

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**QUE REGIRÁN LA LICITACIÓN POR PROCEDIMIENTO ABIERTO
PARA LA CONCESIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO MUNICIPAL
DE AGUA POTABLE DEL AYUNTAMIENTO DE
ARGAMASILLA DE CALATRAVA (CIUDAD REAL)**

Junio 2012

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁN LA LICITACIÓN POR PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA CONCESIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE DEL AYUNTAMIENTO DE ARGAMASILLA DE CALATRAVA (CIUDAD REAL)

ÍNDICE

PARTE PRIMERA: CONDICIONES TÉCNICAS GENERALES

ARTÍCULO 1.- OBJETO DEL PLIEGO

El presente Pliego de Condiciones tiene por objeto establecer, por parte del Ayuntamiento, las bases técnicas y labores a realizar por la empresa que resulte adjudicataria tras la licitación para la contratación de la **GESTION INDIRECTA DEL SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA DEL MUNICIPIO DE ARGAMASILLA DE CALATRAVA** en la modalidad de Concesión.

ARTÍCULO 2.- ÁMBITO TERRITORIAL

1. Las instalaciones del Servicio descritas en la Memoria de explotación, se utilizarán para atender las necesidades del Municipio, limitadas a los caudales de agua de que se disponga.
2. Si en alguna ocasión debiera suministrarse agua potable fuera del Término Municipal, se necesitará la previa autorización del Ayuntamiento y el suministro se realizará mediante contador.

ARTÍCULO 3.- OBRAS DE AMPLIACIÓN Y RENOVACIÓN

1. La decisión sobre ejecución de obras de ampliación y renovación del Servicio, incluso de las que el Concesionario proponga para una mejor prestación del Servicio, es de competencia municipal, viniendo el Concesionario obligado a participar en la financiación de las mismas, de manera total o parcial, a voluntad del Ayuntamiento, siempre que previamente se halle la forma de resarcir a aquel de la inversión realizada en el plazo de vigencia del contrato o de su prórroga.
2. El Concesionario comunicará al Ayuntamiento, cada vez que proceda, a través de la Comisión a que se refiere el Artículo 5º de este Pliego, sus previsiones acerca de la evolución del servicio que justifiquen la ampliación de las captaciones o de las conducciones existentes, el establecimiento de otras nuevas o la ampliación de la red de distribución, a fin de que puedan arbitrarse con la suficiente antelación las soluciones económicas precisas para resolver el problema.

En estos casos, se redactarán los oportunos proyectos por los técnicos designados a tal efecto, para que tras su aprobación por el Órgano Competente del Ayuntamiento, se programe la ejecución y realización de los mismos, en alguna de las formas previstas en la legislación vigente, después de definirse su forma y modo de financiación y la repercusión en su caso en la tarifa del Servicio.

3. La renovación y ampliación de las instalaciones del Servicio, se financiarán:

- a) Con cargo al Ayuntamiento.
- b) Con cargo, total o parcialmente, al Concesionario conforme lo previsto en el punto 1 de este artículo.
- c) Con cargo a fondos obtenidos de Planes Provinciales u otras vías de financiación total o parcial con las diversas administraciones públicas.

ARTÍCULO 4.- OBRAS NECESARIAS PARA ATENDER A NUEVOS USUARIOS DEL SERVICIO.

El Concesionario se ocupará de las relaciones con los peticionarios del Servicio para realizar la conexión a las redes en las debidas condiciones técnicas.

Se podrán diferenciar los siguientes casos:

- a) Nuevas conexiones a un inmueble que se encuentre en la zona servida por las redes de agua.

El Concesionario, atendiendo a las características del inmueble, en cuanto al Servicio y a las de la red de distribución y posibles proyectos que pueda tener el Ayuntamiento, confeccionará el presupuesto correspondiente. El importe del mismo deberá ser satisfecho por el usuario y el trabajo realizado por el Concesionario a los precios aprobados por el Ayuntamiento.

