

- Anualidades: sí:  
2015: 75.000 euros, IVA excluido, IVA (21%) 15.750 euros  
2016: 75.000 euros, IVA excluido, IVA (21%) 15.750 euros  
6.- Garantías.

Provisional: No.

Definitiva: sí. Importe: 5% del importe de adjudicación, excluido el IVA.

7.- Requisitos específicos del contratista:

Clasificación o Solvencia:

- Solvencia económica: Declaración sobre el volumen global de negocios y, en su caso, sobre el volumen de negocios en el ámbito de actividades correspondiente al objeto del contrato, referido a los tres últimos ejercicios disponibles en función de la fecha de creación o de inicio de las actividades del empresario. El volumen de negocio anual habrá de ser como mínimo igual al del presupuesto de licitación.

- Solvencia técnica o profesional: relación de los principales servicios o trabajos similares realizados en los tres últimos años (con un mínimo de tres para este periodo) que incluya importe, fechas y el destinatario, público o privado, de los mismos. Esta relación deberá ir acompañada de los certificados acreditativos correspondientes, expedidos o visados por el órgano competente si el destinatario es una entidad del sector público o mediante certificado en el caso de destinatario privado, expedido por éste, o a falta del mismo, mediante declaración del empresario con quien contrató el licitador.

a) Otros requisitos específicos. Ver Pliegos y/o proyecto.

b) Contratos reservados. No

8.- Presentación de las ofertas:

a) Fecha límite de presentación: quince (15) días naturales, contados a partir del siguiente al de la publicación del presente anuncio, o día siguiente hábil en caso de terminar el plazo en sábado, festivo o declarado festivo.

Las proposiciones podrán presentarse en el Registro de Proposiciones del Servicio de Contratación Administrativa de la Diputación de Granada, de lunes a viernes, en horario de 9:00 a 14:00 horas, o ser enviadas por correo certificado dentro del plazo indicado en el punto 5 del anexo I de Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. En caso de usar esta opción de correo certificado, deben cumplirse los requisitos del art. 80.4 del Real Decreto 1098/2001 de 12 de octubre.

b) Modalidad de presentación: de acuerdo con lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares se han de presentar tres (3) sobres distintos, cerrados y rubricados:

\* Sobre A. Declaración responsable sobre cumplimiento de las condiciones para contratar, y otros documentos (si los exige el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares).

\* Sobre B. Documentación relativa a los criterios de adjudicación valorados mediante juicio de valor.

\* Sobre C. Proposición económica y documentación relativa a los criterios de adjudicación valorados mediante la aplicación de fórmulas.

ESQUEMA PARA LA PRESENTACION DE DOCUMENTACION:

- Sobre A: Declaración responsable sobre cumplimiento de las condiciones para contratar (\*Anexo III)

- Sobre B: Propuesta Técnica (\*Anexo I, apartado K, punto 1.A)

- Sobre C: Proposición económica y otros criterios de adjudicación valorados mediante aplicación de fórmulas (\*Anexo II)

\*(Anexos del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares).

c) Lugar de presentación: Dependencia, domicilio, Localidad y dirección electrónica, indicada en el punto 1.

d) Admisión de variantes: No procede.

e) Plazo durante el cual el licitador estará obligado a mantener su oferta: dos meses.

9.- Apertura de las ofertas:

a) Descripción:

Apertura del sobre (A) correspondiente a la declaración responsable sobre cumplimiento de las condiciones para contratar. Se producirá en acto público, anunciado en el perfil del contratante, ante la Mesa de Contratación constituida al efecto.

Apertura de sobres (B) correspondiente a elementos de la oferta no valorables de forma automática: Se producirá en acto público, anunciado en el perfil del contratante, ante la Mesa de Contratación constituida al efecto.

Apertura de sobre (C) correspondiente a elementos que admiten una valoración mediante la mera aplicación de fórmulas: Se producirá en acto público, anunciado en el perfil del contratante, ante la Mesa de Contratación. En todo caso, la valoración del Sobre C se efectuará siempre con posterioridad a la de aquellos cuya cuantificación dependa de un juicio de valor.

Cuando el pliego no incluya elementos valorables mediante juicio de valor, se entregarán únicamente los sobres A y C.

b) Dirección: Sede de la Diputación Provincial de Granada, c/ Periodista Barrios Talavera nº 1; 18014 - Granada.

c) Fecha y hora: se indicará en el Perfil de Contratante de la Diputación de Granada.

10.- Gastos de Publicidad: Serán por cuenta del adjudicatario.

