

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE CONCESIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO, DEL MUNICIPIO DE ALCOY POR PROCEDIMIENTO ABIERTO.

PRESCRIPCIÓN 1. OBJETO DEL CONTRATO Y DIVISIÓN POR LOTES

PRESCRIPCIÓN 2. TITULARIDAD DEL SERVICIO

PRESCRIPCIÓN 3. NATURALEZA Y RÉGIMEN JURÍDICO DEL CONTRATO. EQUILIBRIO DEL CONTRATO

PRESCRIPCIÓN 4. POTESTAD DE LA ADMINISTRACIÓN

PRESCRIPCIÓN 5. OBLIGACIONES DEL AYUNTAMIENTO

PRESCRIPCIÓN 6. OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO

PRESCRIPCIÓN 7. DERECHOS DEL CONCESIONARIO

PRESCRIPCIÓN 8. CONTINUIDAD DEL SERVICIO

PRESCRIPCIÓN 9. DURACIÓN DEL CONTRATO

PRESCRIPCIÓN 10. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

PRESCRIPCIÓN 11. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

PRESCRIPCIÓN 12. SOLVENCIA ECONÓMICA Y TÉCNICA (no se incluye en el documento)

PRESCRIPCIÓN 13. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN (no se incluye en el documento)

PRESCRIPCIÓN 14. OFERTAS CON VALORES ANORMALES O DESPROPORCIONADOS

PRESCRIPCIÓN 15. GARANTÍA PROVISIONAL, DEFINITIVA Y COMPLEMENTARIA

PRESCRIPCIÓN 16. RETRIBUCIÓN DEL CONCESIONARIO

PRESCRIPCIÓN 17. REVISIÓN DE PRECIOS

PRESCRIPCIÓN 18. PERSONAL SUBROGACIÓN

PRESCRIPCIÓN 19. SUBCONTRATACIÓN

PRESCRIPCIÓN 20. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

PRESCRIPCIÓN 21. TRANSMISIÓN DE LA CONCESIÓN

PRESCRIPCIÓN 22. RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO POR DAÑOS A TERCEROS

PRESCRIPCIÓN 23. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

PRESCRIPCIÓN 24. RESPONSABLE DEL CONTRATO

PRESCRIPCIÓN 25. ACTIVIDADES QUE COMPRENDE EL SERVICIO

PRESCRIPCIÓN 26. ACTIVIDADES A REALIZAR POR EL CONCESIONARIO AL INICIO DEL CONTRATO

PRESCRIPCIÓN 27. INFRAESTRUCTURAS E INSTALACIONES ADSCRITAS AL SERVICIO Y SU RÉGIMEN JURÍDICO

PRESCRIPCIÓN 28. EXPLOTACIÓN, MANTENIMIENTO, CONSERVACIÓN Y REPARACIÓN DE LAS OBRAS E INSTALACIONES ADSCRITAS AL SERVICIO

PRESCRIPCIÓN 29. IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO

PRESCRIPCIÓN 30. ORGANIZACIÓN Y PERSONAL DEL SERVICIO

PRESCRIPCIÓN 31. MEDIOS MATERIALES E INSTALACIONES FIJAS

PRESCRIPCIÓN 32. OBRAS A REALIZAR POR EL ADJUDICATARIO

PRESCRIPCIÓN 33. OBRAS NECESARIAS PARA ATENDER LOS NUEVOS SUMINISTROS

PRESCRIPCIÓN 34. EN ORDEN A LOS TRABAJOS NECESARIOS

PRESCRIPCIÓN 35. ACTUACIONES PREVIAS AL INICIO DE LAS OBRAS
PRESCRIPCIÓN 36. PRESCRIPCIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LAS OBRAS
PRESCRIPCIÓN 37. REVISIÓN DE INSTALACIONES Y OBRAS
PRESCRIPCIÓN 38. CALIDAD DEL AGUA SUMINISTRADA
PRESCRIPCIÓN 39. PLAN DE CONTROL DE VERTIDOS
PRESCRIPCIÓN 40. INNOVACIÓN Y HERRAMIENTAS DE GESTIÓN
PRESCRIPCIÓN 41. SISTEMAS DE GESTIÓN
PRESCRIPCIÓN 42. PLAN DE EMERGENCIA ANTE SITUACIONES DE SEQUÍA
PRESCRIPCIÓN 43. RELACIONES CON LOS USUARIOS DEL SERVICIO
PRESCRIPCIÓN 44. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO
PRESCRIPCIÓN 45. TECNOLOGÍA Y TRASFERENCIAS DE LA INFORMACIÓN
PRESCRIPCIÓN 46. RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO
PRESCRIPCIÓN 47. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO
PRESCRIPCIÓN 48. PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO DEL CONCESIONARIO

PRESCRIPCIÓN 1. OBJETO DEL CONTRATO Y DIVISIÓN POR LOTES

El objeto del contrato que regula el presente Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) es la "GESTIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ALCOY".

Serán también objeto del contrato las actividades de control de vertidos a la red de alcantarillado, en los términos y con el alcance establecido en este Pliego de Prescripciones Técnicas, así como en el resto de la documentación que tenga carácter contractual de acuerdo con las previsiones del presente Pliego.

De acuerdo con el Real Decreto 773/2015, de 28 de agosto, por el que se modifican determinados preceptos del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por el Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre (BOE 5 septiembre de 2015), los códigos del vocabulario común de contratación pública (CPV) serán los siguientes:

- 65111000-4 Distribución de agua potable.
- 65130000-3 Explotación del suministro de agua.
- 90480000-5 Servicios de gestión de alcantarillado.
- 90410000-4 Servicios de retirada de aguas residuales

Las zonas de nueva urbanización, obras e instalaciones que pudieran llegar a recibir el Ayuntamiento durante la vigencia del contrato para su adscripción al servicio, entrarán a formar parte del objeto de este contrato, según lo dispuesto en la PRESCRIPCIÓN INFRAESTRUCTURAS E INSTALACIONES ADSCRITAS AL SERVICIO Y SU RÉGIMEN JURÍDICO.

PRESCRIPCIÓN 2. TITULARIDAD DEL SERVICIO

De conformidad con lo establecido en el art. 126.1 del Reglamento de Servicios de las Corporaciones Locales (RSCL), el Servicio de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado de Alcoi seguirá ostentando en todo momento la calificación de servicio público municipal del Ayuntamiento.

El Ayuntamiento, con independencia de las obligaciones consignadas en este Pliego, conservará la titularidad del servicio cuya gestión y explotación es objeto de concesión.

PRESCRIPCIÓN 3. NATURALEZA Y RÉGIMEN JURÍDICO DEL CONTRATO. EQUILIBRIO DEL CONTRATO

La concesión objeto del presente contrato se entiende celebrado a riesgo y ventura del Concesionario, según lo dispuesto en el artículo 197 LCSP.

En ningún caso se considerará que existe ruptura del equilibrio financiero del contrato por las variaciones al alza en el coste del personal adscrito al servicio derivadas de los acuerdos o pactos suscritos entre el Concesionario y sus trabajadores. Tampoco se considerará que exista tal ruptura cuando la evolución de las magnitudes tenidas en

consideración por el adjudicatario para formular su oferta se produzca de forma diversa a la explicitada en los estudios que deben acompañar su oferta.

Corresponde a la concesionaria acreditar que, efectivamente, se hubiere roto el equilibrio económico del contrato y su cuantificación, siendo necesario que presente las cuentas de explotación anuales de la Concesión junto con el soporte documental necesario: facturas, justificantes y cualquier otro documento que le requiera el Ayuntamiento.

El restablecimiento del equilibrio económico del contrato se realizará en base a lo establecido en el apartado 4 del artículo 290 y en el art. 270 de la LCSP.

PRESCRIPCIÓN 4. POTESTAD DE LA ADMINISTRACIÓN

En su condición de titular del servicio público objeto del presente contrato, el Ayuntamiento de Alcoi, a través de sus órganos competentes, tendrá los poderes de policía necesarios para asegurar la buena marcha del servicio y en consecuencia:

a) Adoptará las disposiciones necesarias para la buena marcha del servicio, impartiendo a tal efecto al Concesionario las órdenes que resulten pertinentes. La emisión de órdenes referentes al servicio se verificará previo procedimiento en el que se dará plazo al Concesionario para que alegue cuanto proceda a su derecho, incluyendo no sólo la pertinencia de la misma, sino también su contenido y, en su caso, el plazo otorgado para su cumplimiento. Las órdenes reguladas en el presente apartado no podrán suponer modificaciones del régimen de prestación del servicio.

b) Podrá fiscalizar cualquier aspecto de la gestión del servicio, requiriendo al Concesionario cuanta documentación resulte relevante (incluida la documentación contable de la concesión) al efecto y visitando, por sus Técnicos u otros que sean designados, las instalaciones del servicio.

Los actos realizados por el Concesionario en el ejercicio de las funciones delegadas para la gestión del servicio serán recurribles en los términos establecidos por la legislación vigente.

Las facultades reguladas en el apartado anterior serán ejercidas por el Ayuntamiento con la mínima intensidad necesaria para garantizar la adecuada prestación de los servicios objeto de concesión. En ningún caso, salvo los supuestos excepcionales que se contemplan en el presente Pliego, determinarán la eliminación o menoscabo sustancial de los poderes de dirección y gestión que se atribuyen al Concesionario.

Asimismo, el Ayuntamiento, sin perjuicio de las potestades que procedan como Administración concedente, además de los derechos y potestades que se deriven de lo que se establece en las otras cláusulas de este Pliego y las que contienen los artículos 127 y siguientes del RSCL, ostentará los siguientes derechos:

a) Obtener la reversión de la concesión en el plazo fijado en el presente Pliego.

b) Intervenir y fiscalizar en todo momento la gestión del servicio mediante el personal designado a tal efecto, que podrá inspeccionar el desarrollo del mismo, las obras, las instalaciones y los locales, así como la documentación relacionada con la concesión, y dictar las órdenes necesarias para mantener o restablecer la debida prestación.

c) Imponer al Concesionario las sanciones pertinentes por razón de las infracciones

cometidas.

PRESCRIPCIÓN 5. OBLIGACIONES DEL AYUNTAMIENTO

El Ayuntamiento asumirá las obligaciones de:

1. Poner a disposición del Concesionario las instalaciones descritas en el en el Informe de Viabilidad anexo a este pliego a los efectos de la concesión contratada.
2. Otorgar al Concesionario la protección adecuada para que pueda prestar el servicio.

PRESCRIPCIÓN 6. OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO

El Concesionario, además de las obligaciones generales que establecen en la LCSP y en el artículo 128 RSCL, y de aquellas que se deriven de lo establecido en las otras cláusulas del presente Pliego, tendrá las siguientes obligaciones:

1. Prestar los servicios a toda persona o entidad que cumpla los requisitos establecidos, previa formalización del correspondiente contrato. El Concesionario deberá mantener al día su listado de abonados en el que se hará constar las características esenciales del contrato.
2. Organizar y prestar los servicios objeto del contrato en las condiciones y con la continuidad convenidas, garantizando a los usuarios el derecho a utilizar tales servicios, respetando las condiciones especiales actuales de algunas zonas de suministro, incluyendo el abono de la contraprestación económica contenida en las tarifas aprobadas y gestionar el cobro a los abonados y realizar cualquier actividad complementaria que se derive de las anteriores.
3. Ejecutar las inversiones comprometidas en los plazos definidos, una vez hayan sido aprobadas por el Ayuntamiento.
4. Subrogarse en los contratos suscritos por el Ayuntamiento y/o la entidad prestadora del servicio con terceros, que estén vigentes en el inicio de su actividad y que tengan que ver con la prestación de los servicios y con los acuerdos, convenios y contratos existentes con el mismo objeto.
5. Cuidar del buen orden del servicio, sin perjuicio de las instrucciones que al respecto reciba del responsable del contrato designado por el órgano de contratación. El Concesionario será responsable de ejercer las actividades objeto del contrato y de prestar los servicios en las condiciones técnicas y de calidad previstas en el PPT, y con las mejoras que resulten de su oferta.
6. Adquirir todos los materiales y elementos necesarios para el funcionamiento del servicio en las condiciones señaladas en el epígrafe anterior y desarrollar todas las actividades y servicios poniendo especial cuidado en el respeto al medio ambiente.
7. Ejecutar las obras durante el periodo establecido en el Estudio de Viabilidad Económica y aquellas otras que también haya reflejado en su oferta, con estricta sujeción al proyecto que al efecto apruebe en su día el Ayuntamiento, en el plazo y las condiciones que determine el plan de inversiones y sin otras variaciones que las que se autoricen debidamente.
8. Mantener en buen estado las edificaciones e instalaciones hidráulicas, equipamientos

y demás material y elementos auxiliares afectos a la prestación del servicio así como entregar al Ayuntamiento, en el momento en que se extinga el contrato, toda la documentación y soportes informáticos utilizados en la prestación del servicio, tales como contratos de clientes, padrón del último trimestre, última lectura de contadores, así como cualquier otro que estuviese afecto al normal desarrollo de su actividad.

9. Responder, y si procede, indemnizar, de las reclamaciones por daños y perjuicios que puedan plantearse por responsabilidad patrimonial contra la Administración como consecuencia del funcionamiento de los servicios objeto del presente contrato. Deberá mantenerse durante toda la vigencia de la Concesión una Póliza de Seguro para cubrir estos riesgos, actualizada a euros corrientes cada 5 años sobre la aportada inicialmente según está establecido en el presente Pliego y otros documentos contractuales.
10. Permitir que, en cualquier momento, los técnicos y responsables del Ayuntamiento puedan inspeccionar la construcción de las obras e instalaciones y la explotación del subsiguiente servicio, así como facilitar el acceso y toda aquella información que se considere oportuna para evaluar el servicio, tanto técnica como económica.
11. Facilitar al Ayuntamiento cuanta información y documentación sea precisa para realizar el ejercicio de las facultades de seguimiento y control de la concesión y acatar las instrucciones emanadas del Ayuntamiento, titular del servicio, en relación a la prestación del mismo.
12. Sufragar directamente toda clase de tributos, tasas e impuestos directos e indirectos y arbitrios municipales que graven la concesión administrativa y la ejecución del contrato, la formalización de su otorgamiento y la actividad concedida, así como los gastos de suministros y servicios y todos los que originen las obras, instalaciones y la subsiguiente explotación y conservación de los servicios.
13. El Concesionario deberá cumplir, bajo su exclusiva responsabilidad, las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de seguridad e higiene en el trabajo, debiendo tener a su cargo el personal necesario para la realización del objeto del contrato, respecto del que ostentará, a todos los efectos, la condición de empresario. Todo ello conforme a lo dispuesto en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales y en el Reglamento de los Servicios de Prevención, aprobado por Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, así como de las que se promulguen durante la ejecución del contrato.
14. Prestar el servicio de forma ininterrumpida todos los días y disponer de un servicio de atención de averías, con un número gratuito.
15. Reparar con celeridad las averías que se produzcan en los diferentes elementos de las redes. El tiempo de apertura de zanjas en la vía pública será el mínimo imprescindible para efectuar la reparación, y el pavimento y los elementos afectados deberán quedar en perfecto estado una vez acabada la misma.
16. Cumplir los criterios sanitarios que la normativa de cada momento vigente establezca en materia de calidad del agua de consumo humano, realizando cuantas actuaciones resulten obligatorias en virtud de la misma y, en su caso, aquellas otras que se consideren por el Concesionario adecuadas para la consecución de dicha finalidad o hubieren sido ordenadas por la Administración competente.