Se confeccionará un cuadro de precios unitarios aprobados a tal fin por el Ayuntamiento. A este respecto, el Concesionario presentará al Ayuntamiento, cada vez que sea necesario, solicitud justificada de los precios de conexión que deberán ser aprobados expresamente por el Ayuntamiento en un plazo de tres meses, que de no recaer aprobación expresa en dicho plazo, se entenderá aprobada por silencio administrativo.

- b) Petición del Servicio por el promotor de un inmueble, para el cual sea necesario ampliar las redes existentes.

El Concesionario, teniendo en cuenta las características del inmueble y otras fincas adyacentes, en cuanto a suministro de agua, confeccionará un informe y el presupuesto correspondiente en el que se incluirá la ampliación, en su caso, de las redes existentes; en todo caso, y a efectos de este tipo de peticiones se distinguirá entre las obras de ampliación de conducciones generales de agua y las de instalación de las correspondientes acometidas. El importe del mismo deberá ser satisfecho por el promotor a la aceptación del presupuesto y el trabajo realizado por el Concesionario a los precios aprobados por el Ayuntamiento.

- c) Redes de distribución de agua potable en zonas de nueva urbanización.

El Concesionario, en su calidad de gestor del Servicio, en los supuestos de desarrollo del planeamiento urbanístico, vendrá obligado a colaborar con los Servicios Técnicos del Ayuntamiento en la proyección y diseño de las infraestructuras de los Servicios de Abastecimiento, debiendo presentar a los mismos los oportunos anteproyectos en los que, en función de las previsiones sobre urbanización, se determinarán los diámetros y trazados de las conducciones generales, materiales, las infraestructuras complementarias que se precisen. Igualmente, y en los casos de planeamiento proyectado por terceras personas o entidades (Planes Parciales, etc.), deberá emitir informe sobre las infraestructuras de abastecimiento proyectadas. Los referidos estudios y anteproyectos no serán vinculantes para el Ayuntamiento. Confeccionados por los Servicios Técnicos Municipales los oportunos Proyectos de Construcción, el Ayuntamiento, toda vez que el objeto de la presente concesión engloba la ejecución de obras de infraestructura del Servicio, podrá encomendar a la Concesionaria la ejecución de las obras de desarrollo de infraestructuras hidráulicas proyectadas y, en dicho supuesto, exigirle participación en la financiación (total o parcial) de las mismas, todo ello siempre que, previamente, se determinen las condiciones y plazo de resarcimiento de la inversión que deba efectuar, pudiendo igualmente imponer las contribuciones especiales a que haya lugar para financiar la ejecución de las mismas.

En los casos de recepción de infraestructuras de abastecimiento y/o saneamiento ejecutadas por personas distintas de la propia Concesionaria, previamente a la recepción, y para garantizar la debida homogeneidad de las nuevas instalaciones con las preexistentes, por el Ayuntamiento se solicitará Informe de aquel. En dichos informes, el Concesionario deberá indicar si las infraestructuras a municipalizar cumplen las normas del resto de las instalaciones integradas en el Servicio, así mismo el Concesionario deberá indicar las reformas que deberían efectuarse en las instalaciones a recepcionar para adecuarlas a las características generales de las infraestructuras del Servicio.

ARTÍCULO 5.- PLANOS DE LAS REDES

1. Partiendo de la cartografía que se le facilite en el Ayuntamiento, el Concesionario levantará en seis meses planos generales de las redes de distribución de agua potable y alcantarillado a escala 1:1.000, así como los de detalle que sean precisos a la escala adecuada, en los que figurarán

todos los datos de dimensiones y situación de tuberías, válvulas, descargas, acometidas, bocas de riego e incendio, pozos de registro, imbornales de aguas pluviales, etc.

2. De estos planos, que el Concesionario deberá mantener al día, se entregará una copia en soporte digital editable (autocad o similar) al Ayuntamiento al menos una vez al año.

3. Asimismo, cuando se efectúen rectificaciones o ampliaciones de cierta importancia, se entregará por el Concesionario al Ayuntamiento una nueva copia que recoja estas ampliaciones o rectificaciones y, en cualquier caso, cuando sea solicitada por el Jefe de los Servicios Técnicos Municipales.

