de derecho aplicables en cada momento. El plan deberá considerar los servicios de abastecimiento de agua potable y saneamiento separadamente y recogerá, necesariamente, los objetivos de incremento de rendimiento técnico de la red, disminución de fraudes, garantía de calidad sanitaria del agua, implantación de tecnologías para el uso eficiente de los recursos hídricos y la formación continua de los trabajadores del Servicio.

El Concesionario propondrá una serie de indicadores de gestión (IG) empleados para el seguimiento y control de los servicios, que muestren los valores más representativos de la gestión que lleva a cabo, así como su evolución en el tiempo. Dicha propuesta podrá ser modificada a medida que se desarrolle el servicio con el objetivo de optimizar los procedimientos de control. En todo caso, la propuesta de la empresa adjudicataria deberá adaptarse a las particularidades del Servicio de Serón y contar con la aprobación del Ayuntamiento para su aplicación.

Los IG deberán abarcar, como mínimo, los siguientes aspectos:

- **Calidad del Servicio:** Los IG recogerán los resultados relevantes del control de calidad del agua suministrada y permitirán medir el control de calidad en la prestación del servicio a los usuarios, analizando aspectos como la continuidad y calidad del suministro, incidencias, reclamaciones, etc.
- **Operación:** Los IG utilizados tendrán como finalidad la monitorización y el control del estado de los sistemas de agua potable y saneamiento a partir de ratios que permitan realizar una síntesis de toda la información operacional disponible. Se incluirán IG relativos al parque de contadores, volúmenes gestionados, pérdidas de los sistemas, rendimiento técnico, etc.
- **Económicos:** Los IG propuestos serán valores que sirvan como referencia para realizar el seguimiento y control de las cuentas de explotación del servicio (ingresos y costes) así como del importe anual destinado a inversiones.

El sistema de indicadores deberá organizarse en un cuadro de mando que aporte la información relevante sobre la marcha del servicio. El cuadro de mando deberá permitir el seguimiento específico de los indicadores de forma clara y sistemática, convirtiéndose en una de las principales herramientas de diagnóstico para el Concesionario y el Ayuntamiento.

16.4. Software de Gestión Comercial

En el **plazo máximo de tres meses** desde la firma del contrato, el Concesionario deberá implantar un software de gestión comercial que cumpla con lo establecido en la Ley 31/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, con el objetivo de proporcionar la máxima calidad en la atención a los usuarios de los servicios objeto del contrato.

El sistema deberá mantener un histórico de registros (lecturas, facturación, deuda, operaciones, etc) así como cualquier modificación efectuada en el contrato y en el punto de suministro/acometida.

La herramienta deberá tener implementados, como mínimo, los siguientes procedimientos de gestión comercial:

- Catastro/Contratos
- Lecturas/Inspecciones
- Facturación
- Cobro
- Atención al Cliente (solicitudes y reclamaciones; almacenamiento de documentos)
- Oficina on-line (contrataciones, modificaciones de contrato, consulta de consumos y facturas)

El sistema implantado deberá garantizar la disponibilidad, el acceso, la integridad, la autenticidad, la confidencialidad y la conservación de los datos, informaciones y servicios prestados.

CLÁUSULA 17. TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN

En relación con la transferencia de información a la Administración, se exige que el concesionario de acceso en tiempo real al Responsable del Contrato a la información técnica, comercial y de gestión.

En este sentido, el concesionario pondrá a disposición del Responsable del contrato las herramientas informáticas que le permitan visualizar, como mínimo, la siguiente información:

- Información geográfica de control de inventarios de las infraestructuras y elementos de los sistemas de abastecimiento y saneamiento.
- Avisos, incidencias en el servicio y averías.
- Control de flotas que permita conocer la posición de los vehículos en todo momento.
- Telecontrol de instalaciones.
- Gestión comercial (padrón de abonados, facturación, reclamaciones, etc.).
- Indicadores de Gestión y cuadro de mando.

La instalación de dichas herramientas se realizará bajo el procedimiento y requerimientos establecidos por el Responsable del Contrato.

CLÁUSULA 18. RELACIONES CON LOS USUARIOS DEL SERVICIO

18.1. Con respecto a los usuarios del servicio, el Concesionario se ocupará de:

- Las relaciones con los promotores o solicitantes que deseen un futuro suministro.
- La ejecución de las acometidas de agua y alcantarillados, con cargo al peticionario.
- El suministro e instalación de contadores, con cargo a los gastos de explotación del Servicio.
- La contratación de suministro por los usuarios.
- La actualización y mantenimiento de un fichero de abonados informatizado, en el que se harán constar las características de los servicios prestados, que deberá estar siempre a disposición del Ayuntamiento.
- La lectura de contadores.

- La confección de los padrones y recibos, así como la gestión del cobro, por los conceptos y tarifas vigentes en cada momento.
- La conservación de las acometidas de agua y alcantarillado.
- La conservación de contadores.
- El corte de suministro una vez cumplidos los trámites legales, vigentes en cada momento.
- La búsqueda, localización y comunicación al Ayuntamiento de usos fraudulentos del agua y acometidas ilegales.
- La atención a los escritos, reclamaciones o comunicaciones que formulen los interesados sin perjuicio de su traslado a la Administración en caso de corresponderle a ésta su resolución.

Estas relaciones se fijarán mediante las normas que establezcan las Ordenanzas y el Reglamento del Servicio.

Si estas normas se modificaran a lo largo del periodo concesional, el Ayuntamiento dará audiencia al Concesionario con la única finalidad de recibir del mismo las sugerencias que éste considerara pertinente formular.