11.- Fecha de envío del anuncio al "Diario Oficial de la Unión Europea": no procede.

12.- Otras informaciones:

Procede presentar muestras: no.

Otras informaciones: ver pliego de cláusulas administrativas particulares y de prescripciones técnicas/proyecto.

Granada, 9 de enero de 2015.-La Diputada Delegada de Empleo, Desarrollo Provincial y Contratación, fdo.: María Merinda Sádaba Terribas.

NUMERO 327

## DIPUTACION DE GRANADA

*Ordenanza reguladora de la prestación del Servicio del Ciclo Integral del Agua de Uso Urbano*

### EDICTO

El Pleno de la Excm. Diputación Provincial, en sesión ordinaria celebrada el día 28 de noviembre de 2014, acordó

la aprobación inicial de la "Ordenanza reguladora de la Prestación del Servicio del Ciclo Integral del Agua de uso urbano por la Excm. Diputación Provincial de Granada".

Sometido el expediente a información pública y audiencia a los interesados por plazo de 30 días hábiles (BOP núm. 229, de 1 de diciembre de 2014), no se ha presentado reclamación ni sugerencia alguna.

La Ordenanza queda por tanto definitivamente aprobada en los siguientes términos:

#### ORDENANZA REGULADORA DE LA PRESTACION DEL SERVICIO DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA DE USO URBANO POR LA EXCMA. DIPUTACION PROVINCIAL DE GRANADA.

##### EXPOSICION DE MOTIVOS.

La Ordenanza que regula la prestación del Servicio del Ciclo Integral del Agua de Uso Urbano por la Excm. Diputación Provincial de Granada, está basada en favorecer la utilización racional del agua como recurso natural y bien común de todos, preservándola en las condiciones de cantidad y calidad óptimas para el consumo humano. La gestión del servicio se desarrollará con estricto respeto a la normativa sectorial que rija en cada momento en la materia, y que en este momento es sustancialmente la siguiente:

\* Real Decreto Legislativo 1/2001, de 20 de Julio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Aguas.

\* Ley 9/2010, de 30 de julio, de Aguas de Andalucía.

\* Decreto 120/1991, de 11 de junio, que aprueba el Reglamento del Suministro Domiciliario de Agua en Andalucía.

\* Real Decreto 140/2003, de 7 de febrero, sobre Criterios Sanitarios de la Calidad del Agua de Consumo Humano.

\* Real Decreto - Ley 11/1995, de 28 de diciembre, por el que se establecen las normas aplicables al Tratamiento de las Aguas Residuales Urbanas.

\* Real Decreto 509/1996, de 15 de marzo, de desarrollo del Real Decreto - Ley 11/1995, de 28 de diciembre, por el que se establecen normas aplicables al tratamiento de las aguas residuales urbanas.

La Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, modificada por la Ley 27/2013 de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local, establece en su artículo 25.2 c) que será el municipio quien ejercerá en todo caso, competencias propias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, en materia de abastecimiento de agua potable a domicilio y evacuación y tratamiento de aguas residuales. En su artículo 26.1.a) establece como servicio obligatorio para todos los municipios el abastecimiento domiciliario de agua potable y el alcantarillado.

La Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía (LAULA), en su artículo 9.4 determina como competencia propia de los municipios andaluces la: "Ordenación, gestión, prestación y control de los siguientes servicios en el ciclo integral del agua de uso urbano, que incluye:

a) El abastecimiento de agua en alta o aducción, que incluye la captación y alumbramiento de los recursos hídricos y su gestión, incluida la generación de los recursos no convencionales, el tratamiento de potabilización, el transporte por arterias o tuberías principales y el almacenamiento en depósitos reguladores de cabecera de los núcleos de población.

b) El abastecimiento de agua en baja, que incluye su distribución, el almacenamiento intermedio y el suministro o reparto de agua de consumo hasta las acometidas particulares o instalaciones de las personas usuarias.

c) El saneamiento o recogida de las aguas residuales urbanas y pluviales de los núcleos de población a través de las redes de alcantarillado municipales hasta el punto de interceptación con los colectores generales o hasta el punto de recogida para su tratamiento.

d) La depuración de las aguas residuales urbanas, que comprende su interceptación y el transporte mediante los colectores generales, su tratamiento y el vertido del efluente a las masas de agua continentales o marítimas.

e) La reutilización, en su caso, del agua residual depurada en los términos de la legislación básica."

Considerando este servicio como servicio público básico, a tenor de lo establecido en el artículo 31.2 de la LAULA, puesto en relación con el artículo 92.2.d) del Estatuto de Autonomía para Andalucía.