ARTÍCULO 6.- MATERIAL UTILIZADO

1. El Concesionario vendrá obligado a utilizar para los trabajos de renovación, ampliación, mantenimiento, conservación y reparación materiales homologados por la reglamentación vigente, y en su caso con los materiales establecidos en las normas técnicas aprobadas por el Ayuntamiento.

2. A propuesta razonada del Concesionario el Ayuntamiento podrá optar por variar algún tipo de estos materiales, previo informe positivo de los Servicios Técnicos Municipales.

ARTÍCULO 7.- REPARACIONES DE AVERÍAS

1. La reparación de las averías correrá a cargo del Concesionario.

2. Una vez comunicada la avería, el tiempo de respuesta del Concesionario en personarse a pie de obra no deberá excederse de media hora.

3. Será obligación del Concesionario la reposición de pavimentos que deberá dejar en las mismas condiciones en que se encontraban antes de detectar la avería. Reposición íntegra que no podrá excederse más de 7 días naturales.

4. Cuando se produzcan averías fuera del horario laboral, el Concesionario no podrá posponer su reparación a la espera de una nueva jornada.

5. En caso de no cumplirse una situación como la mencionada en el punto anterior, el Concesionario deberá presentar al Ayuntamiento un informe que ampare la decisión tomada, antes de transcurridas 48 horas de haber sido tomada la decisión.

ARTÍCULO 8.- ORIGEN DEL AGUA. CANTIDAD Y CALIDAD

1. El agua a suministrar a los usuarios, que el Ayuntamiento pondrá a disposición del Concesionario, proviene actualmente de las fuentes identificadas en la Memoria de explotación. El Concesionario debe asegurar la distribución de los caudales que las instalaciones descritas en la Memoria de explotación le permitan captar, elevar, tratar y distribuir. 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.

2. 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 y bacteriológica del agua, el concesionario efectuará los análisis que exija la normativa vigente, informando el Ayuntamiento puntualmente de los resultados de las mismas y muy especialmente en caso de detectarse cualquier anomalía. En el supuesto de que alguna captación no se ajuste a los parámetros químicos de potabilidad, el concesionario propondrá las actuaciones que técnicamente sean necesarias para solucionar la anomalía, y si el Ayuntamiento lo considera adecuado, asumirá su ejecución y financiación siempre que se establezca el modo de que esta carga no afecte al equilibrio económico de la concesión.

El concesionario deberá presentar en el plazo máximo de dos meses el Protocolo de autocontrol y gestión del abastecimiento que exige el Real Decreto 140/2003, y estará dado de ALTA en el Sistema de información nacional de aguas de consumo. (SINAC).

3. A los efectos de lo señalado en el párrafo anterior, el Concesionario efectuará en todo momento las analíticas exigidas por la normativa vigente. Los licitadores deberán acreditar en sus plicas la disponibilidad de laboratorios que reúnan los requisitos exigidos por el Real Decreto 140/2003, mediante la aportación de los certificados que acrediten el cumplimiento de estos requisitos, así como el cumplimiento del plan de vigilancia sanitaria de agua de consumo humano aprobado por la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha.

4. Si las instalaciones fueran insuficientes, el Concesionario deberá informar al Ayuntamiento con la necesaria anticipación para que pueda efectuar el correspondiente estudio de ampliación. En todo caso, a los seis meses de la fecha de inicio de la prestación efectiva, el concesionario presentará un informe sobre la capacidad del sistema.

ARTÍCULO 9.- EXPLOTACIÓN DEL ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE Y CONSERVACIÓN DE LAS INSTALACIONES.

1. 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 funciones necesarias para la buena marcha del abastecimiento.

2. Tendrán la consideración de obras e instalaciones del Servicio todas las de captación, elevación, tratamiento, impulsión, almacenamiento y distribución, hasta las acometidas de los abonados, incluyendo las instalaciones eléctricas y mecánicas de todo tipo. Asimismo se incluyen en esta consideración todas las fuentes públicas.

Las reparaciones que deban efectuarse en todas estas obras e instalaciones del Servicio como consecuencia de fugas, averías, etc., se considerarán trabajos de conservación y correrán a cargo del Concesionario.