17. Mantener, en las principales instalaciones afectas al servicio, un número adecuado de personas y/o la plantilla fijada para los mismos, o en su caso, equipos o sistemas que desarrollen funciones de seguridad, vigilancia y control de acceso a las mismas.
18. El suministro de agua a los edificios e instalaciones municipales y a los centros o servicios dependientes del Ayuntamiento con ningún tipo de contraprestación económica.
19. Imagen corporativa: El Concesionario está obligado a adecuarse a las normas de imagen corporativa y de cualquier otro tipo establecidas por el Ayuntamiento, o que eventualmente se establezcan, en la prestación de los servicios y en el cumplimiento de las obligaciones dimanantes del contrato.
20. No enajenar bienes afectos al servicio que hubieren que revertir al Ayuntamiento, ni gravarlos, salvo autorización expresa de éste y comunicar al Ayuntamiento cualquier anomalía que a su juicio deba motivar la intervención de éste solicitando su apoyo cuando ello sea preciso.
21. Efectuar el cobro de los recibos que los usuarios del servicio deben pagar por los conceptos de abastecimiento de agua potable y alcantarillado, que constituye la retribución del contratista.
22. Entregar al Ayuntamiento, con la periodicidad de la facturación a los clientes, las listas cobratorias e información derivada de la prestación del servicio en soporte informático.
23. Respetar el principio de no discriminación por razón de nacionalidad, respecto de las empresas de Estados miembros de la Comunidad Europea o signatarios del Acuerdo sobre Contratación Pública de la Organización Mundial del Comercio, en los contratos de suministro consecuencia del de gestión del servicio público.
24. Cumplir las obligaciones dimanantes de las disposiciones legales que sean de aplicación.

PRESCRIPCIÓN 7. DERECHOS DEL CONCESIONARIO

El Concesionario, además de los derechos que se establecen en la LCSP y en el artículo 128 del RSCL y de aquellos que se deriven de otras cláusulas de este Pliego, tendrá los siguientes derechos:

1. Ser respetado por terceros en su condición de Concesionario y gozar de la protección suficiente para poder prestar el servicio en las condiciones adecuadas, con el apoyo de la autoridad municipal para acabar con toda perturbación al desarrollo normal del servicio concedido.
2. Percibir las retribuciones correspondientes por la prestación del servicio en las condiciones que específicamente se determinan en este Pliego.
3. Disfrutar de los beneficios que puedan prever las ordenanzas correspondientes.
4. Proponer al Ayuntamiento aquellos cambios que se consideren indispensables para mejorar la prestación del servicio.
5. Solicitar al Ayuntamiento que ejerza su potestad de expropiación forzosa, imposición de servidumbres y desahucio administrativo para la adquisición del dominio, los

derechos reales o el uso de los bienes necesarios para el funcionamiento del servicio, sin perjuicio de las facultades que la legislación otorga al Concesionario como beneficiario de la expropiación.

6. Utilizar los bienes de dominio público que sean necesarios para la gestión del servicio.
7. El contratista podrá ceder a un tercero, por cualquiera de los medios legalmente establecidos, los ingresos que se deriven del contrato, pero para que dicha cesión surta efecto y la Administración autorice el pago a favor del Concesionario, es preciso que se notifique fehacientemente a la Administración el acuerdo de cesión.
8. Cualquiera otros que se deriven del presente Pliego o de la normativa de aplicación.

PRESCRIPCIÓN 8. 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.
- 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.
- c) 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 (medios físicos, tecnología, gis, conocimiento del sistema de abastecimiento, personal) 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 seis 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, como en cada portal de la comunidad, comunicando tanto el corte del suministro y el tiempo previsible de la ausencia del suministro. El Concesionario podrá proponer otros sistemas alternativos de aviso individualizado y personalizado a los clientes afectados por cortes.

Excepto en causas de fuerza mayor, ningún servicio podrá ser suspendido por periodo superior a 24 horas ininterrumpidas. Según el artículo 23 del Reglamento de

abastecimiento de agua potable, tampoco podrá exigirse el suministro en aquellas zonas e inmuebles en que, por dificultades técnicas, no pueda garantizarse un servicio regular. Sin embargo, podrán contratarse suministros haciéndose constar esta circunstancia, quedando en este caso exonerada la Entidad Suministradora de la responsabilidad por las irregularidades que pudieran producirse y sin que el cliente pueda formular reclamación alguna por tal concepto.

PRESCRIPCIÓN 9. DURACIÓN DEL CONTRATO

El contrato regulado en el presente Pliego tendrá una duración de 15 (QUINCE) AÑOS, plazo en el que el Concesionario recuperará las inversiones previstas para la explotación del servicio, conforme a lo establecido en el artículo 29.6 de la ley 9/2017 de Contratos del Sector Público y en el artículo 10 del Real Decreto 55/2017, de 3 de febrero, por el que se desarrolla la ley 2/2015, de 30 de marzo, de desindexación de la economía española, tal y como se justifica en el Informe de Viabilidad, que se adjunta al expediente de contratación.

Con independencia del plazo indicado, si al término del plazo de ejecución del contrato, el órgano de contratación no hubiese concluido el proceso para otorgar de nuevo la gestión del servicio de abastecimiento de agua potable y alcantarillado, el Concesionario se verá obligado a continuar con la prestación de todos los servicios contratados con los medios existentes hasta que se concluya el proceso o el propio Ayuntamiento asuma su prestación directa.

PRESCRIPCIÓN 10. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

El Valor Estimado del Contrato regulado en el presente Pliego, asciende a la cantidad de 45.369.950,85 euros (Cuarenta y cinco millones trescientos sesenta y nueve mil novecientos cincuenta euros con ochenta y cinco céntimos), atendiendo a la duración del mismo prevista en 15 años y lo establecido en el artículo 101 de la LCSP, siendo éste el importe neto de la cifra de negocios que estima el órgano de contratación generará la empresa concesionaria durante la ejecución del contrato.

Se ha tenido en cuenta para el cálculo del valor estimado del contrato, el Artículo 101. Valor estimado de la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público. De acuerdo con el apartado 2 del Artículo 101 para la valoración del precio estimado de contrato se ha considerado que el coste correspondiente a la mano de obra es relevante sobre la totalidad de costes por lo que se han tenido en cuenta la normativa laboral vigente respecto al convenio colectivo del sector y se han incluido los costes laborales calculados para el personal que se requiere en el Anexo III. Personal a subrogar.

El cálculo de los ingresos previstos está desglosado en el apartado 7.1. Ingresos del Servicio, del ESTUDIO DE VIABILIDAD ECONÓMICO FINANCIERA DEL SERVICIO DE ABASTECIMIENTO DE AGUA Y ALCANTARILLADO DE ALCOY, y los costes se encuentran detallados en el apartado 7.2 Costes de los Servicios, de ese mismo documento.

PRESCRIPCIÓN 11. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

El presente contrato se adjudicará mediante procedimiento abierto, tramitación ordinaria, conforme a varios criterios de adjudicación en base a la mejor calidad-precio, fijados según la **PRESCRIPCIÓN CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN**.

Para la valoración de las proposiciones presentadas, se utilizará una pluralidad de criterios de adjudicación basados en el principio de mejor relación calidad-precio, y se adjudicará el contrato en virtud de los criterios recogidos en este pliego de conformidad a lo establecido en el artículo 145 y 146 de la LCSP.

PRESCRIPCIÓN 12. SOLVENCIA ECONÓMICA Y TÉCNICA

No se incluye para no dar ventaja los posibles licitadores.

PRESCRIPCIÓN 13. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

No se incluye para no dar ventaja los posibles licitadores.

PRESCRIPCIÓN 14. OFERTAS CON VALORES ANORMALES O DESPROPORCIONADOS

El carácter desproporcionado o anormal de las ofertas económicas (inversiones iniciales, inversiones anuales y comunicación) podrá apreciarse, por referencia al conjunto de ofertas válidas que se hayan presentado, de acuerdo con los parámetros objetivos que se establecen en los artículos 149 LCSP.

Para la determinación de si una oferta es considerada desproporcionada, se calculará el valor I de cada oferta:

$I_{ofertai}$ = Importe de las inversiones iniciales en obras ofertadas por el licitador i + 15 x Importe Ofertado en el fondo de mejoras de infraestructuras por el licitador i .

Se considerarán, en principio, desproporcionadas aquellas ofertas cuyo valor $I_{ofertai}$, sean superiores en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de los valores de las ofertas presentadas.

PRESCRIPCIÓN 15. GARANTÍA PROVISIONAL, DEFINITIVA Y COMPLEMENTARIA

El licitador que quiera participar en el concurso deberá acreditar la constitución de una garantía provisional por un 3% del valor estimado del contrato anual, excluido el IVA.

El licitador que hubiera presentado la oferta económicamente más ventajosa y se le haya adjudicado definitivamente el contrato, deberá acreditar la constitución de la garantía definitiva por un 5% del valor estimado del contrato anual, excluido el IVA.

Dicha garantía puede presentarse en cualquiera de las formas admitidas en derecho.

Se establece un **plazo de garantía de un año**, que empezará a contar a partir del momento de la finalización del contrato, independientemente de la causa de dicha finalización, transcurrido el cual sin objeciones por parte de la Administración, quedará extinguida la responsabilidad del contratista.

Cumplidas por el contratista las obligaciones derivadas del contrato, si no resultaren responsabilidades que hubieran de ejercitarse sobre la garantía definitiva, y transcurrido el

plazo de garantía, de 1 año, en su caso, **se devolverá la garantía definitiva** constituida o **se cancelará** el aval o seguro de caución, previo informe favorable del responsable del contrato o de quien ejerza la dirección del contrato.

Las garantías que sean admisibles, su constitución, reposición y ajuste, las responsabilidades a las que están afectas, su régimen de devolución y cancelación y las demás circunstancias referidas a las garantías definitivas, se regulan en los artículos 107 a 113 de la LCSP.

PRESCRIPCIÓN 16. RETRIBUCIÓN DEL CONCESIONARIO

La **retribución del Concesionario** estará **constituida por las tarifas**, (que tienen la condición de **prestaciones patrimoniales de carácter público no tributario**, de acuerdo con el artículo 20.6 del texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, en virtud de la redacción dada por la Disposición final duodécima de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público), **que perciba de los usuarios** del servicio de abastecimiento de agua y alcantarillado.

La aprobación de las tarifas se realizará previo estudio justificativo de la propuesta de modificación a instancia del Concesionario, de conformidad con las disposiciones legales en vigor y sin perjuicio de las autorizaciones de otros Organismos de la Administración Pública que tengan reconocida tal competencia legal.

Las tarifas a aplicar por el uso del servicio de abastecimiento de agua y alcantarillado se recogen en el **Informe de Viabilidad Económica y Financiera y en el Anexo I** y se atenderá al siguiente régimen.

- a) Las tarifas que se establecen en el **estudio de Viabilidad y en el Anexo I** se revisarán anualmente conforme al régimen de revisión de precios establecido en el presente Pliego.
- b) La solicitud de modificación de las tarifas de abastecimiento, alcantarillado deberá ser presentada por el Concesionario al Ayuntamiento para su aprobación antes del 30 de septiembre del ejercicio en que deban ser aplicadas.
- c) Las nuevas tarifas no entrarán en vigor en tanto no sean publicadas en el Boletín Oficial de la Provincia de Alicante.
- d) La demora o negativa del Ayuntamiento a modificar las tarifas, en los términos establecidos en los apartados anteriores, constituirá a éste en la obligación de compensar el desequilibrio económico en el que incurra el Concesionario. A estos efectos, se entenderá como desequilibrio económico la diferencia entre la recaudación que debería haberse obtenido en el trimestre correspondiente aplicando las tarifas incrementadas de acuerdo con lo establecido en los apartados a), b) y c) anteriores y la recaudación realmente obtenida por el Concesionario mediante la aplicación de las tarifas vigentes.

El equilibrio económico de la concesión se entiende logrado con las tarifas y demás conceptos fijados en el **Informe de Viabilidad y en el Anexo I** y con las modificaciones posteriores de las mismas realizadas en los términos establecidos en los apartados a), b) y c) anteriores.

En tanto se apruebe por el Ayuntamiento el incremento de las tarifas en los términos previstos en la presente cláusula, el Concesionario no podrá invocar la existencia de

desequilibrio económico, salvo cuando se produzcan cambios normativos o alteraciones técnicas que afecten sustancialmente a la prestación de los servicios.

El Concesionario podrá percibir los ingresos derivados de la contraprestación de obras vinculadas a la prestación de los servicios objeto del contrato realizado para particulares y a solicitud de estos.

PRESCRIPCIÓN 17. REVISIÓN DE PRECIOS

A partir del año 3 se considera un incremento periódico anual en las tarifas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 9 del Real Decreto 55/2017, de 3 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 2/2015, de 30 de marzo, de desindexación de la economía española, sobre la revisión periódica de precios en los contratos del sector público.

Para dicha revisión se empleará la fórmula:

$$T(n+1) = T(n) \times K(n+1)$$

Siendo:

T(n): Tarifa vigente en el año n.

T(n+1): Tarifa a aplicar en el año n+1.

K(n+1): Coeficiente de revisión para el año n+1.

El coeficiente de revisión K(n+1) se compone de los siguientes términos:

$$K(n+1) = a \times I_p + b \times I_{mc} + c \times I_e + d$$

a: Coeficiente de ponderación de los costes de personal, en tanto por uno. Según la estructura de costes establecida, el valor del coeficiente a es 0,43.

I_p: Factor de variación unitaria del coste de personal, en función de la tasa de variación del salario base establecido en el Convenio Colectivo Provincial del Sector del Ciclo Integral del Agua, correspondiente al año n+1 de revisión, y en tanto por uno. Si dicha variación fuera superior al incremento experimentado por la retribución del personal al servicio del sector público conforme a las Leyes de Presupuestos Generales del Estado, se tomará este último índice como referencia. En este caso se ha estimado un incremento del 1% a partir del año 2, por lo que I_p= 1,01.

b: Coeficiente de ponderación de los costes de mantenimiento y conservación, en tanto por uno. Según la estructura de costes establecida, el valor del coeficiente b es 0,12.