El artículo 10 de la Ley 5/2010, de 11 de junio de Autonomía Local de Andalucía determina que "para el ejercicio de sus competencias, la prestación de servicios y el desarrollo de iniciativas económicas, los municipios podrán delegar o encomendar el ejercicio de competencias y utilizar cuantas formas de gestión directa o indirecta de servicios permitan las leyes, sin que en ningún caso se vean afectadas ni la titularidad de las competencias ni las garantías de los ciudadanos."

El artículo 11.1 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía establece que "Con la finalidad de asegurar el ejercicio íntegro de las competencias municipales, las competencias de asistencia que la provincia preste a los municipios, por sí o asociados, podrán consistir en: c) Asistencia material de prestación de servicios municipales."

Esta asistencia conforme al punto segundo del mismo artículo podrá ser obligatoria, cuando la provincia deba prestarla a solicitud de los municipios, o concertada.

El artículo 14.1 de la Ley 5/2010, de 11 de junio de Autonomía Local de Andalucía establece que "La provincia prestará los servicios básicos municipales en caso de incapacidad o insuficiencia de un municipio, cuando este así lo solicite. Corresponderá a la Provincia la determinación de la forma de gestión del servicio y las potestades inherentes a su ejercicio".

El artículo 26.2.b) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, modificada por la Ley 27/2013 de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local, establece que la prestación del servicio del abastecimiento de agua potable a domicilio y evacuación y tratamiento de aguas residuales, en los municipios con población inferior a 20.000 habitantes, será coordinada por la Diputación Provincial o entidad equivalente.

Asimismo la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, modificada por la Ley 27/2013 de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local, en su artículo 36.1 fija cuales son las competencias propias de la Diputación:

b) "la asistencia y cooperación jurídica, económica y técnica a los municipios, especialmente los de menor capacidad económica y gestión."

c) "la prestación de servicios públicos de carácter supra-municipal y, en su caso, supracomarcal y el fomento o, en su caso, coordinación de la prestación unificada de servicios de los municipios de su respectivo ámbito territorial."

A los efectos de lo dispuesto en las letras b) y c) anteriores; el párrafo 2 de artículo 36 determina que la Diputación o Entidad equivalente:

b) "Asegura el acceso de la población de la Provincia al conjunto de los servicios mínimos de competencia municipal y a la mayor eficacia y economía en la prestación de éstos mediante cuales quiera formulas de asistencia y cooperación municipal.

Con esta finalidad, las Diputaciones o entidades equivalentes podrán otorgar subvenciones y ayudas con cargo a sus recursos propios para la realización y el mantenimiento de obras y servicios municipales, que se instrumentarán a través de planes especiales u otros instrumentos específicos."

d) "Da soporte a los ayuntamientos para la tramitación de procedimientos administrativos y realización de actividades materiales y de gestión, asumiéndolas cuando aquéllos se las encomienden."

Por su parte, la legislación sectorial en materia de aguas, sustancialmente la Ley 9/2010, de 30 de Julio, de Aguas para Andalucía, determina en su artículo 13 cuales son las competencias de los municipios en materia de aguas, detallando en su número 1 los servicios cuya ordenación y prestación, dentro del ciclo integral del agua de uso urbano, corresponde a los mismos, en su sentido similar al recogido en el artículo 9.4 de la LAULA, anteriormente transcrito. El número 2 del artículo 13 de la Ley de Aguas para Andalucía determina que: "La potestad de ordenación de los servicios del agua implicará la competencia municipal para aprobar reglamentos para la prestación del servicio y la planificación, elaboración de proyectos, dirección y ejecución de las obras hidráulicas correspondientes al ámbito territorial del municipio, y su explotación, mantenimiento, conservación e inspección, que deberán respetar lo establecido en la planificación hidrológica y los planes y proyectos específicos aprobados en el ámbito de la demarcación". Finalmente su número 3 establece que: "Los servicios de competencia de los municipios podrán ser desarrollados por sí mismos o a través de las diputaciones provinciales y los entes supramunicipales de la forma indicada por esta Ley".

Inciendo en esto último, el artículo 32.2 de la Ley de Aguas para Andalucía señala: "El sistema de gestión supramunicipal del agua de uso urbano (definido por el artículo 4.19 de esta misma Ley como el conjunto de recursos hídricos, infraestructuras e instrumentos de gestión para la prestación de los servicios de abastecimiento en alta o aducción y de depuración de aguas residuales en un concreto ámbito territorial superior al municipio) podrá ser gestionado por los entes supramunicipales del agua previstos en el artículo 14 de esta Ley, o por las diputaciones provinciales, que asumirán en tal caso las funciones atribuidas por esta Ley a dichos entes".