18.2. Contratación del suministro

Al inicio del contrato, el Ayuntamiento transferirá los contratos de usuarios al Concesionario, quien estará obligado a subrogar dichos contratos e incorporarlos al padrón de usuarios del servicio, que servirá de base para la facturación.

El Concesionario deberá formalizar los contratos con los usuarios en un plazo máximo de tres meses desde el inicio del servicio, siendo por cuenta del Concesionario las actuaciones necesarias para dar cumplimiento a la citada contratación, a partir del listado facilitado, y de acuerdo con lo que establece el presente Pliego, el Reglamento del Servicio y la legislación vigente en materia de contratación.

Dentro de la zona de cobertura, el Concesionario está obligado a prestar el servicio a los peticionarios que lo soliciten, previa autorización del Ayuntamiento o conforme a lo establecido en el Reglamento del Servicio.

El Concesionario solamente podrá negarse a prestar el suministro cuando se de alguno de los casos siguientes:

- a) Cuando la persona o entidad que solicite el suministro se niegue a firmar el contrato o no cumpla las disposiciones a que se refieran el Reglamento del Servicio.
- b) Cuando se compruebe que el peticionario ha dejado de satisfacer, dentro de los plazos reglamentarios, el importe de agua consumida anteriormente en otro suministro contratado por la misma persona o entidad.
- c) Cuando existan razones técnicas suficientemente acreditadas que hagan imposible la ejecución de la conexión o acredite no disponer de caudales suficientes para atender el nuevo suministro.
- d) Cuando exista incumplimiento de las cláusulas establecidas en el Reglamento del Servicio.

Los contratos de suministro de agua potable, alcantarillado y depuración serán realizados por el Concesionario, en las condiciones establecidas en la legislación vigente y en el Reglamento del Servicio Municipal. El contrato

de abono se hará por triplicado: un ejemplar será para el abonado, otro para el Concesionario y el tercero para el Ayuntamiento.

El Concesionario realizará la contratación con los usuarios del servicio de forma unitaria, comprendiendo un contrato para el suministro de cada vivienda o local comercial independiente. El abono de los recibos correspondientes a las liquidaciones practicadas se efectuará preferentemente por el sistema de domiciliación bancaria o, en su defecto, en cualquier Sucursal de las Entidades Bancarias que el Concesionario designe al efecto, o incluso en las propias instalaciones de atención al usuario que el Concesionario destine a tal efecto.

El contrato de suministro únicamente podrá suscribirse una vez realizados los trabajos de conexión y extensión de la red, si resultara necesario, acordados según sea el caso.

En el momento de la contratación del suministro se devengarán las tarifas por los derechos de conexión vigentes en cada momento.

El Concesionario remitirá mensualmente a la Comisión de Seguimiento y Control la relación de los contratos que, en su caso, se hayan formalizado durante el periodo.

Tanto el Ayuntamiento como el Concesionario darán cumplimiento a lo previsto en la Disposición Adicional Vigésimo Quinta de la LCSP de protección de datos de carácter personal, firmando entre ellos el contrato previsto en el art. 12-2º de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, antes de la cesión al Concesionario de los datos del padrón de abonados.

18.3. Lectura de contadores

La lectura de contadores, que servirá para establecer los volúmenes consumidos por los abonados para el servicio de agua potable, deberá realizarla el Concesionario, como mínimo, una vez cada trimestre natural. No obstante, el Concesionario podrá verificar los contadores con la frecuencia que considere oportuno, pero sin que esta verificación le dé derecho a remuneración complementaria.

Las indicaciones que marque el contador las anotará el lector en las hojas que servirán de base para la facturación correspondiente.

A propuesta razonada del Concesionario, el Ayuntamiento podrá variar, discrecionalmente, los periodos de lectura.

18.4. Conservación de contadores y conexiones de servicio

La conservación de los contadores y las conexiones del servicio será realizada por el Concesionario a su cargo.

El Concesionario, de darse el supuesto, sustituirá todos los contadores averiados por otros de iguales características, en perfectas condiciones de funcionamiento y verificados según lo establecido en el Reglamento del Servicio, en el momento de constatar la avería.

La conservación de contadores no incluirá los gastos de reparación motivada por toda causa que no sea consecuencia de su uso normal. En este caso, el Concesionario deberá notificar la anomalía al usuario, que pagará los gastos que se originen.

Se entiende por conservación de conexiones de servicio de agua potable las actividades para el mantenimiento en condiciones de funcionamiento adecuadas de los ramales que, partiendo de la red de distribución, abarca un inmueble, desde la conexión con la red hasta la llave de paso sita en la acera o fachada del inmueble.

Se entiende por conservación de conexiones de servicio de alcantarillado las actividades para el mantenimiento en condiciones de funcionamiento adecuadas del ramal que, partiendo desde el pozo o arqueta de acometida o fachada del inmueble en su caso, conduce las aguas residuales del edificio o finca hasta la red general de alcantarillado.

18.5. Emisión y cobro de recibos

El Concesionario emitirá los recibos por los importes del suministro de agua potable y alcantarillado a los abonados una vez por periodo de facturación vigente. En cualquier caso, la periodicidad se deberá adaptar a las ordenanzas que estén en vigor en cada momento.

En el caso de que el concesionario facturara consumos correspondientes al periodo gestionado por el anterior prestado del servicio, deberá ingresar en el Ayuntamiento la parte proporcional correspondiente a dicho periodo para que, a su vez, el Ayuntamiento ingrese al anterior prestador dicha parte proporcional, dado que constituye el objeto de la anterior prestación contractual.