I_{mc}: Factor de variación unitaria del coste de mantenimiento y conservación, en función de la media aritmética de las tasas de variación, correspondientes al año n+1 de revisión, y en tanto por uno, de los siguientes índices de precios publicados por el Instituto Nacional de Estadística (INE):

- CNAE 2009 2221.- Fabricación de placas, hojas, tubos y perfiles de plástico.
- CNAE 2009 2814.- Fabricación de otra grifería y válvulas.
- CNAE 2009 331.- Reparación de productos metálicos, maquinaria y equipo.
- CNAE 2009 236.- Fabricación de elementos de hormigón, cemento y yeso.

c: Coeficiente de ponderación de los costes de energía eléctrica, en tanto por uno.

Según la estructura de costes establecida, el valor del coeficiente c es 0,05.

le: Factor de variación unitaria del coste de energía eléctrica, en tanto por uno, en función de la tasa de variación del índice de la “Producción, transporte y distribución de energía eléctrica” (publicado en el IPRI, sección D, división 351), correspondiente al año n+1 de revisión.

d: Coeficiente de ponderación del conjunto de costes no revisables, en tanto por uno. Se incluyen los costes asociados a los gastos generales y beneficio industrial, al fondo social, a las amortizaciones, al aval de la garantía definitiva, al canon variable, y a aquellas partidas de costes no significativos o no susceptibles de ser revisados por no cumplir los requisitos exigibles por el Real Decreto 55/2017. Según la estructura de costes establecida, el valor del coeficiente d es 0,40.

De este modo, la fórmula empleada para el cálculo del coeficiente de revisión

K(n+1) será:

$$K(n+1) = 0,43 \times I_p + 0,12 \times I_{mc} + 0,05 \times I_e + 0,40$$

Los ingresos no tarifarios (ejecución de acometidas, obras complementarias, reconexiones, etc.) se realizará la revisión anual con el siguiente concepto:

Factor de variación unitaria del coste de mantenimiento y conservación, en función de la media aritmética de las tasas de variación, correspondientes al año n+1 de revisión, y en tanto por uno, de los siguientes índices de precios publicados por el Instituto Nacional de Estadística (INE):

- CNAE 2009 2221.- Fabricación de placas, hojas, tubos y perfiles de plástico.
- CNAE 2009 2814.- Fabricación de otra grifería y válvulas.
- CNAE 2009 331.- Reparación de productos metálicos, maquinaria y equipo.
- CNAE 2009 236.- Fabricación de elementos de hormigón, cemento y yeso.

PRESCRIPCIÓN 18. PERSONAL SUBROGACIÓN

El Concesionario deberá cumplir con las obligaciones de subrogación de personal que imponga la normativa laboral y convencional que le aplique a los trabajadores del contrato, la plantilla actual adscrita al servicio es que la que se especifica en el **Anexo III**, incluyendo categoría, antigüedad, retribuciones salariales, convenio colectivo de aplicación y tipo de contrato.

La empresa concesionaria estará obligada a cumplir en su totalidad lo expuesto en la prescripción 13 en cuanto a lo que se refiere en su **apartado (criterios de organización, gestión y explotación del servicio) proyecto de organización y gestión del servicio y más concretamente en Organización de los medios personales.**

El Concesionario atenderá la correcta prestación de los servicios empleando para ello el personal técnico, administrativo, operarios, etc., precisos en cada momento, viniendo obligado a mantener un personal mínimo, que deberá quedar plenamente reflejado y justificado en su oferta, conforme establece el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Las variaciones al alza del personal estarán dentro del riesgo operacional del Concesionario.

Al término de la concesión todo el personal adscrito al servicio conservará sus derechos laborales con el nuevo titular del mismo, que estará obligado a la subrogación conforme a la legislación vigente en cada momento.

PRESCRIPCIÓN 19. SUBCONTRATACIÓN

De conformidad con lo previsto en el art. 296 LCSP, en el presente contrato la subcontratación sólo podrá recaer sobre prestaciones accesorias, resultándole de aplicación la regulación establecida en los artículos 215, 216 y 217 de la LCSP.

En caso de subcontratación, la empresa concesionaria del servicio será la única responsable de cualquier situación dada por este hecho, eximiendo de cualquier responsabilidad al Ayuntamiento de Alcoi.

PRESCRIPCIÓN 20. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

El contrato sólo podrá modificarse en las condiciones y con los requisitos establecidos en los artículos de 203 a 205 y 290 de la LCSP.

Podrá ser objeto de modificación del contrato la incorporación al mismo de las zonas de nueva urbanización, obras e instalaciones que reciba el Ayuntamiento para su adscripción al servicio, entrando a formar parte del objeto de este contrato. También se incluirán en la concesión las obras e instalaciones que ejecute o reciba el Ayuntamiento para su adscripción al Servicio encomendado durante el periodo concesional, comprometiéndose tanto el Ayuntamiento como el Concesionario a adoptar las modificaciones técnico-económicas necesarias para garantizar su gestión.

Será posible la modificación del contrato por razones de interés público y cuando exista un aumento y/o incorporación de nuevos equipamientos o espacios con usos autorizados residenciales, industriales o comerciales que determinen el deber del Concesionario de prestar el servicio de conformidad con las obligaciones asumidas en este pliego.

La modificación contractual irá siempre referida al aumento, reducción o descenso de los elementos inicialmente previstos en este pliego sobre los que se actuá. Este aumento o disminución versará en relación a la incorporación, exclusión, disminución de zonas o espacios en los que nazca la obligación del Concesionario de prestar los servicios contratados por la aparición de usuarios que cumplan los requisitos para la formalización de nuevos contratos y aplicación tarifaría correspondiente.

La modificación será instada por el Concesionario justificando la misma (con indicación del aumento, reducción o supresión de zonas de abastecimiento y/o saneamiento) y su cuantificación, la cual deberá ser informada por los servicios técnicos municipales antes de instar la iniciación del expediente de modificación contractual de conformidad con el procedimiento que ahora se dirá.

Límite: La posibilidad de modificar el contrato se marca cuantitativamente en un máximo del 20 por 100 calculado sobre el importe del valor estimado del contrato, 9.073.990,17 euros. La anterior cantidad se extrae del valor estimado del contrato que se cuantifica en 45.369.950,85 euros(3.024.663,39 euros x 15 años de duración del contrato).

La modificación requerirá previa resolución del órgano de contratación que reconozca y cuantifique la modificación.

Procedimiento para la modificación:

- 1) Informe propuesta del responsable del contrato.
- 2) Audiencia del contratista.
- 3) Informe jurídico del Departamento de contratación.
- 4) Informe de la Secretaria y de la Intervención.
- 5) Aprobación del órgano de contratación. Cuando, como consecuencia de una modificación del contrato, experimente variación del precio del mismo, deberá reajustarse la garantía, para que guarde la debida proporción con el nuevo precio modificado.

Las modificaciones así acordadas pasarán a ser parte del contrato y serán de obligado cumplimiento para el contratista.

El importe de las modificaciones, se calculará en función de los costes que han servido para cuantificar el contrato.

PRESCRIPCIÓN 21. TRANSMISIÓN DE LA CONCESIÓN

Los derechos y obligaciones del contrato suscrito al amparo del presente Pliego sólo podrán ser cedidos por el adjudicatario a un tercero, de acuerdo con lo previsto en el art. 214 LCSP, cuando las cualidades técnicas o personales del cedente no hayan sido razón determinante de la adjudicación del contrato, de la cesión no resulte una restricción efectiva de la competencia en el mercado y se cumplan los requisitos:

- a) Que el órgano de contratación autorice, de forma previa y expresa, la cesión.
- b) Que el cedente haya realizado la explotación durante al menos una quinta parte del plazo de duración del contrato.
- c) Que el cesionario tenga la capacidad y solvencia exigida para realizar el contrato de cuya cesión se trate, debiendo estar debidamente clasificado y no estar incurso en una causa de prohibición de contratar.
- d) Que la cesión se formalice, entre el adjudicatario y el cesionario, en escritura pública.
- e) Realizados los trámites anteriores, el cesionario quedará subrogado en todos los derechos y obligaciones que corresponderían al cedente.

PRESCRIPCIÓN 22. RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO POR DAÑOS A TERCEROS

El Concesionario será directamente responsable, en relación con terceras personas, en caso de daños ocasionados como consecuencia de las operaciones que requiera el desarrollo del servicio, excepto cuando el daño sea producido por causas imputables a la Administración.

A tal efecto, el Concesionario suscribirá los seguros necesarios que cubran sus responsabilidades por la ejecución del presente contrato, así como los daños que puedan

ser ocasionados a terceros, al medioambiente a las propias instalaciones municipales y a la Administración contratante. El importe mínimo en la póliza de responsabilidad civil será de 1.200.000 € (UN MILLÓN DOSCIENTOS MIL EUROS).

Dicha póliza deberá permanecer vigente durante toda la duración del contrato, viniendo el Concesionario obligado a acreditar su vigencia cuando sea requerido por la Administración.

PRESCRIPCIÓN 23. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

El Órgano de Contratación no divulgará la información señalada como confidencial por los licitantes, en particular los secretos técnicos o comerciales y demás aspectos confidenciales que se señalen en las ofertas.

Durante la vigencia del contrato las partes se comprometen a guardar sigilo respecto a cualquier dato o antecedente que, no siendo públicos o notorios, están relacionados con el objeto del contrato celebrado y hayan llegado a su conocimiento con ocasión del mismo. En cualquier caso, toda la información entregada por una a otra parte se tratará con carácter confidencial y al único fin de la ejecución del contrato.

El contratista deberá respetar el carácter confidencial de aquella información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato a la que se le hubiese dado el referido carácter en los pliegos o en el contrato, o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal. Este deber se mantendrá durante un plazo de cinco años.

EL contrato respetará en su integridad el Reglamento Europeo 2016/679, de 27 de abril de 2016, que entró en vigor el 24 de mayo de 2018, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de esos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos), y la ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

PRESCRIPCIÓN 24. RESPONSABLE DEL CONTRATO

El órgano de contratación designará una persona o personas que actúen en defensa del interés general y creará una unidad de vigilancia y control, con el Responsable del Contrato Municipal **Técnico** que será el Inspector General de Servicios y **Económico** que será el Jefe de Presupuestos y Contabilidad, para obtener y para verificar el cumplimiento de las obligaciones del Concesionario, especialmente en lo que se refiere a la calidad de la prestación del servicio y a las consideraciones económicas que correspondan.

PRESCRIPCIÓN 25. ACTIVIDADES QUE COMPRENDE EL SERVICIO

El Concesionario tendrá a su cargo la gestión integral de los servicios públicos de Abastecimiento de agua potable y Alcantarillado del municipio de Alcoi a cuyo efecto 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.

1. **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.
- ✓ Control de Legionella y microorganismos aerobios en la red de abastecimiento y en las fuentes ornamentales de titularidad municipal, así como mantenimiento del nivel adecuado de cloración en las mismas.
- ✓ Distribución de agua potable desde los depósitos a los usuarios en condiciones adecuadas de cantidad y calidad.
- ✓ Vigilancia, control y analítica de la calidad del agua incluyendo grifo del consumidor.
- ✓ Instalación, conservación, mantenimiento y reposición de acometidas a la red de distribución.
- ✓ Instalación, conservación, mantenimiento y reposición de contadores de consumo.
- ✓ 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 sancionador por parte del Ayuntamiento.
- ✓ Elaboración, seguimiento y actualización anual del Protocolo de Autocontrol y Gestión del Abastecimiento (PAGA), así como la presentación ante la autoridad sanitaria y el Ayuntamiento.
- ✓ 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.

2. **Gestión del Servicio de Alcantarillado**, que comprenderá las siguientes actividades:

- ✓ 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 las redes de alcantarillado y pluviales. Y mantenimiento y conservación de las depuradoras gestionadas por el Ayuntamiento.
- ✓ Limpieza y desatasco de las instalaciones con el fin de mantener su capacidad de desagüe.

- ✓ Explotación, mantenimiento y conservación del conjunto de instalaciones electromecánicas adscritas al Servicio de Alcantarillado, incluidas las de pluviales.
- ✓ Vigilancia y control de vertidos de aguas residuales no domésticas a la red de alcantarillado.
- ✓ Control de puntos de desbordamiento y alivio del alcantarillado así, como de todos los puntos de vertido directo desde la red de pluviales al dominio público marítimo-terrestre, de competencia municipal,
- ✓ Gestión comercial: confección y actualización del Padrón de abonados, facturación, cobro y gestión de impagados.
- ✓ Atención al Cliente.

En relación a los apartados anteriores se consideran incluidas:

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.

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 constitución de un fondo social como ayuda para aquellos abonados que se encuentren en la situación de precariedad económica y, de forma puntual, no pueden hacer frente al pago de los recibos emitidos por su uso del Servicio. La aplicación de este fondo social se realizará según las indicaciones del criterio de la Concejalía competente en materia de Servicios Sociales en el ayuntamiento de Alcoi. Esta partida tendrá como importe máximo el 1% de los ingresos tarifarios anuales del servicio.

c) Todas las zanjas ejecutadas por el Concesionario en dominio público se repondrán superficialmente con el mismo material que existía previamente a la realización de la misma. En el caso de que técnicamente no se considere viable o adecuado por los técnicos municipales, y previa autorización, se podrá utilizar un material de acabado diferente.

d) Cuando lo estime oportuno el Ayuntamiento podrá inspeccionar y revisar el funcionamiento de cualquier parte o elemento del sistema de distribución de agua y alcantarillado. Al objeto de facilitar tales tareas de revisión, la empresa adjudicataria facilitará cuantos medios humanos y técnicos sean menester, en el bien entendido que los costes generados por todas estas tareas de revisión tendrán la consideración de gastos de mantenimiento.

e) El Concesionario estará obligado a suministrar al Ayuntamiento los datos solicitados relativos a la base de datos de facturación de abonados o a la gestión técnica.

No obstante, lo dispuesto en los puntos anteriores, será también obligación del Concesionario las gestiones 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.

En relación a 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 Potable y Alcantarillado, según se establece en el **Informe Viabilidad Económico Financiera del Servicio**.

PRESCRIPCIÓN 26. 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:

1. **Inventario de infraestructuras e instalaciones:** El inventario detallado y pormenorizado de todas las infraestructuras e instalaciones del Servicio, así como la inspección de las mismas 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 tres meses** desde el comienzo de las operaciones del Concesionario.
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.
3. **Elaboración del Plan Director:** Una vez realizada la adjudicación, el Concesionario redactará el Plan Director del servicio de abastecimiento de Alcoi, **en un plazo no superior a 12 meses**, a contar desde la fecha de firma del contrato, que deberá ser aprobado por el Ayuntamiento.