3. El Concesionario asumirá, a su cargo, todos los gastos de la conservación de las instalaciones del Servicio concedido, incluyendo el canon de aprovechamiento del dominio público hidráulico emitido por la Confederación Hidrográfica, y exceptuando aquellos que por su naturaleza sean ampliaciones de captaciones, elevaciones, instalaciones de tratamiento, depósitos o la red de distribución que se incorporarán una vez negociado y aceptado por ambas partes el precio por su conservación y mantenimiento. Se considerarán también obras de ampliación aquellas que se refieran al cambio de sección de tuberías, insuficiencia de timbraje, construcción de obras de fábrica de nueva planta que no sean sustitutivas de otras deterioradas por el uso defectuoso del Concesionario.

4. El Concesionario deberá gestionar la planificación general propuesta con las correcciones, modificaciones y/o adiciones que estimen los servicios técnicos, en una aplicación informatizada propuesta por el Concesionario. La aplicación estará disponible en los primeros seis meses del contrato.

5. El Concesionario será responsable de los trabajos que debieran realizarse para la eliminación de grietas, hundimiento de cimentaciones y otros deterioros de importancia en obra civil causados directa o indirectamente por las obras que haya realizado o por omisión grave del deber de conservarlas.

En ningún caso será responsabilidad del Concesionario los trabajos de la misma índole que debieran realizarse debidos a causas extrañas o de la propia obra realizada en la que no haya intervenido directamente.

6. Al presentarse alguno de los problemas aludidos en el párrafo anterior, el Concesionario presentará un informe realizado por sus técnicos, sobre las posibles causas, medidas y soluciones a tomar.

7. El Ayuntamiento constituirá una partida de amortización de las instalaciones a cuyo cargo se realizarán las renovaciones por envejecimiento, es decir, la renovación de aquellas instalaciones que hayan superado el período de amortización legal. A tal fin se procederá a realizar un inventario pormenorizado de las instalaciones durante el primer año de vigencia del contrato, realizado conjuntamente por el Concesionario y los Técnicos Municipales, en el que se establecerán las edades de las mismas.

8. La conservación de las canalizaciones, red de distribución y fuentes públicas comprende:

- Vigilancia, control y mantenimiento de las estaciones de captación y elevación.
- Vigilancia y conservación de las conducciones generales, depósitos municipales y red de distribución.
- La maniobra periódica y la verificación del buen funcionamiento de grifos, bocas de riego e incendio, válvulas, compuertas, etc.
- Búsqueda de escapes, fugas y su reparación, efectuando el Concesionario, como mínimo una campaña anual de búsqueda de fugas a lo largo de toda la red de Distribución.
- Cualquier otra actuación que tenga por objeto mantener el correcto funcionamiento de todo el sistema.

ARTÍCULO 10.- PUESTA A PUNTO DE LAS INSTALACIONES

1. El Concesionario, en el plazo máximo de seis meses contados a partir de la fecha de inicio de la prestación efectiva del servicio, presentará al Ayuntamiento un detallado estudio valorado de las obras y reformas que es preciso acometer en las instalaciones para la correcta puesta a punto de las mismas.

2. El Ayuntamiento decidirá sobre su urgencia y necesidad y marcará en su caso las fases de ejecución, facilitando para ello al Concesionario la financiación adecuada y formulando aquél, en su caso, las alternativas que crea oportunas.
3. Los informes del Concesionario no serán vinculantes para el Ayuntamiento.
4. En las distintas fases de mejora de las instalaciones del Servicio se definirán en el plano de la ciudad las distintas zonas y las presiones nominales del Servicio que el Concesionario deberá procurar, salvo avería o causa de fuerza mayor.