18.6. Trabajos por cuenta ajena

El Concesionario podrá realizar trabajos a particulares y usuarios del servicio, derivados de la propia prestación. Estos trabajos serán valorados en función de la base de precios que previamente proponga el Concesionario y que apruebe el Órgano de Contratación.

18.7. Gestión de reclamaciones

Será obligación del Concesionario la existencia y mantenimiento del correspondiente registro de entrada de reclamaciones, tanto verbales como escritas, en el que quede constancia, al menos, de todas las comunicaciones y denuncias formuladas diariamente por los usuarios por cualquier medio, incluso las reclamaciones vehiculadas a través del Ayuntamiento. En todos los casos se les proporcionará, en el momento de la comunicación, copia del escrito de reclamación, en el que quede reflejado el objeto de la denuncia o comunicación y en el que conste la fecha de entrada, la causa denunciada y el sello de la entidad.

El Concesionario está obligado a **contestar a las reclamaciones** que se le formulen por escrito por los usuarios, en **plazo no superior a diez días hábiles**.

Una copia de la reclamación y de la contestación deberá ser enviada obligatoriamente por el Concesionario al Ayuntamiento y a la Comisión de Seguimiento y Control, dentro de las 48 horas siguientes a la comunicación al usuario.

Con periodicidad semestral se aportará a la Comisión de Seguimiento y Control la relación y análisis de las reclamaciones realizadas por los usuarios en el periodo, incluyendo la tipología de reclamación, ubicación, datos del reclamante, fechas de recepción-resolución-respuesta, así como cualquier información documental y técnica relacionada con esta reclamación.

18.8. Prestación del servicio a edificios y dependencias municipales

Los suministros de agua a los edificios, dependencias e instalaciones municipales y/o aquellos otros con cargo íntegro al presupuesto municipal que el Ayuntamiento determine, se realizarán mediante contador. En el plazo de seis meses, el Concesionario instalará contadores, si no los hubiera, para el control de dichos consumos.

El Ayuntamiento se reserva la disponibilidad con carácter gratuito, de toda el agua que se precise para el riego de jardines, limpieza viaria, servicios municipales, locales y dependencias del propio Ayuntamiento.

El concesionario instalará contadores a su costa, si no los hubiera, para el control de dichos consumos, en los edificios, dependencias municipales, jardines, etc. Las reparaciones de los mismos será a cargo de la concesión.

El concesionario solamente facturará la parte correspondiente al Canon de mejora de infraestructuras hidráulicas de depuración de interés de la comunidad autonómica, de cada punto de consumo. Así mismo, no facturará cantidad alguna al Ayuntamiento por el servicio de alcantarillado y depuración.

En cuanto a las nuevas acometidas a edificios municipales, fuentes públicas, bocas de incendio y de riego municipal y contadores de obras de promoción municipal, no se cobrarán derechos de conexión, pero si los gastos de acometida.

Las bocas de incendio estarán precintadas y sólo podrán usarlas, en caso de siniestro, los miembros del personal correspondiente o del propio servicio.

CLÁUSULA 19. EXPEDIENTES DE LICENCIAS DE OBRAS

19.1. Expedientes de licencias de obras y proyectos de urbanización (enganche provisional exclusivamente para la ejecución de la obra)

Se dará traslado al Concesionario de todo expediente de licencia de obra y proyectos de urbanización y su documentación complementaria que suponga nueva ejecución, ampliación, sustitución, renovación o mejora de las redes existentes a fin de que, en el plazo de 10 días emita informe sobre su incidencia en el servicio.

A estos efectos y una vez autorizada la ejecución de la obra que afecta a la red, se notificará la autorización otorgada con su condicionado al concesionario a fin de efectuarse por éste la debida intervención en la ejecución de las obras en la comprobación de su adecuación a las normas aprobadas. El Concesionario no efectuará ninguna conexión temporal a la red (con la exclusiva finalidad de ejecución de la obra) hasta tanto el interesado solicitante no aporte en la solicitud copia de la licencia de obras.

19.2. Expedientes de licencias de primera utilización y de apertura (enganche definitivo)

El Concesionario no efectuará ninguna conexión definitiva para habitar la vivienda o desarrollar una actividad en el local hasta tanto el interesado solicitante no aporte en la solicitud la copia de la licencia de apertura y/o la de primera ocupación o ambas según proceda.

Si la inspección detecta el ejercicio de actividad o la habitación de la vivienda y por tanto el consumo de agua potable o la utilización del servicio de saneamiento sin el alta correspondiente, se procederá por la empresa concesionaria al corte del suministro sin perjuicio del resto de acciones que procedan.

19.3. Obras de emergencia

El Concesionario elaborará a petición del Ayuntamiento, una memoria técnica sobre las actuaciones a realizar en obras de emergencia relacionadas con las redes de agua potable y alcantarillado y comprobará antes de su enterramiento la corrección de las redes reparadas.

CLÁUSULA 20. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO

20.1. Control e inspección de la concesión administrativa

El Ayuntamiento, como administración contratante, en relación con la concesión administrativa de los servicios, tendrá la potestad de vigilar y controlar el cumplimiento de las obligaciones del Concesionario, pudiendo inspeccionar el servicio, sus obras, instalaciones y locales, así como la documentación relacionada con el objeto de la concesión, conservando además los poderes de policía necesarios para asegurar la buena marcha del servicio público que gestione el Concesionario.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 62 de la LCSP, el Ayuntamiento designará un **Responsable del Contrato** al que corresponderá supervisar su ejecución y adaptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada. El Responsable del Contrato podrá ser una persona física o jurídica, vinculada al Ayuntamiento o ajena a él.