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

En todo caso, el Plan Director deberá recoger las actuaciones previstas en el Avance del Plan Director presentado por el Concesionario en su oferta, pudiendo ser modificadas y/o mejoradas previa autorización por parte del Ayuntamiento u órgano competente o a petición de éste.

4. **Telecontrol.** El licitador propondrá la ampliación del sistema de telecontrol que permita monitorizar a distancia todas las instalaciones y puntos estratégicos de los sistemas de abastecimiento y alcantarillado.

El sistema propuesto deberá contar con todos los elementos necesarios (sensores, estaciones remotas, data loggers, sistema de comunicaciones, SCADA, etc.) para permitir el conocimiento en tiempo real del estado de los parámetros controlados en cada instalación, disponer de un registro histórico de las distintas variables, detectar y

trasmitir las anomalías que se produzcan y modificar parámetros de funcionamiento a distancia.

El licitador propondrá en su Oferta, módulos que conectaran el telecontrol propuesto con otros sistemas de la empresa, como programas de gestión comercial, gestión de abonados, o gestión de mantenimiento de redes, etc.

El licitador establecerá un sistema de telecontrol que permita la interconexión con el Ayuntamiento. Se desarrollarán nuevas funcionalidades y conexión con aplicaciones que permitan mejorar la calidad del servicio al usuario y el acceso a la información.

5. Plan de Emergencia del Servicio de abastecimiento y alcantarillado

Se deberá describir la estructura de apoyo que el licitador tiene previsto disponer en caso de que resulte adjudicatario, y que estará a disposición del servicio si surgiera alguna incidencia o eventualidad, en pro de garantizar la continuidad del servicio en las condiciones establecidas. Se detallará una propuesta inicial de Plan de Emergencia particularizado para el Municipio de Alcoi donde se demuestre el conocimiento de las particularidades del futuro Plan de Emergencia a desarrollar en el municipio.

El licitador deberá definir detalladamente: objetivos, criterios y especificaciones de la gestión de emergencias en servicios relativos al ciclo integral del agua; organización del personal y medios destinados, riesgos y puntos críticos de las infraestructuras del servicio; protocolos de actuación ante emergencias y tiempos de respuesta comprometidos.

El licitador adecuará la forma y el contenido del apartado a lo establecido a continuación:

- Objetivos y plazos considerados.
- Tipo de acciones y medidas para cada escenario o fase de emergencia (medidas preventivas, de identificación de emergencias, medidas en el ámbito de la explotación, de interacción con los responsables y autoridades competentes, medidas de carácter legal, evaluación de riesgos...).
- Distribución de acciones y responsabilidades en cada una de las fases de resolución de una situación de emergencia.
- Procedimiento de comunicación con el Ayuntamiento.

6. Plan de calidad del Servicio y gestión ambiental

El adjudicatario realizará la implantación y mejora de los sistemas de gestión de calidad y medioambiente en el municipio de Alcoi, UNE- EN ISO 9001:2015 o equivalente e ISO UNE- EN ISO 14001:2015 o equivalente, incluyendo en su oferta un resumen del mismo, indicando metodología de implantación y tiempo para conseguir la certificación.

Además, realizará la implantación de un plan de mejora del sistema de gestión de prevención de riesgos laborales ISO 45001:2018 o equivalente.

Asimismo realizará la implantación y mejora de un Sistema de Gestión Energética en base a la norma ISO 50001:2018 o equivalente, que permita una mejora del desempeño energético.

En la licitación, los licitadores deberán presentar un avance de implantación del Plan de

Gestión de la Calidad, Plan de Gestión Medioambiental y de Riesgos Laborales y Plan de Implantación de un Sistema de Gestión Energética que incluyan, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Objetivos de la implantación.
- Avance del Plan de Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad y actuaciones de mejora, señalando el plazo máximo en el que el licitador se compromete a aportar, en caso de resultar adjudicatario, la certificación acreditativa de que los sistemas de gestión implantados son conformes a las exigencias de las normas UNE-EN ISO 9001:2015 o equivalente.
- Avance del Plan de Implantación de un Sistema de Gestión Medioambiental y actuaciones de mejora, señalando el plazo máximo en el que el licitador se compromete a aportar, en caso de resultar adjudicatario, la certificación acreditativa de que los sistemas de gestión implantados son conformes a las exigencias de las normas UNE-EN ISO 14001:2015 o equivalente.
- Avance del Plan de Prevención de Riesgos Laborales específico del servicio de Agua, señalando el plazo máximo en que el licitador se compromete a acreditar, en caso de resultar adjudicatario, que sus centros de trabajo han superado con éxito la auditoría a la que hace referencia el capítulo V del Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- Avance del Plan de Implantación de un Sistema de Gestión Energética y actuaciones de mejora, señalando el plazo máximo en el que el licitador se compromete a aportar, en caso de resultar adjudicatario, la certificación acreditativa de que los sistemas de gestión implantados son conformes a las exigencias de las normas UNE-EN ISO 50001:2018 o equivalente.

7. Reglamento del servicio

El adjudicatario realizará una propuesta de actualización del reglamento del servicio vigente durante los 12 primeros meses del servicio.

PRESCRIPCIÓN 27. INFRAESTRUCTURAS E INSTALACIONES ADSCRITAS AL SERVICIO Y SU RÉGIMEN JURÍDICO

El Ayuntamiento de Alcoi 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 el servicio de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado, las cuales aparecen reseñadas en el Informe de Viabilidad Económico Financiero del Servicio, así como aquellas que reciba o ejecute directamente el Ayuntamiento durante la vigencia de la concesión, por ampliaciones, nuevas urbanizaciones, etc.

Los citados bienes e instalaciones son propiedad del Ayuntamiento, que cede su uso al Concesionario para la prestación del servicio señalado, en los términos establecidos por el artículo 128.3.3º del RSCL. El Concesionario no podrá enajenar ni gravar los bienes e instalaciones afectos al servicio objeto del presente contrato.

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 contrato.

Durante la duración del contrato, en caso de que el Ayuntamiento o el Concesionario realicen una contribución de nueva infraestructura que afecte al Servicio, se llevarán a cabo actas de puesta en uso en la misma forma que se establece en el párrafo anterior. Estas contribuciones serán objeto de un análisis técnico-económico para determinar si su incorporación afectará al equilibrio económico del contrato de manera significativa y proceder en consecuencia si es el caso.

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 y Alcantarillado, 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 y maquinaria cedidas para su uso por el Concesionario, así como el material en stock, se incluirán en un inventario detallado que deberá realizar el adjudicatario y formalizar en el plazo de dos meses desde el inicio del Contrato, modificándose el inventario cuando se amplíen o disminuyan los bienes entregados.

Se deberá realizar un programa sistemático de mantenimiento preventivo en todas aquellas instalaciones que explote y mantenga el Concesionario, con la finalidad de reducir las averías de elementos sensibles de dichas instalaciones. En el plazo de 12 meses desde el inicio de la gestión de cualquier instalación, se deberá entregar este programa a los Servicios Técnicos Municipales que podrán solicitar las modificaciones que consideren oportunas con respecto al contenido del mismo.

Atendiendo al carácter demanial que tienen los bienes que integran el servicio de abastecimiento de agua potable y alcantarillado, los mismos estarán sujetos a los límites y gozarán de las prerrogativas que la normativa de bienes de las Entidades Locales les asigna.

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.

El Concesionario realizará, durante el periodo de vigencia del Contrato, las inversiones que haya definido en su oferta económica, revirtiendo al Ayuntamiento las mismas al término de la vida de la concesión.

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 al servicio público objeto del presente contrato.

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.

PRESCRIPCIÓN 28. EXPLOTACIÓN, MANTENIMIENTO, CONSERVACIÓN Y REPARACIÓN DE LAS OBRAS E INSTALACIONES ADSCRITAS AL SERVICIO

El Concesionario se ocupará de la gestión del servicio público de abastecimiento de agua potable y alcantarillado del Municipio de Alcoi, 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.

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.

El Prestador del Servicio deberá tener implantado, conforme a lo presentado en la memoria de "Organización, Gestión y Explotación del Servicio" un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo ISO 45001 (o equivalente), específicamente para la explotación de Alcoi.

El Prestador del Servicio deberá así mismo tener implantado a nivel de empresa, conforme a lo presentado en la memoria de "Organización, Gestión y Explotación del Servicio" la ISO 9001, 14001 y 50001 (o equivalentes) en la fecha de la licitación y específicamente para la explotación de Alcoi.

1. Condiciones técnicas generales en la prestación de los servicios de abastecimiento y alcantarillado.

- A los efectos señalados anteriormente, tendrán la consideración de obras e instalaciones del servicio todas las de distribución hasta la llave de paso de acera (incluida) o hasta línea fachada si no hubiera llave de paso, así como las de recogida, transporte y evacuación de aguas residuales y pluviales. Quedan excluidas las acometidas domiciliarias de alcantarillado por ser responsabilidad privada. 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.
- 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.
- El Ayuntamiento podrá proponer las acciones de mantenimiento que considere necesarias para el funcionamiento de las instalaciones e infraestructuras en las condiciones señaladas.
- 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.

- 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, deben cumplir con lo establecido en el Real Decreto 902/2018, de 20 de julio, por el que se modifican 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 el RD 865/2003, de 4 de julio, por el que se establecen los criterios higiénico-sanitarios para la prevención y control de la legionelosis, y, en aquello que le sea de aplicación, el Código Técnico de la Edificación.

2. *Explotación, mantenimiento y conservación del sistema de abastecimiento.*

El Concesionario está obligado a:

- Gestionar, conservar, mantener y reparar captaciones, 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 Alcoi y los usuarios.
- 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.
- 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.
- Mantener, en los depósitos reguladores, el nivel de agua suficiente para la correcta prestación del servicio siempre que concurren circunstancias normales.
- Mantener limpio y acondicionado el entorno de los depósitos y demás instalaciones en todo momento.

3. *Explotación, conservación y mantenimiento de la red de distribución.*

- El Concesionario será el único competente para realizar la conexión de nuevas conducciones con la red existente, siendo los gastos de dicha operación a cargo del peticionario.
- Si durante la realización de trabajos en la vía pública por parte de otras empresas se provocara la rotura de las conducciones de la red o elementos de la misma, el servicio realizará la reparación en el menor plazo de tiempo posible. El responsable de la rotura deberá abonar todos los gastos ocasionados por los trabajos de reparación, además de indemnizar por daños y perjuicios.
- La reparación de los pavimentos afectados correrá por cuenta del responsable de la rotura, quien deberá abonar todos los gastos ocasionados por los trabajos de

reparación, incluida la reparación y reposición de pavimentos.

- En el caso de que el responsable de la rotura se negara a pagar las facturas correspondientes, el servicio lo comunicaría al Ayuntamiento, quien haría efectivo el aval depositado como fianza para la realización de las obras en la vía pública o en su defecto por vía ejecutiva.
- Cuando otras empresas realicen trabajos de urbanización o renovación de conducciones el servicio supervisará que la instalación de la red se realice adecuadamente y emitirá un informe al finalizar la instalación, previo a su puesta en servicio, que remitirá al Ayuntamiento.
- 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.
- Suministrar agua a los usuarios del servicio municipal de Alcoi, 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.
- 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 válvulas, bocas de incendios y otros elementos de la red, y la búsqueda, localización y reparación de fugas.
- 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.
- Mantener un servicio suficiente y de forma permanente de atención a las redes de distribución, que garantice la diligencia en la reparación de averías.

4. Acometidas a las redes generales.

- 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 Reguladoras vigentes en cada momento, cuadro de precios aprobado por el Ayuntamiento o, en su defecto, "Base de precios del IVE" vigente.
- El concesionario será el único cualificado para realizar la fontanería correspondiente a las acometidas. Se permitirá la realización de la obra civil por el futuro usuario (romper acera, excavar y reconstruir) a su coste, pero siempre bajo la supervisión del concesionario en su ejecución, fijando el concesionario un precio por la ejecución de la fontanería y otro por la ejecución de la obra civil.
- Se entiende por conservación de acometidas, el mantenimiento, en perfecto estado de funcionamiento, del ramal que partiendo de la red de distribución abastece a un inmueble, desde el entronque con la red hasta la llave de paso situada en la acera

de dicho inmueble o fachada. La conservación de las acometidas vendrá obligado a realizarla el Concesionario con cargo a su retribución, como un coste más de los gastos del servicio.

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

5. Bocas de incendio y riego.

- El Concesionario queda obligado a efectuar, a su costa, la reparación de las bocas de riego e hidrantes cuando se inutilicen o averíen. La instalación de nuevas bocas de riego o hidrantes serán a cargo del peticionario. 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.
- Las bocas de incendio o hidrantes sólo podrán utilizarse en caso de siniestro por el personal del Concesionario y de los Servicios de Extinción de Incendios.

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

El licitador deberá definir y justificar los objetivos generales y desarrollar un plan de gestión de contadores, donde se definan los criterios y metodología para garantizar una adecuada gestión y lectura de contadores que permita la facturación a los clientes y contribuya a la eficiencia del sistema de abastecimiento.

El licitador deberá indicar, con suficiente definición, la estructura organizativa, los medios destinados, la descripción de actuaciones concretas y programación temporal de las mismas. El licitador deberá definir claramente los compromisos adoptados en relación con:

- Sistema de lectura de contadores y fiabilidad de las lecturas.
- Estabilidad en el periodo de lecturas.
- Detección de deficiencias y/o incidencias y procedimientos de notificación.
- Gestión del parque de contadores: instalación de contadores, criterios de renovación, porcentaje de renovación anual de contadores o antigüedad máxima para su renovación, laboratorio de ensayo, etc.
- El licitador incorporará en su propuesta las tecnologías más avanzadas e innovaciones tecnológicas indicadas para la gestión y lectura de contadores.
- El Concesionario deberá ejecutar la instalación de nuevos contadores a cargo del peticionario del servicio.
- El Concesionario deberá ejecutar el mantenimiento y la reposición de los contadores con cargo a los gastos de explotación del servicio.
- El Concesionario, teniendo en cuenta las características de la instalación, deberá aplicar los precios o tasas de acuerdo con lo establecido en la Ordenanza Reguladora vigente en cada momento o cuadro de precios aprobado por el

Ayuntamiento.

- 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.
- 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. Las responsabilidades vienen definidas 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.
- Con independencia de su estado de conservación, ningún contador debería permanecer instalado por un espacio de **tiempo superior a 10 años**, salvo aquellos casos en los que técnicamente no sea posible. Transcurrido ese tiempo, el Concesionario deberá sustituirlo por un contador nuevo.