ARTÍCULO 11.- CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE

1. El Concesionario pondrá el agua a disposición de los abonados de manera permanente, salvo interrupciones en caso de fuerza mayor o en los que se especifican a continuación:
 - Debido a refuerzos y extensiones de la red de distribución.
 - Debido a paros de urgencia, para proceder a la reparación de averías en la red de distribución o en el resto de las instalaciones que no admitan demora.
 - Debido a la imposibilidad de aportación de caudales suficientes para el abastecimiento provenientes de la red de agua en Alta.
2. Cuando se tengan que realizar trabajos en los que sea precisa la interrupción del suministro, el Concesionario procurará, con todos los medios a su alcance, que el número de usuarios sin suministro sea el más reducido posible, así como acelerar la ejecución de dichos trabajos, a fin de limitar la interrupción del suministro al mínimo tiempo imprescindible.
3. Cuando sea precisa la suspensión del suministro especificada en el punto 1, deberá el Concesionario ponerlo en conocimiento de los usuarios afectados mediante anuncios en la prensa, a través de las emisoras locales, buzoneo y carteles o de la forma que en cada momento resulte más útil y práctica, salvo que la interrupción haya sido no programada, provocada por una avería urgente.
4. Para aumentar la calidad del proceso de suministro de agua, y optimizar la gestión de las averías producidas en la red, la empresa se comprometerá a iniciar los trabajos de reparación de las mismas en un tiempo no superior a dos horas desde que se tiene constancia de la existencia de la misma. El aviso de avería puede recibirse a través de los clientes, o por el propio personal de la empresa o por el Ayuntamiento.

ARTÍCULO 12.- ACOMETIDAS A LA RED DE DISTRIBUCIÓN

1. Las acometidas, que tienen por objeto conducir el agua de la red de distribución al interior de los inmuebles a abastecer comprenden, desde la conducción general hasta la llave de registro instalada en el acerado, hasta el aparato de medición si este se encontrara fuera de la propiedad particular o hasta el límite de la propiedad si no existiera ninguno de los elementos anteriores en la vía pública. Todas las acometidas serán instaladas por el Concesionario.
2. Los gastos de colocación de estas acometidas serán a cargo de los usuarios, a los precios aprobados por el Ayuntamiento y ejecutados por el Concesionario.
3. Las acometidas se ejecutarán conforme a las normas técnicas del Servicio aprobadas por el Ayuntamiento, los reglamentos del Servicio, el Código Técnico de la Edificación y demás legislación vigente.
4. En edificios con suministros múltiples, los contadores deberán ser instalados sobre batería ubicada en lugar de fácil acceso, de acuerdo con las normas vigentes.
5. El Concesionario deberá elaborar los presupuestos de acometidas en un plazo no superior a cinco días laborables. Este período de tiempo se contabiliza desde que el cliente ha realizado la petición del presupuesto, hasta que la empresa comunica al cliente que el presupuesto está a su disposición.
6. El Concesionario deberá instalar la acometida presupuestada en un plazo máximo de cinco días laborables, contados a partir de la fecha de pago del presupuesto por el cliente, salvo que se precise del permiso municipal pertinente para tal instalación, momento en que se computará a los fines del plazo antes determinado.

ARTÍCULO 13.- CONSERVACIÓN DE ACOMETIDAS

1. Se entiende por conservación de acometidas, efectuar las reparaciones y acciones que sean necesarias para garantizar que se encuentran en perfecto estado de funcionamiento y se encuentran plenamente operativas para el fin que fueron instaladas.
2. La conservación de acometidas la llevará a cabo el Concesionario, con cargo a la tarifa aprobada por el Ayuntamiento (Cuota de mantenimiento).
3. La conservación de acometidas no comprende los trabajos de sustitución por terminación de la vida útil de las mismas.

ARTÍCULO 14.- CONTADORES

1. Los contadores que servirán para la medición de los volúmenes de agua consumidos serán suministrados e instalados por el Concesionario en el momento de la firma del contrato de abono y serán de propiedad del usuario. El contador deberá estar homologado y verificado por el Organismo Público competente. Las características del contador vendrán definidas en las normas técnicas del Servicio que apruebe el Ayuntamiento.
2. La conservación del parque de contadores se hará por el Concesionario, con cargo a la tarifa aprobada por el Ayuntamiento (Cuota de mantenimiento).
3. El Concesionario se obliga a sustituir los contadores averiados por otros en perfectas condiciones y verificados por la Autoridad competente al momento de constatar la avería. Esta sustitución se hará con cargo al usuario en caso que el contador o sus precintos hayan sido manipulados, o la avería se deba a actos vandálicos o heladas.