El Responsable del Contrato será el instrumento a través del cual se canalizarán todas las comunicaciones e instrucciones que la entidad contratante deba hacer llegar al Concesionario, que, a su vez, deberá designar un Responsable del Servicio cuyas funciones esenciales consistirán en la organización y dirección técnica de los trabajos, medios personales y materiales así como hacerse cargo de las relaciones con el Ayuntamiento.

20.2. Comisión de Seguimiento y Control

Con objeto de velar por el correcto cumplimiento de las obligaciones contractuales y garantizar el buen funcionamiento del servicio, el Órgano de Contratación constituirá una **Comisión de Seguimiento y Control**.

La Comisión de Seguimiento y Control ejercerá las funciones de fiscalización e inspección de la gestión del Concesionario y velará por el exacto cumplimiento de sus obligaciones respecto a los usuarios y el propio

Ayuntamiento, así como evaluará la gestión del concesionario en todos los aspectos derivados del contrato, desde el punto de vista económico, jurídico y de cumplimiento de objetivos, siendo sus acuerdos de obligado cumplimiento por parte del Concesionario. Para el cumplimiento de estas funciones y las que se establezcan, la Comisión de Seguimiento y Control podrá reunirse con carácter ordinario una vez cada seis meses y con carácter extraordinario siempre que se considere conveniente a propuesta de su Presidente.

La Comisión de Seguimiento y Control podrá solicitar del Concesionario, y éste vendrá obligado a suministrarlos, cuantos datos e informaciones se requieran para tener un conocimiento actualizado de la concesión y faciliten la adopción de las medidas que se estimen pertinentes. A estos efectos, tendrá libre acceso a las edificaciones, instalaciones y dependencias afectas al servicio, así como a dicha información.

La Comisión de Seguimiento y Control propondrá al Ayuntamiento las correcciones o modificaciones oportunas para la prestación del servicio, elevando propuesta de acuerdo con lo dispuesto en la normativa aplicable y garantizándose en todo caso el equilibrio económico de la concesión.

La Comisión de Seguimiento y Control entenderá, asimismo, de cuantos problemas puedan presentarse en el servicio y coordinará las relaciones entre el Concesionario y el Ayuntamiento, decidiendo a la vista de los informes emitidos y por mayoría simple, sobre las cuestiones derivadas de la interpretación del contrato o cuestiones relacionadas con el servicio, dando audiencia al Concesionario.

De las sesiones de la Comisión de Seguimiento y Control, se levantará acta en la que se dará cuenta al Pliego como Órgano de Contratación y de control del seguimiento del contrato para su aprobación.

20.3. Mecanismo de control

El mecanismo de control de la concesión se realizará a través del Responsable del Contrato, quien unificará y analizará inicialmente la información facilitada por el Concesionario para que, en caso de considerarse suficientemente trascendente, proceder a su posterior estudio compartido por parte de la Comisión de existe esta. Básicamente se controlarán los siguientes extremos:

1. Cumplimiento, por parte del Concesionario, de todo aquellos que establece el Contrato y los Pliegos de condiciones, la Oferta presentada por el Concesionario, las Ordenanzas y Reglamentos municipales y la legislación aplicable a la concesión.
2. Recepción y análisis de toda la documentación técnico-económica y de gestión de la concesión, siendo obligación del Concesionario reportar toda la documentación e información puntual, periódica y anual al Responsable del Contrato, según se establece en el presente Pliego. En base a esta documentación, el Responsable del Contrato informará y propondrá actuaciones y modificaciones significativas a la Comisión de Seguimiento y Control de haberla o, de no existir esta, al órgano de contratación para su aprobación. Todas las propuestas de modificación de reglamentos, mecanismos de gestión, precios a aplicar para realización de trabajos derivados del servicio, así como los proyectos y modificaciones de éstos, deberán ser supervisados y aprobados previamente por la Comisión de Seguimiento y Control o el órgano de contratación en su caso.

3. Vigilancia y supervisión de la realización de obras, incluida la ejecución material, la gestión de los contratos y suministros, la dirección facultativa, la coordinación de seguridad y salud y otros trabajos relacionados que corresponden a la empresa concesionaria. Cualquier variación significativa de los proyectos (unidades de obra, mediciones, calidades, propuestas técnicas, etc.) o modificación sustancial de obras deberá ser comunicada al Responsable del Contrato.
4. Una vez finalizadas las obras se realizarán las verificaciones y pruebas que el Ayuntamiento considere oportuno, de acuerdo con el protocolo propuesto por la empresa concesionaria, y aprobado por el Ayuntamiento.
5. Control del adecuado uso de las instalaciones, incluyendo la vigilancia del cumplimiento de las inversiones previstas en el Plan Director, así como el control de las actuaciones de mantenimiento preventivo y correctivo de las infraestructuras y adecuaciones de instalaciones para la optimización técnica, adecuación a la reglamentación sanitaria o cumplimiento de condiciones de prevención de riesgos laborales.
6. Realización de auditorías operativas que comprueben la eficacia y eficiencia en la prestación del servicio por parte del Concesionario.
7. Revisión del equilibrio económico-financiero de la concesión siempre que se produzcan modificaciones del servicio no previstas impuestas por el Ayuntamiento.
8. La realización de auditorías de calidad del agua, revisión de registros de reclamaciones y de actividad y todos aquellos instrumentos que se consideren necesarios para la correcta supervisión del servicio.
9. Cualquier encomienda de control realizada por el Ayuntamiento o la Comisión de Seguimiento y Control, de haberla.
10. Adicionalmente a lo expuesto, y siempre que las circunstancias lo aconsejen, el Ayuntamiento o Responsable del Contrato podrá solicitar al Concesionario, y éste estará obligado a suministrarlos, cuantos datos e informaciones se requieran para tener un conocimiento actualizado de la concesión y faciliten la adopción de las medidas que se estimen pertinentes. A tales efectos, se tendrá libre acceso a las instalaciones y dependencias afectas al servicio, así como a la comentada información, siempre cumpliendo con la legislación vigente.