7. Explotación, mantenimiento y conservación del sistema de alcantarillado.

- a) El Concesionario deberá asegurar a través de sus medios técnicos la prestación del servicio a los usuarios y conservar en buen estado de funcionamiento el conjunto de las instalaciones y obras que se le confían, así como realizar todas las maniobras y funciones necesarias para la buena marcha del alcantarillado.
- b) El Concesionario deberá realizar la función de vigilancia y de inspección que comprenderá la totalidad de la red, de tal forma que su funcionamiento sea correcto, sin que se produzcan retenciones ni atranques, manteniéndose, en todo momento, la limpieza de toda la red con el objetivo de evitar sedimentaciones.
- c) Tendrán la consideración de obras e instalaciones de alcantarillado todas las redes generales, incluyendo las instalaciones eléctricas y mecánicas de todo tipo. Las reparaciones que deban efectuarse en todas estas obras e instalaciones del alcantarillado se considerará trabajos de conservación y correrán a cargo del Concesionario según queda indicado en la prescripción correspondiente.
- d) El Concesionario asumirá, a su cargo, todos los gastos de la conservación y mantenimiento de las obras e instalaciones de alcantarillado, excepto aquellos que por su naturaleza sean ampliaciones, renovaciones y mejoras. Se considerarán obras de ampliación aquellas que se refieran al cambio de sección de colectores, insuficiencia de timbrajes, la sustitución de tramos completos de red (entendiéndose por tal, aquellos que superen los 18 ml.), construcción de obras de fábrica de nueva planta, que no sean sustitutivas de otras deterioradas por el uso defectuoso del Concesionario.
- e) La conservación del alcantarillado comprende:
 - Conservación de todas las infraestructuras asociadas. y limpieza de instalaciones de bombeo, sifones, depósitos de retención, fosas sépticas y otras instalaciones que formen parte del servicio, como las depuradoras de competencia municipal.
 - 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, canaletas corridas existentes y conectadas a la red de alcantarillado, y cualquier otra instalación que pase a formar parte del servicio durante el periodo de la gestión de los servicios. Se hará especial hincapié en el mantenimiento de imbornales, debiendo realizar un plan de choque inicial que permita identificar aquellos que llevan mucho tiempo obstruidos para poder planificar las actuaciones que sean necesarias.
 - La colocación y sustitución de rejillas y tapas de pozos de registro, arquetas y sumideros.
- f) El Concesionario deberá procurar que, en caso de obstrucción en la red de alcantarillado o avería grave, el tiempo de respuesta sea lo más corto posible.

8. Acometidas de alcantarillado.

- 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 del usuario con la red general de alcantarillado.
- La instalación se realizará a cargo del petionario 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. Se utilizará cuadro de precios aprobado por el Ayuntamiento o, en su defecto, "Base de precios del IVE" vigente.

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

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.

10. Cartografía de redes y GIS.

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

En la cartografía, deberán de estar incluidos todos los elementos singulares de las redes e instalaciones georreferenciados.

A su vez deberá implantar un **Sistema de Información Geográfica (SIG)** del sistema de abastecimiento y alcantarillado, **con la capacidad de elaboración de un modelo matemático** para 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.

Se deberá establecer en dicho sistema la identificación de averías según tipología, avisos, etc. El licitador propondrá en su Oferta, módulos que conectará el GIS propuesto con otros

sistemas de la empresa, como programas de gestión comercial, gestión de abonados, o gestión de mantenimiento de redes, etc.

El licitador establecerá una interconexión con el Ayuntamiento para que este disponga de la información. Definirá sistemas de actualización y mantenimiento del GIS detallando metodología, visualización en web del GIS, y propondrá nuevas funcionalidades, junto con la disponibilidad del GIS para operarios del servicio.

11. Fugas.

Es responsabilidad del Concesionario la búsqueda, localización y reparación de 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 licitador deberá comprometerse a alcanzar un rendimiento técnico mínimo del sistema de distribución del agua, cuyo valor de referencia está en el Informe de Viabilidad Económica y Financiero del Servicio..

En caso de no cumplir en cualquier anualidad con los valores mínimos indicados de rendimiento técnico, el licitador ampliará el fondo de mejoras de infraestructuras para realización de inversiones por un importe de 0,02 €/m³. Para el cálculo del importe será considerado la diferencia entre los m³ de volumen suministrado real y el volumen suministrado objetivo hasta llegar al valor de referencia. Para ello se deberá indicar en los informes anuales el volumen suministrado en exceso.

12. Propuesta Plan de gestión, explotación, mantenimiento y conservación de las instalaciones, captaciones, redes de abastecimiento de agua potable y alcantarillado.

En la licitación, los licitadores deberán definir y justificar los criterios, métodos, medios y actuaciones ofertados para garantizar que la gestión, explotación, mantenimiento y conservación de las instalaciones: captaciones, redes de abastecimiento de agua potable y alcantarillado, se realizará cumpliendo las prescripciones técnicas establecidas en el Pliego.

El licitador desglosará dentro de este documento los siguientes apartados:

- Un Plan de gestión, explotación, mantenimiento y conservación de las captaciones.
- Un Plan de gestión, explotación, mantenimiento y conservación de las redes de abastecimiento de agua potable.
- Un Plan de gestión, explotación, mantenimiento y conservación de las redes de alcantarillado.
- El licitador deberá indicar, con suficiente definición, la estructura organizativa, los medios destinados, la descripción de actuaciones concretas y programación temporal de las mismas.
- El licitador deberá definir claramente los compromisos adoptados en relación con:
- Tiempo máximo de respuesta ante avisos y averías. Que como máximo deberá de ser de dos horas en acudir a la misma
- Tiempo máximo de reparación en la zona de la avería. En situación normal no

podrá ser superior a seis horas

- Tiempo máximo de restablecimiento del servicio. Diferenciar por tipología de avería.
- Tiempo máximo de restablecimiento del tráfico.
- Tiempo máximo de reposición de aceras y pavimentos.
- Tiempo de comunicación a los usuarios de los cortes programados en plataforma telemática.
- Tiempo máximo sin suministro para suministros alternativos.
- El licitador deberá definir claramente los compromisos adoptados en relación con:
- Operaciones periódicas de mantenimiento y conservación preventivo, predictivo y correctivo, en función de los distintos tipos de infraestructuras, instalaciones y equipos, con indicación de horarios preferentes para su ejecución y frecuencias.
- Procedimientos de actuación y soluciones concretas frente a averías típicas de los servicios de abastecimiento y alcantarillado.
- Establecerá metodología, técnicas, tipos de mantenimiento empleados y su aplicación y seguimiento con aplicaciones propias, estableciendo tiempos y recursos empleados en cada actividad.

PRESCRIPCIÓN 29. IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO

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

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

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

El Concesionario propondrá a la Administración, en el plazo de 30 días desde el inicio del contrato, los modelos identificativos necesarios para cumplir los requerimientos regulados en la presente cláusula.

PRESCRIPCIÓN 30. ORGANIZACIÓN Y PERSONAL DEL SERVICIO

1. Personal del Servicio

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

El Concesionario se obliga a subrogar al personal del servicio que así se indique en el Anexo III del presente documento, respetándole sus condiciones laborales, antigüedad, categoría y derechos económicos, según lo dispuesto en el artículo 44 del Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido del Estatuto de los Trabajadores.

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.

2. Organización del Personal

El Concesionario dispondrá del personal necesario en cada momento para la buena ejecución de los trabajos incluidos en el contrato, de modo que queden cubiertos todos los puestos, cubriendo bajas, vacaciones, absentismos, permisos, horas sindicales, etc.

El Concesionario contará al frente de la gestión del servicio de abastecimiento y alcantarillado de Alcoi con un Jefe del Servicio, un Técnico 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 adjudicatario 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.

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, puesta en servicio de nuevas instalaciones, operación y mantenimiento, etc. No se podrá alegar falta de personal para suspender, retardar o reducir el servicio objeto del contrato y siempre deberá disponer del necesario para su desarrollo, cubriendo las sustituciones que pudieran ser necesarias.

Para atender cualquier incidencia urgente fuera del horario laboral el Concesionario dispondrá durante las veinticuatro horas del día, incluidos sábados, domingos y festivos, un servicio permanente de guardia. Dicho servicio permanente dispondrá de número de teléfono 24 horas 365 días al año que estará a disposición de la jefatura del Servicio del departamento correspondiente o técnico municipal designado al efecto y de los usuarios del Servicio. También deberá disponer de personal de soporte inmediato para apoyo del personal del servicio en actuaciones puntuales y urgentes, teniendo que acudir al Municipio de Alcoi en un plazo inferior a 2 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.

Todo el personal que emplee el Concesionario para la prestación de sus servicios deberá percibir, como mínimo, los haberes o jornales fijados en las correspondientes reglamentaciones laborales, y estará en todo momento al corriente de los pagos de las cuotas de la Seguridad Social y demás cargas sociales establecidas. A estos efectos se evaluará y se tendrá en cuenta los precios de mercado, a tenor de las características requeridas para el personal, según lo expuesto anteriormente en este apartado.

En la licitación se desarrollará la Organización de los Medios Personales

El licitador deberá indicar de forma inequívoca aquellos medios personales que se

compromete a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato. Se incluirán en este apartado:

- Relación del personal adscrito a la ejecución del contrato, indicando con suficiente definición: puesto ocupado, convenio colectivo de aplicación, titulación académica y/o profesional, régimen de dedicación y tareas principales que llevará a cabo. El régimen de dedicación deberá expresarse tomando como referencia la duración de la jornada laboral a tiempo completo que se fije con carácter general en el convenio. A modo resumen, se organizará y presentará la información anterior en una tabla que contenga todos los campos mencionados en el presente párrafo.
- Justificación de la dimensión inicial de la plantilla adscrita al servicio y, en su caso, de las variaciones en su composición que se hayan previsto a lo largo del contrato.
- Horario de los trabajadores, sistema de vacaciones y de sustitución por bajas, retén de emergencias y guardias del personal adscrito al servicio.
- Medios personales de apoyo que el licitador se compromete a poner a disposición del servicio para la correcta respuesta y resolución de emergencias o eventualidades, así como para proporcionar soporte técnico en trabajos planificados.

3. 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. En este sentido, se especificarán uniformes de verano, invierno y lluvia, así como los equipos de protección individual para las operaciones que así lo exijan, todo ello de acuerdo con la legislación vigente en materia de Seguridad y Salud.

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.

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 disponga de la autorización previa del Ayuntamiento.

PRESCRIPCIÓN 31. MEDIOS MATERIALES 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.

En la licitación se deberá de desarrollar la parte correspondiente a **Organización de los Medios Materiales** que se dispondrán en el contrato.

El licitador incluirá en su oferta, de manera inequívoca y con suficiente definición de sus características, las instalaciones, vehículos, maquinaria, materiales, equipos técnicos y otros elementos que se compromete a dedicar o adscribir al servicio para la ejecución de los trabajos o prestaciones conforme a lo establecido en los Pliegos.

El licitador deberá concretar en su Oferta aquellos que se dedicarán en exclusiva al

Servicio de Alcoi indicando las especificaciones a las que se compromete para cada producto y el plan de reposición.

Este apartado contendrá, al menos, el detalle de:

- Dependencias e instalaciones fijas (oficinas, naves, talleres, almacenes, etc.): con indicación de la ubicación, superficie mínima y distribución prevista por estancias; equipamiento; grado de adaptación y accesibilidad para personas con diversidad funcional, etc. A modo de resumen, se organizará y presentará la información anterior en una tabla que contenga todos los campos mencionados en el presente párrafo.
- Vehículos y maquinaria: con indicación de la cantidad, servicio o servicios a los que estará destinado, dedicación, lugar de almacenamiento, etc. A modo de resumen, se organizará y presentará la información anterior en una tabla que contenga todos los campos mencionados en el presente párrafo.

En este punto se deberá evitar indicar datos que puedan ser valorados en el apartado de criterios automáticos.

- Equipos técnicos y herramientas: con indicación de la cantidad, uso y especificaciones principales del producto. Indicación de a qué servicio o servicios estarán destinados. A modo de resumen, se organizará y presentará la información anterior en una tabla que contenga todos los campos mencionados en el presente párrafo.
- Equipos de protección y vestuario: con indicación de la cantidad, uso y especificaciones. A modo de resumen, se organizará y presentará la información anterior en una tabla que contenga todos los campos mencionados el presente párrafo.
- Existencias o stock: con indicación de la cantidad, uso y especificaciones principales del producto. A modo de resumen, se organizará y presentará la información anterior en una tabla que contenga todos los campos mencionados en el presente párrafo.

Por otra parte, el licitador indicará, de manera análoga, aquellos medios materiales y técnicos de apoyo que se compromete a poner a disposición del servicio para la correcta respuesta y resolución de emergencias o eventualidades, así como para la ejecución de trabajos planificados.

Oficinas del servicio. El Concesionario estará obligado a instalar una oficina, en el área del centro histórico de Alcoi, según viene identificada el área en la estrategia de reactivación del centro histórico del municipio, para la atención a los usuarios del servicio, una oficina equipada con los medios humanos, materiales y técnicos necesarios. Dicha oficina deberá estar operativa en un plazo no superior a DOS meses desde la formalización del contrato, debiendo habilitar el contratista una solución transitoria adecuada para la atención al público desde el primer día de inicio del contrato.

Este local estará dotado de personal y medios adecuados para poder dar una correcta atención. En el exterior se explicitará claramente “Servicio Municipal de Agua del

Ayuntamiento de Alcoi”.

Además, se establecerá personal de guardia para urgencias, señalándose un N° de teléfono de contacto para las 24 horas del día, los 365 días del año.

Adicionalmente, el Concesionario deberá disponer de un servicio telemático y de un servicio telefónico a través del cual sea posible efectuar las gestiones más habituales: altas y bajas, reclamaciones, domiciliaciones, cambios de nombre y operaciones análogas, así como las lecturas de los contadores en el caso que los usuarios no se encuentren en su domicilio.

Vehículos, maquinaria, mobiliarios, herramientas y stock. Las empresas licitadoras definirán claramente en sus ofertas, los vehículos que proponen adscribir al contrato y el momento de entrada en servicio. Asimismo, el Adjudicatario dispondrá de los equipos, herramientas y medios auxiliares necesarios para el desarrollo de las actuaciones previstas en el contrato, y de un stock de materiales, productos y repuestos de los artículos de uso más frecuente para poder afrontar el mantenimiento, conservación y reparación inmediata de cualquiera avería o anomalía.

En este punto se deberá evitar indicar datos que puedan ser valorados en el apartado de criterios automáticos.

Otras instalaciones del servicio. El Concesionario estará obligado a disponer de unas instalaciones en término municipal de Alcoi, 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.

Los gastos de teléfono, luz y similares, así como cualesquiera otros no previstos en el presente Pliego, de las edificaciones e instalaciones adscritas y en las nuevas que aporte el Concesionario, así como tributos, impuestos que legalmente le sean exigibles a la concesión, etc., serán de cuenta del Adjudicatario.

El Concesionario deberá disponer de un laboratorio, o concertar los servicios con uno homologado, para realizar los análisis preceptivos que verifiquen la calidad del agua en los términos del Real Decreto 902/2018, de 20 de julio, por el que se modifican 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.