ARTÍCULO 15.- DE LA INSTALACIÓN DE CONTADORES

La empresa se comprometerá a efectuar el suministro y la instalación del contador en un período no superior a las 48 horas posteriores a la contratación. Este período de tiempo se contabiliza a partir de la firma del contrato de suministro por parte del cliente.

ARTÍCULO 16.- COLOCACIÓN DE CONTADORES A LOS USUARIOS QUE ACTUALMENTE NO LO POSEEN.

1. El Concesionario se compromete a colocar en el plazo de un año los contadores a los usuarios que actualmente no lo posean, incluidas las dependencias municipales. Los trabajos y elementos necesarios a este fin, serán de cuenta exclusiva de los usuarios, excluido el Ayuntamiento, que será por cuenta del Concesionario.
2. El Ayuntamiento establecerá las previsiones reglamentarias que amparen dicha gestión, de manera que toda el agua utilizada en el abastecimiento pueda ser controlada, obligando a los usuarios y al Ayuntamiento a su cumplimiento.

ARTICULO 17- BOCAS DE RIEGO, ACOMETIDAS E HIDRANTES CONTRA INCENDIOS

1. El Concesionario situará, a petición del Ayuntamiento o de los abonados, a cargo del peticionario, las bocas de riego y acometidas e hidrantes contra incendios que le sean solicitadas, de acuerdo con las instrucciones que, previamente en cada caso, señale el Ayuntamiento.
2. Las instalaciones contra incendio sólo podrán utilizarse en caso de siniestro, y las bocas de riego únicamente podrán ser manejadas por personal municipal.
3. El Concesionario podrá facturar los caudales consumidos, en las instalaciones contra incendio privadas, de acuerdo con la Normativa Vigente.

ARTÍCULO 18.- SUMINISTRO A LOS SERVICIOS MUNICIPALES

1. Los suministros al Ayuntamiento, sus dependencias y anexos, serán gratuitos.
2. En la Memoria de explotación se incluye una relación de los edificios y servicios existentes en la actualidad a los que se asigna carácter municipal.
3. Si durante el tiempo que dure la concesión el Ayuntamiento decidiera asignar a algún otro suministro el carácter de municipal, se añadirá a la relación.

ARTÍCULO 19.- RENDIMIENTO TÉCNICO DEL ABASTECIMIENTO

1. El Concesionario se compromete expresamente, a partir de finalizar el segundo año de la concesión, a alcanzar y mantener un **rendimiento técnico mínimo del sistema de distribución de agua potable del setenta y cinco por ciento (75%)**, entendiéndose como tal rendimiento el cociente entre el agua registrada por todos los contadores de los usuarios del abastecimiento y usos públicos y el volumen total aportado al sistema.
2. Todos los puntos de consumo y de suministro deberán disponer de contadores para controlar todos los caudales tanto registrados como suministrados.

PARTE SEGUNDA: RELACIÓN CON LOS USUARIOS, LECTURA Y FACTURACIÓN DEL SERVICIO

ARTÍCULO 20.- RELACIONES CON LOS USUARIOS DEL SERVICIO

1. Con respecto a los usuarios del Servicio, el Concesionario cuidará:
 - 1.1. De las contrataciones de nuevos usuarios, altas y bajas en el Servicio.
 - 1.2. De la ejecución de las acometidas a los usuarios e instalación y suministro de contadores.
 - 1.3. De la lectura de contadores por periodos de facturación.

- 1.4. De la confección de los recibos sobre la base de las tarifas vigentes en cada momento.
- 1.5. Del cobro de recibos y correspondencia con los usuarios.
- 1.6. De la conservación de contadores y acometidas de agua potable y alcantarillado.
- 1.7. De la resolución de las reclamaciones.
2. Estas relaciones se establecerán mediante las normas que se fijen en el Reglamento del Servicio. Si éstas se modificaran durante el periodo en que el Concesionario gestione el Servicio, el Ayuntamiento dará audiencia al Concesionario en su redacción, con el objeto de recibir de éste las sugerencias que estime pertinente formular.