20.4. Informes y memorias

El Concesionario está obligado a facilitar a la Comisión de Seguimiento y Control:

1. **Memoria Anual:**

El Concesionario deberá presentar, en los tres primeros meses de cada ejercicio, una Memoria comprensiva sobre la gestión y prestación del servicio, de todas las actuaciones realizadas, así como de las propuestas que estime conveniente para la mejor prestación del mismo.

Asimismo, el Concesionario deberá presentar las **cuentas anuales del servicio** ante el Ayuntamiento y cuanta documentación sea necesaria a efectos del ejercicio del control económico-financiero por el Ayuntamiento.

La Memoria sobre la gestión y prestación del servicio contendrá, como mínimo, la siguiente información:

- a) Informe con los registros mensuales del sistema de agua potable suministrada y registros trimestrales de agua registrada y facturada durante el ejercicio.
- b) Informe con los registros mensuales relativos a las reparaciones y renovaciones efectuadas en las instalaciones y los contadores afectos al servicio; el estado de la infraestructura afecta al servicio, especificando las deficiencias que aconsejan la sustitución de elementos parciales o bien la renovación total.
- c) Informe con los registros mensuales del número de empleados integrados en la plantilla del servicio, sus cometidos y responsabilidades.
- d) Informe de calidad, indicando el número y naturaleza de las reclamaciones efectuadas por los usuarios y el resumen de las acciones emprendidas durante el ejercicio, en aras de mejorar la calidad y eficacia del servicio.
- e) Informe de las incidencias acontecidas durante el ejercicio, cortes de suministro, número de usuarios afectados, fugas de cierta magnitud, reparaciones, etc.
- f) Resultados de los análisis y demás parámetros controlados efectuados sobre el agua suministrada a la población.
- g) Informe legal, detallando contenciosos, reclamaciones o similares contra el servicio, así como la resolución de los mismos.
- h) Propuestas que estime conveniente para la mejora en la prestación del servicio.
- i) Cualquier otra información relevante para la gestión del servicio

2. Informes:

Con la periodicidad que se indica a continuación, el Concesionario remitirá al Ayuntamiento la siguiente información:

- a) **Trimestralmente**, listado y fichero informático de las altas, bajas y modificaciones de datos que se produzcan durante los tres meses anteriores a la fecha de presentación, indicando titularidad del contrato, dirección del suministro, dirección a efectos de notificaciones, datos del contador y cualquier otro dato necesario para la localización y caracterización del suministro.
- b) **Trimestralmente**, listado y fichero informático de las reclamaciones de los abonados y de las actuaciones que se deriven de ellas, indicando la situación en que se encuentran en el momento de la emisión del listado.
- b) **Trimestralmente**, listado y fichero informático de las actuaciones programadas que se realicen en cuanto a obras de renovación, ampliación o reparación, campañas de renovación de contadores, detección y localización de fugas en la red o en las acometidas de los abonados, limpieza e inspección de redes de alcantarillado. Incidencias detectadas y conclusiones.
- c) **Trimestralmente**, informes de los controles y analíticas realizadas en relación con la calidad del agua suministrada para consumo humano. Incidencias detectadas y conclusiones.
- d) **Cada dos años**, auditoría operativa del funcionamiento del servicio realizada por expertos independientes, en la cual se evalúe el cumplimiento de las obligaciones asumidas por el Concesionario en relación con el contrato concesional.

- e) **Informes puntuales.** El Concesionario está obligado a informar inmediatamente de cualquier incidencia o actuaciones que sea representativa dentro de la gestión del servicio, especialmente, en lo que se refiere al cumplimiento legal en materia sanitaria, medioambiental y de prevención de riesgos laborales.

CLÁUSULA 21. GESTIÓN AMBIENTAL

El Concesionario deberá **acreditar la certificación de un sistema de gestión de calidad y medio ambiente**, de acuerdo con la UNE-EN ISO 9001:2015 y UNE-EN ISO 14001:2015, como **máximo a los 12 meses de formalizarse el contrato**.

El Concesionario incorporará todas aquellas innovaciones tecnológicas, sistemas, procedimiento, etc. que contribuyan a la minimización de los impactos ambientales en todos los aspectos relativos al servicio, especialmente en lo referente a los medios materiales y las instalaciones fijas.

Asimismo, el laboratorio del Concesionario o aquel con el que concierte los servicios necesarios, deberá contar con un Sistema de Gestión de Calidad certificado bajo la norma UNE-EN ISO 17025:2017.

III. DE LA EJECUCIÓN DE OBRAS.

CLÁUSULA 22. OBRAS E INSTALACIONES POR CUENTA DEL CONCESIONARIO

22.1. Obras de mantenimiento, conservación y reparación

El concesionario tomará a su cargo las obras e instalaciones municipales de abastecimiento, alcantarillado y depuración del municipio en las condiciones actuales en las que se entregan, y sobre las que, una vez realizado el inventario previsto en la cláusula undécima del presente Pliego de Condiciones Técnicas y hechas las apreciaciones necesarias sobre su estado de conservación y necesidades de reforma, no se podrá efectuar ninguna observación o alegación en el futuro y será responsable de su buen funcionamiento y conservación, correspondiéndole por tanto la vigilancia, conservación y mantenimiento de las mismas.