Las distintas dependencias contenidas en este apartado, deberán contar con la preceptiva licencia de actividad, cuando corresponda.

PRESCRIPCIÓN 32. OBRAS A REALIZAR POR EL ADJUDICATARIO

El Concesionario comunicará al Ayuntamiento, cada vez que proceda, sus previsiones acerca de la evolución del Servicio, tales como aumentos del consumo general que justifiquen la ampliación de las conducciones existentes y resto de las infraestructuras del servicio, el establecimiento de obras nuevas o la ampliación de la red de distribución de agua.

Las obras o trabajos complementarios o accesorios necesarios e intrínsecos a la propia gestión del servicio público, de ampliación, renovación y mejora de las instalaciones del

servicio, así como las obras de gran reforma que puedan producirse durante la vigencia del contrato, podrá realizarlas el Concesionario previo acuerdo del Ayuntamiento, vistos los informes técnicos pertinentes, dentro de las condiciones específicas del presente Pliego.

A estos efectos, se distinguen tres grandes tipologías de obras a realizar: obras de reparación, obras de renovación y obras de ampliación de redes e instalaciones hidráulicas, cuya regulación se efectúa de manera diferenciada.

1. Obras de reparación.

Corresponden a obras de reparación de los elementos existentes de instalaciones y redes, necesarias como consecuencia de haberse producido cualquier tipo de avería. Su finalidad consiste en reponer la situación previamente existente en la instalación o red afectada, por lo que en términos generales suponen la reparación del elemento afectado.

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 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.

En la mayor parte de los casos se trata 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 (Proyecto de Ejecución).

Cuando se produzca una avería por parte del Concesionario se empezará de forma inmediata los trabajos de reparación, comunicando los datos significativos de la intervención, a la mayor brevedad posible, a los Servicios Técnicos Municipales.

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 Concesionario del servicio.

El alcance máximo de las obras de este tipo se establecerá con el siguiente criterio:

- **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 servicio de hasta los metros de longitud que la empresa concesionaria haya ofrecido en su oferta, en el apartado de criterios objetivos.
- **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 hasta los metros de longitud que la empresa concesionaria haya ofrecido en su oferta, en el apartado de criterios objetivos.
- 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 DIEZ MIL EUROS (10.000 €), 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 utilizará cuadro de precios aprobado por el Ayuntamiento o, en su defecto, "Base de precios del IVE" vigente que editen los

Colegios Profesionales.

Las reparaciones de hasta 18 metros tanto de la red de abastecimiento como la de alcantarillado, se considera mantenimiento a cargo del Concesionario.

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 reparación y se integran en lo previsto en el siguiente capítulo.

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 alcantarillado (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 trata de actuaciones que suponen la sustitución de un conjunto de elementos de cierta entidad por otro completamente nuevo cuyas características técnicas pueden diferir de las del elemento sustituido y que se producen cuando la situación de funcionamiento de este conjunto de elementos presenta problemáticas de manera reiterada para el buen funcionamiento del servicio, por lo que se considera adecuado abordar una actuación de cierto alcance.

Las obras de ampliación y renovación del abastecimiento y alcantarillado son de exclusiva competencia municipal.

El Ayuntamiento podrá exigir al Concesionario la realización de obras de primer establecimiento, reforma y gran reparación de abastecimiento de agua potable y de alcantarillado a cargo del importe de inversión anual el cual se regirá por lo indicado en el PCAP, PPT u oferta del adjudicatario. 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.

Se utilizará como base de precios la Base de Precios del IVE, vigente en el momento de la realización de la obra, o, en su defecto, Precios de la Construcción vigente que editen los Colegios Profesionales o documento técnico análogo.

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 renovación o ampliación de las conducciones existentes, el establecimiento de otras nuevas o la ampliación de la red de distribución e instalaciones del abastecimiento.

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.

En el caso en el que se produzca una avería considerada de gran reparación, que por su tipología se pueda considerar urgente para la continuidad del servicio, y con el fin de garantizar el buen funcionamiento del servicio podrán ser ejecutadas por el Concesionario en el menor tiempo posible. Antes de la ejecución de la misma deberá tener la previa

autorización del responsable del contrato.

El Concesionario, a través del Responsable del Contrato, 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.

El Ayuntamiento de Alcoy otorga al Concesionario el derecho a utilizar la vía pública para realizar todas las operaciones y trabajos necesarios para el abastecimiento de agua potable y alcantarillado 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. Siempre que sea posible la empresa deberá avisar con la suficiente antelación al responsable del contrato.

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

3. Inversión inicial.

El Adjudicatario queda obligado a realizar inversiones de mejora en los servicios por un importe mínimo total de 4.380.100 €, IVA no incluido, repartidos durante los cinco primeros años de la concesión de conformidad con los planes aprobados por el Ayuntamiento. **Se utilizará como base de precios la Base de Precios del IVE, vigente en el momento de la realización de la obra**, o, en su defecto, Precios de la Construcción vigente que editen los Colegios Profesionales o documento técnico análogo.

El exceso de inversión ofertada por el licitador se podrá realizar usando de guía el listado de actuaciones que se adjuntan en el **anexo X** del presente pliego, no obstante lo anterior los licitadores podrán incluir aquellas actuaciones que consideren necesarias y que no hayan sido contempladas en ese anexo. En todo caso, el ayuntamiento estimará en última instancia aquellas actuaciones que deban ser ejecutadas por parte del Concesionario, dentro siempre de los límites económicos que implique el exceso de inversión.

Dichas actuaciones de renovación, obra nueva e implantación de innovaciones tecnológicas a realizar por el Adjudicatario en base a la partida ofertada como Inversión Inicial deberán contar con la aprobación del Ayuntamiento.

Si por cualquier causa no se ejecutara cualquiera de las mejoras ofertadas por el Concesionario, esa inversión se reinvertirá en otra/s que el Ayuntamiento estimara necesario según informe del Responsable del Contrato.

A los efectos de ejecución de obras con cargo a la partida Inversión Inicial se atenderá a lo establecido en la presente cláusula para obras de primer establecimiento, reforma y grandes reparaciones.

4. Inversión anual.

El Adjudicatario queda obligado a realizar inversiones anuales en los servicios por un importe mínimo que se establece en el estudio de viabilidad económica 189.090,50

EUROS. Este fondo se verá incrementado en el mismo porcentaje que se incrementen las tarifas. **Se utilizará como base de precios la Base de Precios del IVE, vigente en el momento de la realización de la obra**, o, en su defecto, Precios de la Construcción vigente que editen los Colegios Profesionales o documento técnico análogo. En caso de no ejecutar inversiones en algún año, este fondo se acumulará para la realización de las inversiones que correspondan en años posteriores.

Dichas actuaciones de renovación, obra nueva e implantación de innovaciones tecnológicas a realizar por el Adjudicatario en base a la partida ofertada como Inversión anual deberán contar con la aprobación del Ayuntamiento.

Si por cualquier causa no se ejecutara cualquiera de las mejoras ofertadas por el Concesionario, esa inversión se reinvertirá en otra/s que el Ayuntamiento estimara necesario según informe del Responsable del Contrato.

PRESCRIPCIÓN 33. OBRAS NECESARIAS PARA ATENDER A LOS 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 Municipal vigente.

Se podrán diferenciar los siguientes casos en relación al suministro de los servicios de abastecimiento y alcantarillado:

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, ejecución de nuevas acometidas de saneamiento 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.

Se utilizará como base de precios, el cuadro de precios aprobado por el Ayuntamiento o, en su defecto, la Base de Precios del IVE, vigente en el momento de la realización de la obra, o, en su defecto, Precios de la Construcción vigente que editen los Colegios Profesionales o documento técnico análogo. El Concesionario presentará al Ayuntamiento, siempre que sea necesario, solicitud justificada de precios, con suficiente definición técnica y económica, que será estudiada por el responsable del contrato, 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 y a evacuación de aguas residuales, confeccionará un informe y el presupuesto correspondiente, en el que se incluirá la ampliación de la red existente.

c) Instalación 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 alcantarillado el Concesionario deberá informar de la condición peculiar de la futura red y se considerarán sus informes y sugerencias cuando se redacte el proyecto.

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

PRESCRIPCIÓN 34. EN ORDEN A LOS TRABAJOS NECESARIOS

El Concesionario se ocupará de las relaciones con los peticionarios de nuevos suministros de aguas, para realizar la conexión a las redes en las debidas condiciones técnicas.

Los precios se diferencian según el calibre de la acometida a instalar. El valor de la acometida incluye los materiales y mano de obra de fontanería. Dependiendo si la obra civil, necesaria para la instalación, la realiza el usuario o el Concesionario, se aplicarán diferentes valores.

El importe del valor de los trabajos para nuevas conexiones deberá de ser satisfecho por el peticionario, así como deberá justificar que ha obtenido la correspondiente licencia municipal de obras y el depósito de la fianza en caso de que le haya sido requerido, tras lo que los trabajos serán ejecutados por el Concesionario.

Los precios se revisarán anualmente conjuntamente con la fórmula de revisión del contrato.

La tarifa por trabajos necesarios en nuevas acometidas corresponderá al cuadro de precios a aplicar aprobado en cada momento por el Ayuntamiento o, en su defecto, "Base de precios del IVE".

PRESCRIPCIÓN 35. ACTUACIONES PREVIAS AL INICIO DE LAS OBRAS

1. Proyecto ejecutivo

Las obras e instalaciones necesarias se ejecutarán con estricta sujeción al proyecto ejecutivo de obras aprobado por el Ayuntamiento, que deberá ser redactado por la empresa concesionaria bajo la supervisión de los Servicios Técnicos Municipales.

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 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.

2. Plan de obra y Responsabilidades

El Concesionario presentará, antes de empezar la obra, un plan de obras en que se

detallarán, entre otros extremos 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.

PRESCRIPCIÓN 36. PRESCRIPCIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LAS OBRAS

Comprobación del replanteo.

Las obras comenzaran con el acta de comprobación del replanteo.(art 237 Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público). A tales efectos, los servicios técnicos municipales junto con la dirección facultativa y la concesionaria encargada de las obras procederá, a efectuar la comprobación del replanteo, extendiéndose acta del resultado que será firmada por todas las partes interesadas.

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.

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.

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.

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 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.

La Administración conservará los poderes de policía necesarios para asegurar la buena marcha de los servicios que conlleven prestaciones directas a favor de la ciudadanía.

Desistimiento de la ejecución de la obra.

El desistimiento por parte de la Concesionaria una vez iniciada la obra, sin causa justificada y si así lo exigiera el Ayuntamiento, supondrá la obligación 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

Recepción de las obras y adscripción de éstas al servicio.

A la recepción de las obras a su terminación y a los efectos establecidos en la Ley de contratos del sector público (artículo 243), concurrirán un facultativo designado por el Ayuntamiento, el facultativo encargado de la dirección de las obras, el Concesionario asistido, si lo estima oportuno, de su facultativo y la Intervención Municipal.

Si se encuentran las obras en buen estado y con arreglo a las prescripciones previstas, el funcionario técnico designado por la Administración contratante y representante de esta, las dará por recibidas, levantándose la correspondiente acta y comenzando entonces el plazo de garantía.

Cuando las obras no se hallen en estado de ser recibidas se hará constar así en el acta y el Director de las mismas señalará los defectos observados y detallará las instrucciones precisas fijando un plazo para remediar aquellos .

El plazo de garantía será de un año a contar desde la fecha de recepción.

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

Responsabilidad por vicios ocultos.

Si la obra se arruina o sufre deterioros graves incompatibles con su función con posterioridad a la expiración del plazo de garantía por vicios ocultos de la construcción, debido a incumplimiento del contrato por parte del contratista, responderá este de los daños y perjuicios que se produzcan o se manifiesten.

PRESCRIPCIÓN 37. REVISIÓN DE INSTALACIONES Y OBRAS

Todas las obras e instalaciones afectas al servicio revertirán al Ayuntamiento al finalizar la vigencia de la concesión, incluido el equivalente al stock cedido. A estos efectos se estará a lo dispuesto en el art. 131 RSCL.

Con 1 año de antelación al vencimiento del plazo de la duración de la concesión, se nombrará por el Ayuntamiento un Inspector Técnico, que tendrá como función determinar el estado de las obras e instalaciones adscritas al servicio y, en su caso, concretar las

condiciones de entrega de las mismas, así como el calendario para la ejecución de las reformas necesarias a efectuar en ellas, de forma que al finalizar la vida de la concesión dichas obras e instalaciones puedan seguir siendo destinadas a la correcta prestación de los servicios.

Las obras ejecutadas durante el periodo de la concesión revertirán al municipio y, según lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, en correcto estado de conservación y libres de cargas y gravámenes al acabarse la concesión por cualquier causa o motivo. Las obras que se realicen en el periodo de la concesión deberán de estar íntegramente amortizadas, antes de la entrega de las mismas al Ayuntamiento.

PRESCRIPCIÓN 38. CALIDAD DEL AGUA SUMINISTRADA

El agua a suministrar a los abonados provendrá tal y como se han descrito en el correspondiente apartado de descripción de las instalaciones.

Asimismo, el Concesionario se subrogará en las obligaciones derivadas de los acuerdos y convenios suscritos por el Ayuntamiento.

El Concesionario debe asegurar la distribución de los caudales que las instalaciones descritas en el **Informe de Viabilidad Económico y Financiero del Servicio** 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.

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 y la Autoridad Sanitaria. Además, deberá de realizar las analíticas de legionela en las fuentes públicas y red de distribución, así como las correspondientes al grifo del consumidor.

No será responsable en caso de que la calidad del agua suministrada no cumpla lo establecido por la reglamentación vigente debido al deterioro de la calidad del agua captada en origen. En caso de deterioro de la calidad del agua en origen, o insuficiencia de caudales, deberá notificarlo de forma inmediata al Ayuntamiento, adoptándose por el Ayuntamiento y la entidad suministradora las soluciones pertinentes.

Los licitadores deberán acreditar en sus plicas la disponibilidad de laboratorios que reúnan los requisitos exigidos por el Real Decreto 902/2018, de 20 de julio, por el que se modifica 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.

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

Según lo establecido en el Artículo 30 del RD 902/2018, y en la *ORDEN SCO/1591/2005, de 30 de mayo, sobre el Sistema de Información Nacional de Agua de Consumo*, el

Concesionario tendrá la obligatoriedad de suministrar, a través de la aplicación informática SINAC, los datos del autocontrol generados por laboratorios públicos o privados.

El resultado de las analíticas realizadas se comunicará periódicamente al responsable del contrato 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.

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.

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.

En la oferta a presentar, el licitador deberá indicar, con suficiente definición: objetivos del Plan, criterios y metodología, estructura organizativa, medios destinados, descripción de actuaciones concretas y programación temporal de las mismas.