ARTÍCULO 21.- OFICINAS DEL SERVICIO. ATENCIÓN AL USUARIO

1. Dada la condición de Servicio Público de la concesión objeto de concurso, el Concesionario dispondrá de los medios necesarios para la atención a los usuarios y por ello podrá hacer uso de los elementos que considere más oportunos a tal fin, tales como internet, oficina virtual, facturación electrónica, atención telefónica, correo postal y electrónico, fax, etc., todo ello con el fin de procurar una excelente relación y trato con los usuarios y facilitar a estos su relación con el Servicio.
2. El Ayuntamiento pondrá a disposición del Concesionario un local en dependencias municipales, que el Concesionario habilitará y equipará para oficinas de atención al público, que estarán abiertas y atendidas por personal administrativo **al menos dos días por semana**, en horario mínimo de 9h00' a 14h00', para el cumplimiento de sus fines.
3. El Concesionario dispondrá de un sistema para recepción de avisos de avería fuera del horario de oficinas durante 24 horas y 365 días al año.
4. El horario y la fijación de oficina de atención al público podrá modificarse de mutuo acuerdo entre el Ayuntamiento y el Concesionario, a tenor de las necesidades futuras.
5. El Concesionario podrá establecer con oficinas bancarias de la población, los convenios pertinentes para que los usuarios puedan hacer efectivo en las mismas el pago de los recibos no domiciliados.
6. El Concesionario incluirá en su propuesta de organización del Servicio, el modelo de gestión a emplear en este apartado.
7. La empresa se comprometerá a contestar todas aquellas reclamaciones recibidas (a través de oficinas, teléfono, correo, fax o Internet), en un plazo no superior a 15 días naturales.

ARTÍCULO 22.- DEL CONTRATO DEL SERVICIO

1. Los contratos del Servicio serán realizados por el Concesionario de acuerdo con lo establecido en los reglamentos reguladores. En todo caso, el Ayuntamiento facultará el empleo de formas ágiles de contratación que, sin menoscabo de los derechos de información de los consumidores, les facilite el empleo de sistemas no presenciales como el teléfono o internet.
2. El Concesionario realizará la contratación con los usuarios del Servicio de forma unitaria, amparando la póliza correspondiente el suministro a cada vivienda o local comercial independientes.
3. El contrato del Servicio sólo podrá suscribirse cuando hayan sido realizados los trabajos de extensión de red, si resultara necesario, acordados para el caso. En el caso de usuarios con vertidos industriales, es requisito previo a la contratación del Servicio el disponer de la correspondiente autorización de vertidos.
4. En el momento de la contratación del suministro, el Concesionario percibirá de los usuarios las tarifas de conexión, aprobadas por el Ayuntamiento.
5. Los derechos de enganche serán ingresos del Ayuntamiento y nunca podrán ser considerados retribución del Concesionario; quien exigirá al nuevo abonado en el momento de la contratación acreditación de haberse hecho efectivo el ingreso.

ARTÍCULO 23.- LECTURA DE CONTADORES DE LOS USUARIOS

1. La lectura de contadores, que servirá para establecer los volúmenes de agua consumidos por los usuarios, deberá realizarla el Concesionario como mínimo una vez por **TRIMESTRE**. No obstante, el Concesionario podrá proceder a la lectura de los contadores con la frecuencia que juzgue oportuno para verificar su funcionamiento, sin que esta verificación le dé derecho a ninguna remuneración complementaria.
2. Las indicaciones que marque el contador, las anotará el lector en las hojas o en terminal portátil que servirán de base para la facturación correspondiente.
3. A propuesta razonada del Concesionario, el Ayuntamiento podrá variar, discrecionalmente, los períodos de lectura y facturación.

ARTÍCULO 24.- DE LA CONFECCIÓN Y COBRO DE LAS FACTURAS DEL SERVICIO

1. El Concesionario deberá confeccionar las facturas de los importes del Servicio a los usuarios una vez por período de facturación.