Serán por cuenta del concesionario, el mantenimiento, conservación y reparación de todas las instalaciones del servicio cedidas a éste para su explotación, y las que se incorporen por ampliaciones, nuevas urbanizaciones, etc. durante todo el periodo del contrato.

Se consideran como obras de reparación las necesarias para reparar un daño producido en un bien inmueble por causas fortuitas o accidentales, con el alcance definido en la presente cláusula. Se entienden incluidas en esta definición las actuaciones necesarias para reparar cualquier instalación o elemento del servicio.

Si el daño se produce en el tiempo por el natural uso del bien, las obras necesarias para su enmienda tendrán el carácter de conservación. Las obras de mantenimiento tendrán el mismo carácter que las de conservación.

Como criterio general el Concesionario deberá contar con medios propios para realizar por sí mismo la mayor parte de estas actuaciones, si bien se admite de forma expresa que para determinados cometidos que supongan cierto grado de especialización, o bien en casos de sobrecarga de tareas, se pueda realizar la subcontratación de determinados trabajos, siempre de conformidad con lo establecido en la legislación vigente y previa comunicación al Responsable del Contrato.

En la mayor parte de los casos se tratará de actuaciones urgentes que no responden a un trabajo planificado con anterioridad, por lo que no comportan la previa redacción de un documento técnico específico como puede ser un Proyecto de Ejecución.

Cuando se produzca una avería, los trabajos de reparación se comenzarán de forma inmediata por parte del Concesionario, comunicando los datos significativos de la intervención al Responsable del Contrato a la mayor brevedad posible.

Como condición general, todas las obras o actividades complementarias necesarias para prestar los servicios de mantenimiento y conservación, tales como apertura y cerramiento de zanjas, levantamiento y reposición de pavimentos y/o aceras y otras similares deberán ser ejecutadas por el propio Concesionario.

El alcance de las obras de reparación de las redes tendrá los siguientes criterios:

- **Red de distribución:** se entiende que entra dentro del concepto de reparación lo que supone la renovación de un tramo en mal estado incapaz de prestar el servicio de hasta 100 metros de longitud. Queda incluido dentro de este concepto las reparaciones que requiera el pavimento para quedar en perfecto estado funcional y estético.
- **Red de alcantarillado:** se entiende que entra dentro del concepto de reparación lo que supone la renovación de un tramo en mal estado incapaz de prestar servicio de hasta 100 metros de longitud. Queda incluido dentro de este concepto las reparaciones que requiera el pavimento para quedar en perfecto estado funcional y estético.
- **Actuaciones sobre otros elementos distintos a las redes:** se entiende que entra dentro del concepto de reparación lo que supone la renovación de un elemento en mal estado incapaz de prestar servicio hasta un límite máximo por actuación de DOCE MIL EUROS (12.000 €), IVA no incluido. Este importe se actualizará anualmente en función del índice específico de mantenimiento que viene definido en la fórmula de revisión de precios establecida en el PCAP. A efectos de la valoración de estas actuaciones se aplicará el cuadro de precios municipal vigente en cada momento o, en su defecto, la Base de Precios Centro de la Construcción editada por el Gabinete Técnico del Colegio Oficial de Aparejadores, Arquitectos Técnicos e Ingenieros de Edificación de Guadalajara y Bases de Costes de la Construcción de la Junta de Andalucía.
- **EDAR e instalaciones vinculadas:** tiene carácter de obra de reparación todo lo que supone actuar sobre un equipo existente reemplazando alguna de sus partes que haya sufrido una avería sin llegar a la sustitución del equipo completo por otro equivalente, no permitiéndose instalar equipos reutilizados o de procedencia desconocida. En el caso de ser necesaria la sustitución del equipo completo, será a

cargo del Concesionario cuando su deterioro se deba a un uso defectuoso de las instalaciones por parte del mismo.

Las actuaciones que superen estos niveles, y aquellas otras que, previa justificación del Concesionario, el Ayuntamiento acepte como obras no incluidas en la conservación y el mantenimiento, quedan excluidas del concepto de obras de mantenimiento y reparación relativas a reposición o reforma de redes y se integran en lo previsto en la Cláusula 22.2.

22.2. Obras de primer establecimiento, reforma y gran reparación

Serán por cuenta del Ayuntamiento las **obras de primer establecimiento, reforma y gran reparación** de instalaciones e infraestructuras de abastecimiento de agua potable (captaciones, plantas de tratamiento, redes, estaciones de bombeo, depósitos, etc.) y de saneamiento (redes, colectores, estaciones de bombeo, etc.) salvo cuando su realización esté contemplada como obligación a cargo del Concesionario en los Pliegos que rigen el presente contrato.

Se consideran **obras de primer establecimiento** las que dan lugar a la creación de un bien inmueble; el concepto general de **reforma** abarca el conjunto de obras de ampliación, mejora, modernización, adaptación, adecuación o refuerzo de un bien inmueble ya existente; y como **obras de gran reparación** se entienden las necesarias para enmendar un daño producido en un bien inmueble por causas fortuitas o accidentales, cuando superen los niveles señalados en el apartado anterior. Se entienden incluidas en esta definición las actuaciones para establecer, reformar o reparar cualquier instalación o elemento del servicio, siempre que no estén incluidas en las definidas en la cláusula anterior.