El licitador deberá definir claramente los compromisos adoptados en relación con:

- Puntos de muestreo.
- Tipología y frecuencia de las determinaciones analíticas en cada punto de muestreo (de control, completos y complementarios, en su caso).
- Periodicidad y localización de los exámenes organolépticos.
- Periodicidad y localización de los análisis de grifo.
- Procedimientos de notificación de incumplimientos a la Autoridad Sanitaria y Ayuntamiento, así como de información a los usuarios.
- Procedimientos de aplicación de medidas correctoras de las incidencias que puedan afectar a la calidad del agua suministrada.
- Laboratorio: organización, servicios de análisis prestados, certificaciones y/o acreditaciones, etc.
- Analíticas a realizar: tipo (control, completo, micro cistinas, radioactividad, organolépticos, etc.), números de analíticas, número de parámetros analizados, etc. requeridas para el funcionamiento de la planta y control de calidad de agua a distribuir.

- Parámetros que va incluir el licitador para su control en tiempo real a través de los sistemas de telecontrol del servicio a los que tendrán acceso los Servicios técnicos municipales en tiempo real.

PRESCRIPCIÓN 39. 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.

El Concesionario implementará, en el **plazo máximo de un año** desde el inicio del contrato, un **Plan de Control de Vertidos (PCV)** para el término municipal de Alcoi.

PRESCRIPCIÓN 40. INNOVACIÓN Y HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

1. Sistema de información geográfica de redes.

El Concesionario está obligado a implantar un **Sistema de Información Geográfica (SIG)** del sistema de abastecimiento de agua y de alcantarillado 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).

El Concesionario durante los primeros 6 meses del contrato deberá digitalizar en forma compatible con los servicios técnico/informático municipales los planos de la red de distribución de agua y saneamiento, así como los planos de detalle que sean precisos haciendo constar en ellos los datos 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 de agua potable y saneamiento.

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

El Concesionario mantendrá actualizada en todo momento una planimetría y base de datos de las redes de aguas potables y de saneamiento de la ciudad, en un sistema de información geográfica (S.I.G.) mediante las herramientas y software que considere oportuno, y que le permita la gestión y explotación más eficiente.

Dicho sistema informático en cualquier caso deberá contar, con la capacidad imprescindible de importar y exportar para poder compartir la información gráfica y alfanumérica que contenga, en múltiples formatos estandarizados de datos espaciales vectoriales.

El Ayuntamiento facilitará al Concesionario al inicio del contrato, la información mas actualizada y completa que disponga sobre estas redes.

Para el estudio de este pliego de condiciones se puede descargar del siguiente enlace: ["Planimetría aguas y saneamiento Alcoi"](#) que contiene:

- Red de aguas potables. Formato shp y qgis.
- Red de saneamiento y pluviales. Formato shp y qgis.
- Galerías de servicios municipales. Como infraestructura auxiliar por la que discurren las canalizaciones de saneamiento y aguas potables. Formatos shp y qgis.
- Detalles constructivos.
- Cartografía base de la ciudad.

El prestatario podrá incorporar o adaptar al inicio del servicio, de forma consensuada con el Ayuntamiento, la información contenida en este SIG especialmente en sus bases de datos asociadas, de la forma que mejor considere para su gestión.

Las actuales tecnologías informáticas en el campo de los SIG permiten una comunicación y intercambio de información entre el Ayuntamiento y la empresa de forma constante, aún desarrollando los trabajos en diferentes entornos empresariales y distintos softwares.

La empresa concesionaria, deberá contar con las herramientas informáticas que permitan la capacidad de compartir la información SIG en tiempo real y de modo bidireccional del mantenimiento diario de estas redes con el Ayuntamiento, como propietario final de la información contenida. Al mismo tiempo se hará cargo de proporcionar al propio Ayuntamiento, las herramientas que resulten necesarias para conseguir dicho objetivo.

Del mismo modo, puede resultar necesario adoptar los protocolos de seguridad informática por ambas partes.

Para ello, el proveedor facilitará un servicio Web REST autenticado que permita acceder a los datos actualizados de la red de aguas potables y alcantarillado, proporcionando un fichero en formato geojson que contenga tanto los datos gráficos como alfanuméricos de dichas capas de información.

Asimismo, desarrollará un conector que, mediante el uso de dicho servicio REST, permita actualizar dichos datos en la base de datos cartográfica del Ayuntamiento. Actualmente los servicios técnicos municipales, mantienen estos datos mediante el producto SEMCAD de la empresa ABS Informática SL (Berger-Levrault) funcionando todo ello sobre el software CAD, Microstation Map de Bentley. Los datos cartográficos se alojan en la base de datos Oracle del Ayuntamiento de Alcoi.

Se deberá tener en cuenta que, este conector se confeccionará ex profeso, una vez decididas y consensuadas las bases de datos contenidas en el SIG. Es decir que, si durante la prestación del servicio se produjeran modificaciones en ellas; añadir o modificar campos, etc. será imprescindible actualizar el conector, ya que de lo contrario podría dejar de funcionar correctamente. En cualquier caso, el prestatario del servicio se hará cargo de los costes que se puedan derivar por este motivo.

La coordinación por los implicados en ambas partes, deberá permitir el acceso y trabajo sobre esta información, de modo simultáneo y bidireccional entre licitador y Concesionario.

En cuanto a la configuración de seguridad informática, el servidor Web REST deberá encontrarse alojado en el propio Ayuntamiento, en una máquina virtual. El acceso a dicho

servidor por parte del adjudicatario será necesariamente a través de una VPN nominativa con doble factor de autenticación. Para ello, los usuarios encargados de su gestión, deberán ser formalmente autorizados por el licitador.

La empresa concesionaria deberá contar con la capacidad de realizar a la mayor brevedad las topografías, tomas de datos, etc. que resulten necesarias para el mantenimiento de la planimetría permanentemente actualizada.

Finalmente, 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.

2. Integración en la plataforma SMART CITY.

El licitador, dentro de las actuaciones de “ALCOI SMART CITY”, deberá definir y justificar la integración con la plataforma de ciudad actual del Ayuntamiento de Alcoi, con el fin de poder disponer de la información generada por los diferentes sensores, actuadores y el resto de dispositivos/sistemas de la infraestructura objeto de la licitación. A continuación se detallan las características de esta plataforma.

El Ayuntamiento de Alcoi cuenta con una plataforma de ciudad inteligente, cumpliendo con las normas técnicas de interoperabilidad generadas por el Comité Técnico de Normalización AEN/CTN-178 Ciudades Inteligentes.

Se trata de una plataforma tecnológica horizontal y abierta, compatible con la norma UNE 178104:2017, el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y las recomendaciones de la Open & Agile Smart Cities (OASC); que permite monitorizar y gestionar de forma centralizada un conjunto ampliable de servicios públicos inteligentes.

La plataforma Smart City de Alcoi ofrece una serie de módulos que permiten la adquisición, procesado, almacenamiento y distribución de datos, sobre los que pueden implementarse diferentes soluciones verticales. La plataforma está basada en los estándares e interfaces desarrollados en el marco del proyecto europeo FIWARE (<https://www.fiware.org/>).

Requisitos técnicos y funcionalidades de la Plataforma:

- La solución a ofertar debe ser interoperable y tener la capacidad de comunicación con la Plataforma de Ciudad Inteligente del Ayuntamiento de Alcoi acorde a la normativa UNE178104.
- El adjudicatario deberá realizar el envío de los datos solicitados a la Plataforma de Ciudad Inteligente del Ayuntamiento de Alcoi haciendo uso de alguna de las APIs REST disponibles.
- El envío de los datos solicitados se realizará con la periodicidad que exija el Ayuntamiento de Alcoi en cada dispositivo/sistema.
- La integración podrá realizarse usando el lenguaje JSON sobre el protocolo de transporte HTTP o MQTT o directamente usando la especificación NGSiv2.
- Para facilitar la integración de los datos y garantizar la interoperabilidad con otras soluciones ya integradas, el adjudicatario deberá adaptarse al modelo de datos

estandarizado que sea facilitado por parte de la oficina técnica responsable de la plataforma.

- El adjudicatario deberá realizar las implementaciones necesarias en sus dispositivos/sistema para hacer uso de esta conexión con la plataforma de ciudad inteligente.
- En el caso de que por requerimientos especiales del servicio sean convenientes otras soluciones de integración, el adjudicatario realizará un informe sobre la solución tecnológica propuesta y requerirá una aceptación previa por parte del Ayuntamiento.
- El licitador deberá implementar la seguridad y el formato de mensaje requeridos.
- El licitador provisionará las entidades necesarias en la Plataforma de Ciudad Inteligente ajustándose al modelo de datos acordado.
- El licitador realizará el envío de datos mediante el método acordado con los técnicos municipales.
- El licitador comprobará que los datos son registrados correctamente dentro de la Plataforma.

3. Sistema de mantenimiento y gestión de activos.

Como herramienta del servicio, el licitador presentará el modelo del sistema de mantenimiento y gestión de activos a implantar en el servicio en seis meses. Se indicará claramente el sistema de gestión de operaciones, debiendo adaptarse a las necesidades de la organización e integrarse con el resto de sistemas del servicio, facilitando la labor de gestión de las tareas afectadas, de forma que permita trabajar y compartir información en un entorno amigable, homogéneo, de fácil manejo, intuitivo y lógico en su utilización.

4. Indicadores de Gestión (IG) y Cuadro de Mando.

El Adjudicatario del presente contrato deberá presentar, en el plazo de seis meses 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 alcantarillado separadamente y recogerá, necesariamente, los objetivos de incremento de rendimiento técnico de la red, garantía de calidad sanitaria del agua, implantación de tecnologías para el uso eficiente de los recursos hídricos.

El Adjudicatario 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 y contar con la aprobación del Ayuntamiento para su aplicación.

5. Software de Gestión Comercial.

En el plazo máximo de dos meses desde la firma del contrato, el Adjudicatario deberá implantar un software de gestión comercial que cumpla con lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del 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.

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

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

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.

6. Plan de Gestión Comercial.

El licitador implantará un sistema de Gestión Comercial en el primer trimestre de la concesión, compatible con sistemas estándar del mercado para exportación de datos.

En la oferta a presentar, se valorará el Sistema de Gestión Comercial propuesto, la claridad de la información contenida en el recibo, los servicios de atención telefónica para recepción de avisos, consultas e información al usuario, así como los plazos de atención de las reclamaciones, gestión de impagados, etc. Se valorará especialmente las mejoras propuestas para la evaluación de la satisfacción del cliente y la descripción de los procedimientos incluidos en el Ciclo Comercial, *call center*, etc.

Se describirá el Software de Gestión Comercial y el sistema de comunicaciones que se implantará tanto con el usuario como con el Ayuntamiento.

Los licitadores deberán indicar y describir el sistema informático de gestión de usuarios que destinarán al servicio. Dentro del plan de gestión comercial se describirán los procedimientos incluidos en el Ciclo Comercial (facturación, gestión del cobro, tratamiento de quejas y reclamaciones, etc.) así como la propuesta para la gestión de impagados. El licitador deberá detallar en su propuesta los plazos de atención de las reclamaciones interpuestas por los usuarios del servicio.

Se deberá especificar en la propuesta el horario de atención al público propuesto por el licitador. Se valorarán los siguientes aspectos:

- Plan de Gestión Comercial propuesto.
- Disponer de centro de atención de clientes, 24 horas/día, 365 d/año.
- Oficina virtual para gestión de solicitudes y comunicación.
- Personal técnico de apoyo especializado en gestión de clientes.
- Plan de Implantación del Certificado de seguridad de los datos es el ISO/27001 (o equivalente). Antes de 6 meses.

PRESCRIPCIÓN 41. SISTEMAS DE GESTIÓN

El Concesionario deberá acreditar la certificación de un sistema de gestión de calidad y medio ambiente, de acuerdo a la UNE-EN ISO 9001:2015 y UNE-EN ISO 14001:2015 y, preferentemente, reconocido con el EMAS, como máximo a los 18 meses de formalizarse el contrato.

El Concesionario deberá acreditar la certificación de un Sistema de Gestión Energética de acuerdo a la norma UNE-EN ISO 50001:2018 (o equivalente)

El Concesionario deberá acreditar la certificación de un Sistema de Gestión de prevención de riesgos laborales de acuerdo a la norma UNE-EN ISO 45001:2018 (o equivalente).

El Concesionario incorporará todas aquellas innovaciones tecnológicas, sistemas, procedimientos, 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 la Calidad certificado bajo la norma UNE-EN ISO 17025:2005 (o equivalente).

PRESCRIPCIÓN 42. PLAN DE EMERGENCIA ANTE SITUACIONES DE SEQUÍA

De acuerdo con La Ley 10/2001, de 5 de julio, del Plan Hidrológico Nacional, en su Artículo 27, Apartado 3, dispone que las Administraciones públicas responsables de sistemas de abastecimiento urbano que atienda, singular o mancomunadamente, a una población igual o superior a 20.000 habitantes deberán disponer de una Plan de Emergencia ante situaciones de sequía. Dichos Planes, que serán informados por el Organismo de cuenca o Administración hidráulica correspondiente, deberán tener en cuenta las reglas y medidas previstas en los Planes especiales de actuación en situaciones de alerta y eventual sequía, a que se refiere el apartado 2, y deberán encontrarse operativos en el plazo máximo de cuatro años.

En el caso del Servicio de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Alcoi se requiere que el licitador en **el plazo menor a un año** que actualice y presente un Plan de emergencia que recoja no solamente las situaciones de sequía sino cualquier otra emergencia que pueda producirse en el municipio que afecte al mantenimiento de las condiciones de calidad y continuidad del servicio.

PRESCRIPCIÓN 43. RELACIONES CON LOS USUARIOS DEL SERVICIO

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 con cargo al peticionario.
- El suministro e instalación de contadores, con cargo al peticionario.
- 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.
- La conservación de contadores.
- La suspensión del 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.
- Atender los escritos 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 Municipal.

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.

1. Contratación de 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 como base para la facturación.

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

El Concesionario solamente podrá negarse a prestar el suministro cuando se de alguno de los casos especificados cuando exista incumplimiento de las cláusulas establecidas en el Reglamento del Servicio Municipal.

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

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.

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 **anualmente** al Ayuntamiento la relación de los contratos que, en su caso, se hayan formalizado durante el período.

Tanto el Ayuntamiento como el Concesionario darán cumplimiento a lo previsto en la Disposición Adicional Vigésimo Quinta de LCSP de protección de datos de carácter personal, antes de la cesión al Concesionario de los datos del padrón de abonados, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y Reglamento General de Protección de Datos o normativa que le sustituya.

2. Lectura de contadores

La lectura de contadores, que servirá para establecer los volúmenes consumidos por los abonados, deberá realizarla el Concesionario, **como mínimo, una vez cada trimestre**. 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.