2. Las facturas deberán contener, al menos, la siguiente información:

a.- Identificación del cliente.

b.- Número del contrato de suministro o de póliza.

c.- Fecha de la factura.

d.- Período de la facturación.

e.- Fecha de la última lectura y de la anterior.

f.- Metros cúbicos del contador de la última lectura y de la anterior.

g.- Consumo medio de los últimos tres periodos de facturación.

h.- Diámetro del contador, clase y número de serie.

i.- Fecha de publicación en el BOP de las tarifas.

j.- Importe desglosado de cada uno de los conceptos tarifarios aplicables.

k.- Importe total sin IVA.

l.- IVA correspondiente a cada uno de los conceptos, e IVA total.

m.- Importe total de la factura con IVA.

n.- Último día de pago.

ñ.- Lugares y formas de pago.

o.- Identificación del prestador, dirección y número de teléfono a efectos de consultas y reclamaciones.

3. Dado que la tarifa es la retribución del Concesionario, a éste le compete las acciones de cobro y gestión de impagados de las facturas, corriendo con su riesgo y ventura.

No obstante el Ayuntamiento le facultará reglamentariamente para el corte del suministro a aquellos usuarios que no se encuentren al corriente de pago.

El Ayuntamiento de Argamasilla de Calatrava podrá requerir al Concesionario para el cobro junto con el recibo de agua de otras tasas o impuestos municipales sin coste adicional para el Ayuntamiento.

PARTE TERCERA: RÉGIMEN ECONÓMICO

ARTÍCULO 25.- INGRESOS DEL SERVICIO

1. Los ingresos del Servicio los formarán:

- a) Las tarifas del Servicio vigentes en cada momento.
- b) Cualquier otro ingreso que el Ayuntamiento considere oportuno, tales como derechos por reconexión del suministro, calibración del contador, obras de acometida e instalación de contador, conservación de acometidas y contadores, etc.

Con los ingresos indicados, que constituyen su retribución, el Concesionario cubrirá, como mínimo, la totalidad de los costes del servicio.

2. Los datos del servicio, según la información y documentación disponible en el Ayuntamiento, son los que se indican en la Memoria de explotación.

ARTÍCULO 26.- PERSONAL

El adjudicatario se subrogará en la relación laboral de los actuales trabajadores del servicio que figuran relacionados en el Memoria de explotación, respetándoles sus condiciones laborales, antigüedad, categoría y derechos económicos.

El resto del personal necesario para la correcta gestión del abastecimiento lo aportará el concesionario de su propia plantilla.

ARTÍCULO 27.- COSTES DEL SERVICIO POR LA GESTIÓN DEL CONCESIONARIO

1. El Concesionario gestionará el servicio en base a los costes del mismo que vendrán detallados en la oferta presentada, mediante un estudio justificativo de los gastos que comporta la gestión encomendada, la recuperación y retribución de las inversiones y/o aportaciones realizadas y su beneficio industrial.

Este estudio contemplará, como mínimo, los siguientes costes del Servicio:

- **Gastos fijos:**
 - Personal.
 - Conservación y mantenimiento.
 - Vehículos.
 - Gestión de abonados.
 - Análisis químicos.
 - Energía eléctrica (costes fijos)
 - Gastos administrativos y varios

- **Gastos Variables:**

Energía eléctrica.

Tratamiento de caudales.

- **Gastos derivados de amortizaciones y gastos financieros.**

- **Gastos Generales y Beneficio Industrial.**

2. Los costes del Servicio tendrán que estar convenientemente justificados, de manera que su desglose y justificación detallada permitan, a los Servicios Técnicos y Económicos del Ayuntamiento, hacerse cargo de la adecuación a la realidad de la oferta presentada, que servirá para justificar el canon ofertado.

PARTE CUARTA: DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

ANEXO.- MEMORIA DE EXPLOTACIÓN

En Argamasilla de Calatrava, a 20 de junio de 2012.

EL TÉCNICO MUNICIPAL

Fdo: Cruz Corchero Izquierdo

DILIGENCIA: Se extiende para hacer constar que los presentes Pliegos, han sido aprobados por el Pleno en sesión celebrada el de 27 de junio de 2012

En Argamasilla de Calatrava, 28 de Junio de 2012

LA SECRETARIA

Fdo.: Cristina Moya Sánchez