Todas las obras que, de acuerdo con lo dispuesto en esta cláusula, sean por cuenta del Ayuntamiento de Serón, serán licitadas conforme a la legislación de contratos públicos aplicable.

En caso de que las obras las ejecute el Concesionario, directamente o a través de un tercero, en su ejecución se observarán las prescripciones previstas en el presente Pliego en materia de ejecución de obras. En ese sentido, tal y como establece el art. 296 de la LCSP, la subcontratación sólo podrá recaer sobre las prestaciones accesorias.

El Concesionario comunicará al Ayuntamiento, siempre que proceda, las previsiones referentes a la evolución del servicio, tales como aumentos de consumo general, que justifiquen la ampliación de las conducciones existentes, el establecimiento de otras nuevas o la ampliación de la red de distribución e instalaciones del abastecimiento y saneamiento.

En casos así, se redactarán los oportunos proyectos por los técnicos designados al efecto por el Ayuntamiento, con tal de que, una vez aprobados por el órgano competente del Ayuntamiento, se programe su ejecución y realización, según las formas previstas por la legislación vigente.

El Concesionario, a través de la Comisión de Seguimiento y Control del servicio, informará al Ayuntamiento con la debida antelación de las necesidades del servicio, para que puedan arbitrarse las soluciones económicas necesarias para solucionar el problema y la participación del Concesionario en el coste de las obras, si cabe.

CLÁUSULA 23. USO DE LA VÍA PÚBLICA

El Ayuntamiento de Serón otorga al Concesionario el derecho a utilizar la vía pública para realizar todas las operaciones y trabajos necesarios para el abastecimiento y saneamiento en el ámbito territorial de la concesión, debiendo éste llevar a cabo dichas actividades de conformidad con los proyectos presentados ante la Administración Municipal y aprobados por ésta previamente a su ejecución, y de acuerdo con lo establecido en las Ordenanzas, Reglamentos municipales y demás disposiciones en vigor, y de manera especial en lo referente a la reposición del pavimento. En cualquier caso, el Concesionario dejará en perfecto estado la vía pública tras la actuación.

El Concesionario estará exento del pago de las licencias de obra y tasas municipales derivadas directamente de la ejecución de obras en vía pública correspondientes a las redes e infraestructuras del abastecimiento de agua potable y alcantarillado objeto de concesión.

En la ejecución de estas obras, así como de aquellas otras que en el futuro del Ayuntamiento le encomiende en el marco de la concesión de la gestión del servicio, el Concesionario observará las determinaciones previstas en el presente capítulo.

CLÁUSULA 24. OBRAS NECESARIAS PARA ATENDER A NUEVOS SUMINISTROS

El Concesionario se ocupará de las relaciones con los peticionarios de suministro para realizar la conexión a la red en correctas condiciones técnicas y de conformidad con lo establecido en el Reglamento del Servicio vigente.

Se podrán diferenciar los siguientes casos en relación con el suministro de los servicios de abastecimiento y saneamiento:

- a) Nuevos suministros a un inmueble que no tenga servicio y se encuentre en la zona servida (zona de cobertura)

El Concesionario, considerando las características referentes al suministro de agua, redes de distribución de agua potable y evacuación de aguas residuales, de ejecución de nuevas acometidas y prolongaciones de redes y posibles proyectos que pueda tener el Ayuntamiento, confeccionará el presupuesto correspondiente; su importe deberá ser satisfecho por el usuario, y los trabajos, realizados por el Concesionario.

En el plazo máximo de dos meses, desde el inicio del contrato, se elaborará un **cuadro de precios unitarios** aprobados con esa finalidad por el Ayuntamiento.

El Concesionario presentará a la Comisión de Seguimiento y Control, siempre que sea necesario, solicitud justificada de precios, con suficiente definición técnica y económica, que será estudiada por la Comisión de Seguimiento y Control y, en su caso, aprobada por el Ayuntamiento y comunicado expresamente al Concesionario, previo a su aplicación en un plazo de dos meses. De no contar con aprobación expresa en el plazo mencionado, se considerará aprobada por silencio administrativo.

b) Petición de suministro por el promotor de un inmueble para el que sea necesario ampliar la red existente

El Concesionario, considerando las características del inmueble y otras fincas adyacentes, referentes a suministro de agua potable y a evacuación de aguas residuales, confeccionará un informe y el presupuesto correspondiente, en el que se incluirá la ampliación de la red existente.

Su importe deberá satisfacerlo el promotor en el momento de la presentación del presupuesto, y los trabajos deberá realizarlos el Concesionario.

c) Colocación de la red de distribución y evacuación en zonas de nueva urbanización

Cuando el Ayuntamiento realice la urbanización de nuevas zonas, informará al Concesionario en lo referente al abastecimiento y saneamiento; el Concesionario deberá informar de la condición peculiar de la futura red y se considerarán sus informes y sugerencias cuando se redacte el proyecto.

El Concesionario ejecutará las obras correspondientes por cuenta del Ayuntamiento que, para financiarlas, podrá imponer las contribuciones especiales que crea oportunas.

Cuando se trate de urbanizaciones particulares que disfruten del servicio municipal de abastecimiento de agua potable y saneamiento de aguas residuales, el Ayuntamiento, como trámite previo a la recepción de las instalaciones y la red de distribución y alcantarillado, solicitará un informe al Concesionario con el fin de que se encuentren en buen estado de conservación.