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

3. Realización y cobro de recibos

El Concesionario confeccionará los recibos por los importes del suministro de agua, a los abonados una vez por período de facturación vigente; según las ordenanzas en vigor, serán trimestral. En cualquier caso, la periodicidad se deberá adaptar a las ordenanzas que estén en vigor en cada momento.

Las cantidades a facturar se deducirán aplicando las tarifas vigentes a los consumos a facturar, considerando las cuotas de servicio existentes en cada momento.

Se incluirán en estos recibos los impuestos aplicables correspondientes en el momento de emisión, así como la liquidación correspondiente de otras tasas y cánones vigentes, en su caso.

4. Conservación de contadores y conexiones de servicio

La conservación de los contadores y las conexiones del servicio deberá realizarlas el Concesionario a su cargo.

El Concesionario, si cabe, 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 Municipal, 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. El Concesionario deberá notificar la anomalía al usuario, que pagará los gastos que se originen.

5. Gestión de reclamaciones

Será obligación del Concesionario la existencia y mantenimiento del correspondiente registro de entrada de reclamaciones, 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 las reclamaciones que se le formulen por escrito por los usuarios, en **plazo no superior a quince días hábiles**.

Con periodicidad semestral se aportará 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.

6. Prestación del Servicio a edificios y dependencias municipales

Los suministros de agua al Ayuntamiento y dependencias municipales se realizarán mediante contador. En el plazo de un año, el Concesionario instalará contadores, si no los hubiera, para el control de dichos consumos.

El Concesionario tomará lectura de los contadores de los consumos municipales con la misma periodicidad que las exigidas para el resto de abonados, si bien en una relación de consumos o padrón aparte del resto de abonados, y pasará informe de los consumos por cada uno de los puntos de consumo, al objeto de que el Ayuntamiento pueda realizar el correspondiente seguimiento y control sobre los mismos.

En cuanto a las nuevas acometidas tanto de agua como de alcantarillado, 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, ni los gastos de acometida.

PRESCRIPCIÓN 44. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO

1) Control e inspección de la Concesión Administrativa.

El Ayuntamiento como Administración contratante, en relación a 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.

Con objeto de velar por el correcto cumplimiento de las obligaciones contractuales y garantizar el buen funcionamiento del servicio, el Ayuntamiento designará un responsable del Contrato.

El responsable del Contrato será un funcionario municipal, éste propondrá la contratación de una persona física o jurídica ajena al Ayuntamiento como asistencia técnica.

La asistencia técnica externa, cuando el Ayuntamiento la designe a tal efecto, para los controles puntuales de la actividad del Concesionario que sean contratados por el Ayuntamiento, serán por cuenta del Concesionario por un importe anual máximo para el primer año de 37.197,04€, siendo incrementado este importe en un 2% el año 2 y un 1% en el año 3 y siguientes.

A estos efectos, el Ayuntamiento, dentro del primer trimestre de cada año, requerirá al Concesionario el ingreso del importe citado en la Tesorería Municipal. Dicho importe será el realmente facturado por el Concesionario para el ejercicio correspondiente.

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, si así se considera, 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. En caso de que no se designe, estas funciones recaerán en el Responsable del Contrato.

El Responsable del Contrato propondrá, al órgano de contratación, 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.

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 podrá constituir una Comisión de Seguimiento y Control.

La Comisión de Seguimiento y Control ejercerá las funciones de seguimiento de las actividades del Concesionario y velará por el exacto cumplimiento de sus obligaciones respecto a los usuarios y el propio Ayuntamiento.

La Comisión, además, considerará todos los problemas que se presenten o puedan presentarse relacionados con el servicio y coordinará las relaciones del Concesionario y el Órgano de Contratación, bajo la supervisión del Responsable del Contrato. Propondrá también al Ayuntamiento las acciones que considere convenientes para el correcto desarrollo del servicio y la programación de futuras ampliaciones.

Para el cumplimiento de estas funciones y las que se establezcan, la Comisión de Seguimiento y Control se reunirá con carácter ordinario, **al menos una vez al año** y con carácter extraordinario siempre que se considere conveniente a propuesta de la Presidencia. Preferentemente se efectuará dicha reunión ordinaria en el último trimestre del año previo a la liquidación del año por parte del Concesionario.

El Concesionario deberá remitir al Ayuntamiento con carácter previo, al menos 15 días antes de la reunión de la Comisión, la documentación necesaria para su estudio: contabilidad analítica de costes e ingresos, estudio o informe actualizado sobre la evolución del grado de cumplimiento del contrato y de la oferta contractual. 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 sugerirá al Ayuntamiento las correcciones o modificaciones oportunas para una mejor prestación del servicio, elevando propuesta al Departamento garantizándose en todo caso el equilibrio económico de la concesión y el cumplimiento del Contrato.

De las sesiones de la Comisión de Seguimiento y Control, se levantará acta en la que se dará cuenta al Pleno como órgano de contratación y de control del seguimiento del contrato para su aprobación, así como a la Comisión de Grandes Contratos constituida.

Dicha Comisión estará formada por los grupos políticos, el Responsable del Servicio, responsables de la empresa concesionaria y en su caso, una representación sindical de los trabajadores (delegados de personal).

3) **Mecanismos 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 existir esta. Básicamente se controlarán los siguientes extremos:

1. Cumplimiento, por parte del Concesionario, de todo aquello que establece el Contrato y los Pliegos de condiciones, la Oferta presentada por el Concesionario, el Plan Director del servicio, 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 al órgano de contratación para su aprobación. Todas las propuestas de modificación de reglamentos, 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 el Ayuntamiento 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, así como el control de las actuaciones de mantenimiento preventivo y correctivo de 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, si procede, que comprueben la eficacia y eficiencia en la prestación del servicio por parte del Concesionario.
7. Seguimiento de la evolución del plan de inversiones, para el correcto funcionamiento del servicio, así como el control sobre la ejecución de estas inversiones.
8. Revisión del equilibrio económico-financiero de la concesión siempre que se produzcan modificaciones del servicio no previstas impuestas por el Ayuntamiento. Previa revisión por parte de los Servicios Económicos Municipales.
9. La realización de auditorías, si procede, 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.

10. Cualquier encomienda de control realizada por el Ayuntamiento o la Comisión de Seguimiento y Control, de haberla.

4) Informes y memorias.

El Concesionario está obligado a facilitar al Responsable del Contrato:

5) 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 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 de agua suministrada, 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 relativo al personal, incluyendo el número de empleados integrados en la plantilla del servicio, sus cometidos y responsabilidades para cada mes del año.
- d) Informe de calidad, indicando el número y naturaleza de las reclamaciones hechas 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.

6) 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.
- c) **Trimestralmente**, listado y fichero informático de las actuaciones programadas que se realicen, tanto 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.
- d) **Trimestralmente**, informes de los controles y analíticas realizadas en relación con la calidad del agua suministrada para consumo humano. Incidencias detectadas y conclusiones.
- e) **Trimestralmente**, informes de los controles en los puntos de alivio de la red de alcantarillado. Incidencias detectadas y conclusiones.
- f) **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.
- g) **Informes puntuales**. El Concesionario está obligado a informar inmediatamente de cualquier incidencia o actuación 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.

PRESCRIPCIÓN 45. TECNOLOGÍA Y TRANSFERENCIAS DE LA INFORMACIÓN

En relación con la transferencia de información a la Administración, se exige que el Concesionario de acceso 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 alcantarillado.
- 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.

PRESCRIPCIÓN 46. RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO

El Concesionario es responsable, en los términos recogidos en la legislación vigente, de los daños que se produzcan sobre cualquier propiedad o persona como consecuencia del funcionamiento normal o anormal del servicio público objeto de su gestión, salvo en los casos de fuerza mayor y en aquellos que derivasen de una orden directa del Ayuntamiento. Como consecuencia estará obligado a resarcir de los daños de cualquier tipo que pudiera originar en su actividad, bien sean éstas cometidas directamente por el titular de la gestión como por sus empleados y agentes, o empresas subcontratadas y de los cuales responderá en los términos recogidos en el Contrato, en los Pliegos reguladores de la gestión y el Reglamento del Servicio vigente en cada momento.

El Concesionario responderá igualmente ante el Ayuntamiento de los daños producidos en los bienes de dominio público e infraestructuras que se encuentren adscritas al Servicio, así como de cualquier otro daño que se produzca al Ayuntamiento en sus bienes o derechos como consecuencia del ejercicio de la actividad concedida.

No se incluye entre las responsabilidades del Concesionario las siguientes:

- a) Corresponde a los abonados o beneficiarios del servicio, la adecuación y conservación de las instalaciones que se encuentren dentro de los límites de su propiedad. A estos efectos, se considerará que la llave de registro situada en vía pública es el elemento que define el límite entre la instalación particular del abonado y el ámbito de responsabilidad del servicio, con independencia de la ubicación del contador. En caso de inexistencia de la llave de registro se entenderá que este límite lo define el encuentro entre la fachada o límite de la propiedad privada y la vía pública, no siendo responsabilidad del Concesionario en ningún caso el mantenimiento o reposición de ningún elemento de la fachada de los inmuebles. Si se produce una afección, rotura o fuga entre la fachada y la conexión a la red principal, el Concesionario al hacer la reparación estará obligado a instalar una llave de registro en acera para delimitar en el futuro hasta donde es responsabilidad de mantenimiento el servicio municipal.
- b) Los gastos derivados de “gran reforma” no serán a cargo del Concesionario, siempre y cuando la avería de la instalación correspondiente y los daños que se puedan producir por este motivo no haya sido provocada por negligencia o imprudencia del adjudicatario, entendiéndose como “gran reforma” las siguientes:
 - ✓ Reparación de daños estructurales en edificios y depósitos.
 - ✓ Reparación de daños estructurales en pozos (filtros y entubado de los pozos, perforaciones, etc.).
 - ✓ Reparación de daños causados por desastres naturales.
 - ✓ Reparaciones de red en tramos superiores a 18 metros.
 - ✓ Equipos cuyo valor de reparación supere los 10.000 € ó el 75 % de su valor de reposición, en cuyo caso el Ayuntamiento asumirá la sustitución del equipo averiado pasando a formar parte del inventario.
- c) No serán a cargo del Concesionario las Obras de ampliación y mejora.

- ✓ La ejecución de nuevos tramos de la red como parte del desarrollo urbanístico del municipio.
- ✓ La ejecución de nuevos tramos de la red para dotar del servicio de abastecimiento a zonas que carecen del mismo
- ✓ Cambio de sección de tuberías, insuficiencia de timbrajes, construcción de obras de fábrica de nueva planta que no sean sustitutivas de otras deterioradas por el uso defectuoso del Concesionario.
- ✓ Las instalaciones que amplíen la infraestructura existente, salvo las que sean parte de la oferta o las obligatorias por Pliego.

PRESCRIPCIÓN 47. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

En caso de incumplimiento total o parcial por el Concesionario, de las condiciones especiales de la ejecución del contrato, el Ayuntamiento podrá exigirle una penalización proporcional a la gravedad del incumplimiento, atendiendo a lo que reflejado en el artículo 264 de la LCSP:

Si el incumplimiento, total o parcial, del servicio por parte del adjudicatario afectase a características tenidas en cuenta para definir los criterios de adjudicación, podrá ser causa de resolución del contrato por parte del Ayuntamiento, con incautación, si procede, de la garantía constituida, sin perjuicio de las responsabilidades a que hubiere lugar según el Ordenamiento Jurídico vigente.

PRESCRIPCIÓN 48. PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO DEL CONCESIONARIO

Las infracciones del Concesionario por incumplimiento de sus obligaciones se clasificarán en leves y graves, y se impondrán las correspondientes penalidades en la forma y cuantía que se prevé en el presente Pliego.

A efectos contractuales, se considerarán faltas penalizables toda acción u omisión del Concesionario que infrinja las determinaciones establecidas en el presente Pliego de Condiciones y en el Pliego de Prescripciones Técnicas, y que se tipifique en la presente cláusula.

Las penalidades que se puedan imponer por las infracciones que se regulan en el presente capítulo no impiden, si la infracción ocasiona daños y perjuicios al Ayuntamiento, que éste pueda exigir la correspondiente indemnización y hacerlo, en su caso, por la vía de apremio.

El contrato quedará sometido en estos aspectos al artículo 264 de la LCSP y a la legislación que la desarrolle.

La graduación de las infracciones se ejecutará atendiendo a:

- 1) Transcendencia para el servicio.
- 2) Intencionalidad del Concesionario, quien de forma consciente opte por incumplir en beneficio propio los preceptos del contrato.
- 3) Reincidencia.

Son **infracciones leves** las imputables al Concesionario que supongan deficiencias en el

normal desarrollo de la prestación del servicio pero no afecten desfavorablemente a la calidad, cantidad o tiempo en la prestación del mismo ni sean debidas a actuaciones dolosas, así como tampoco pongan en peligro a personas o cosas, ni reduzcan la vida económica de los componentes de las instalaciones. Son, entre ellas:

- a. No dar publicidad a los cortes o interrupciones programados en el suministro de agua dentro del plazo mínimo de 48 horas (CUARENTA Y OCHO HORAS) de antelación.
- b. No contestar a las reclamaciones que formulen los usuarios.
- c. El retraso en la realización de los trabajos que le encomienden los usuarios y que sean obligación del Concesionario.
- d. La interrupción no habitual del funcionamiento de las oficinas de los servicios, abiertas al público durante los horarios comerciales establecidos.
- e. El incumplimiento esporádico de sus obligaciones formales relativas a la preparación de los contratos con los usuarios y el mantenimiento al día del fichero de abonados.
- f. El incumplimiento esporádico de sus obligaciones relativas a la instalación y conservación de los contadores, acometidas, bocas de riego y bocas de incendio.
- g. Incumplir, esporádicamente, la obligación de llevar a cabo la búsqueda, localización y reparación de escapes y fugas.
- h. Incumplir, esporádicamente, la obligación de realizar maniobras de verificación del buen funcionamiento de válvulas, bocas de riego, bocas de incendio, pozos de registro, cámaras de descarga, aliviaderos, etc.

Son **infracciones graves**: Las apariciones esporádicas de deficiencias en la calidad del agua potable, imputables al tratamiento o a la gestión del Concesionario

- a. Las que perturben o alteren gravemente el volumen o calidad sin llegar a la paralización del servicio.
- b. Cometer tres o más infracciones leves de la misma naturaleza, dentro de un plazo de doce meses, o cinco o más infracciones leves de distinta naturaleza dentro del mismo plazo.
- c. Haber sido requerido por la Tesorería de la Seguridad Social por falta de pago de las cuotas del personal.
- d. No comunicar a la Corporación Municipal los datos e incidencias que ésta demande en cada momento, o que dichos datos o incidencias sean falseados.
- e. No mantener en las debidas condiciones de seguridad, salubridad y ornato los locales, dependencias, vehículos, maquinaria o instalaciones en general.