CLÁUSULA 25. ACTUACIONES PREVIAS AL INICIO DE LAS OBRAS

25.1. Proyecto ejecutivo

Las obras e instalaciones necesarias se ejecutarán con estricta sujeción al al proyecto ejecutivo de obras aprobado por el Ayuntamiento, que deberá ser redactado por el técnico competente que designe el Concesionario, o bien por los Servicios Técnicos Municipales, si fuera el caso, acompañado del documento que acredite haber practicado el replanteo que establece el artículo 126 del TRLCSP y 139 del RGLCAP.

El proyecto ejecutivo deberá reunir los requisitos que, como mínimo, exige el artículo 123 del TRLCSP y sus concordantes.

Cualquier modificación del proyecto durante la ejecución de la obra, como consecuencia de circunstancias no previstas en el proyecto, deberá ser aprobada por el Ayuntamiento, previo informe de los Servicios Técnicos Municipales.

El proyecto técnico y la ejecución de las obras e instalaciones se ajustarán a las prescripciones técnicas que se establezcan tanto en el proyecto básico como en la normativa aplicable, habida cuenta del objeto y la naturaleza

de la concesión, así como de lo que se derive del presente Pliego y del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

25.2. Plan de Obras y Responsabilidades

El Concesionario presentará, antes de empezar la obra, un plan de obras en que se detallarán, entre otros extremos, la empresa constructora que, llegado el caso, ejecutará las obras, los recursos humanos y materiales, el sistema y el plazo de ejecución.

El Concesionario asumirá la plena responsabilidad del buen fin de las obras, y será el único responsable, para con el Ayuntamiento y terceros, de los daños, perjuicios y accidentes que se puedan ocasionar durante su ejecución. El Ayuntamiento se reserva el derecho de comprobar las pólizas de seguros que garanticen la posible responsabilidad ante terceros.

CLÁUSULA 26. PRESCRIPCIONES PARA LA EJECUCIÓN DE OBRAS

26.1. Inicio de las obras

Las obras deberán empezar al día siguiente de la fecha en que se verifique la comprobación del replanteo, según el artículo 229 del TRLCSP y el artículo 140 del RGLCAP, y por la que se extenderá el acta correspondiente.

La comprobación del replanteo será verificada por los Servicios Técnicos Municipales dentro de los 15 días siguientes a la aprobación definitiva del proyecto ejecutivo, en presencia de la dirección facultativa, el Concesionario y, si se diera el caso, la empresa constructora designada para la ejecución de las obras.

26.2. Plazo máximo de ejecución de las obras

El plazo máximo de ejecución de las obras e instalaciones se fijará en cada caso en el proyecto técnico, aprobado al efecto por el Ayuntamiento.

El plazo señalado en esta cláusula sólo podrá ser objeto de demora en casos debidamente justificados que evaluará el Ayuntamiento.

26.3. Garantía de prestación de servicios públicos

Durante la realización de las obras no se permitirán otras interrupciones, restricciones o molestias al tránsito de vehículos y peatones y a los accesos de edificios que las estrictamente indispensables, habiéndose de consignar previamente con toda precisión y claridad con respecto a su clase, alcance y duración.

El Concesionario está obligado a garantizar en todo momento el normal funcionamiento de los servicios públicos afectados por las obras. Cuando sea imprescindible llevar a cabo alguna interrupción, solicitará previamente autorización al Ayuntamiento, que fijará el alcance y la duración de la misma.

26.4. Dirección facultativa y supervisión de las obras

La dirección facultativa corresponderá a los técnicos que designe el Concesionario, que podrán ser de su propia plantilla de titulados técnicos o contratados a cuenta y riesgo del Concesionario.

El Ayuntamiento designará al técnico o los técnicos municipales que realizarán la supervisión de las obras previstas y comprendidas en el proyecto técnico, pudiendo imponer las medidas que sean convenientes con objeto de garantizar su adecuación.

El Concesionario también deberá contratar por su cuenta y riesgo los ensayos, los análisis y los estudios necesarios para garantizar la calidad y buena ejecución de la obra, a criterio de la dirección facultativa o de los técnicos municipales supervisores.

26.5. Relación valorada

El Concesionario deberá formular mensualmente una relación valorada de los trabajos efectuados durante el período, que será confirmada por los Servicios Técnicos Municipales dentro de los diez días siguientes a éste. Estas relaciones valoradas tendrán como finalidad primordial conocer en todo momento el coste de la obra valorada, así como la valoración final de la misma a los efectos económicos que correspondan en cada caso.

26.6. Abandono de la obra

Si durante el período de construcción el Concesionario abandonara la ejecución de las obras sin causa justificada, estará obligado, si así lo exigiera el Ayuntamiento, a dejar el subsuelo en iguales condiciones en que se encontraba antes de iniciarse las mismas; esto sin perjuicio de cualquier otra sanción que procediera y de las responsabilidades en que pudiera haber incurrido, de conformidad con lo que se prevé en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

26.7. Recepción de las obras y adscripción de estas al servicio

Las obras e instalaciones, una vez acabadas, quedarán sujetas a los trámites de recepción previstos en la normativa vigente en materia de contratación administrativa de las corporaciones locales. El plazo de garantía será de un año a contar desde la recepción.

Una vez acabadas las obras, la dirección facultativa de éstas expedirá certificación final y, previo informe favorable de los Servicios Técnicos Municipales, se procederá a la recepción de las obras mediante acta suscrita por el técnico municipal supervisor, la dirección facultativa, el Concesionario y el secretario del Ayuntamiento, que dará fe del acto. De no resultar favorable el informe técnico, se ordenará al Concesionario la subsanación de las anomalías observadas.

La recepción implicará la adecuación de las obras al proyecto técnico y su automática adscripción al servicio objeto de la concesión.