El artículo 15,1 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre de Régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, establece que "la realización de actividades de carácter material, técnico o

de servicios de la competencia de los órganos administrativos o de las Entidades de derecho público podrá ser encomendada a otros órganos o Entidades de la misma o de distinta Administración, por razones de eficacia o cuando no se posean los medios técnicos idóneos para su desempeño." El apartado 4 del mismo artículo estipula: "Cuando la encomienda de gestión se realice entre órganos y Entidades de distintas Administraciones se formalizará mediante firma del correspondiente convenio entre ellas."

El artículo 30.1, de la Ley 5/2010, de 11 de junio de Autonomía Local de Andalucía determina que: "Las entidades locales acordarán, por medio de ordenanza, la creación y el régimen de funcionamiento de cada servicio público local. La prestación del servicio se iniciará a la entrada en vigor de la ordenanza correspondiente."

Los motivos que mueven a la Diputación Provincial de Granada a crear este Servicio Provincial son de muy variada índole:

Socio-Sanitarios: Buscando mejorar la calidad y establecer unos estándares homogéneos en la prestación del servicio de abastecimiento de agua potable para consumo humano en todos los municipios de la Provincia de Granada, independientemente de su tamaño, de su riqueza, de su localización, de su número de habitantes o del nivel de renta de los mismos; para alcanzar en todos ellos al menos los parámetros mínimos establecidos en la normativa aplicable.

Medioambientales: Que buscan hacer un uso adecuado y responsable del bien escaso y de primera necesidad que es el agua; y proteger de la contaminación las masas de agua continentales o marítimas, mediante una adecuada recogida y canalización de las aguas residuales urbanas y pluviales, para su posterior depuración y tratamiento antes del vertido a dichas masas, o la reutilización de las mismas, en su caso, una vez depuradas.

Económicos: Encaminados a hacer del Servicio del Ciclo Integral del Agua en la Provincia de Granada un servicio público eficaz y eficiente, económica y financieramente sostenible, que se beneficie de las ventajas que derivan de las economías de escala.

Partiendo de los motivos de carácter socio-sanitario, medioambiental y económico que indudablemente subyacen bajo la decisión de esta Diputación Provincial de crear un Servicio Provincial del Ciclo Integral del Agua de Uso Urbano, la normativa legal anteriormente señalada es la que da cobertura jurídica a dicha determinación, y en base a la cual, y a los efectos previstos en el artículo 30.1, de la Ley 5/2010, de 11 de junio de Autonomía Local de Andalucía, se elabora la presente:

## ORDENANZA REGULADORA DE LA PRESTACION DEL SERVICIO DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA DE USO URBANO POR LA DIPUTACION PROVINCIAL DE GRANADA.

### CAPITULO I.- OBJETO, USUARIOS Y BENEFICIARIOS, ALCANCE, CONTENIDO Y REGULARIDAD DE LAS PRESTACIONES

#### Artículo 1.- Objeto.

Es Objeto de la presente Ordenanza establecer el régimen jurídico del servicio que presta la Excm. Diputación Provincial de Granada para la gestión del ciclo integral del agua de uso urbano. La prestación del servicio com-

prende la ordenación, gestión y control de las distintas fases de dicho servicio.

Artículo 2.- Usuarios y beneficiarios del Servicio.

1.- Podrán ser usuarios de este Servicio Provincial todos los municipios de la Provincia de Granada que ante la incapacidad o insuficiencia de su Ayuntamiento para prestar este servicio municipal básico y obligatorio, soliciten hacer uso del Servicio que para la asistencia material de la provincia a los municipios ha sido creado y puesto en marcha por la Diputación Provincial, de conformidad con lo establecido en el artículo 14.1 de la Ley 5/2010, de 11 de junio de Autonomía Local de Andalucía.

2.- La solicitud a la Diputación Provincial de Granada se materializará mediante la encomienda de la gestión del servicio en la propia Diputación, en los términos que acuerde el Pleno Provincial, y la formalización del correspondiente Convenio, aprobado igualmente por el Pleno de la Diputación.

3.- No obstante lo anterior, en el caso de que un municipio incumpla su obligación de prestar este servicio básico, la Diputación Provincial de Granada, previo requerimiento, actuará por sustitución; asumiendo el Ayuntamiento correspondiente todos los derechos y obligaciones, incluidas las de naturaleza tributaria, que de la prestación del servicio por parte de la Diputación Provincial deriven, según la normativa vigente, los Acuerdos adoptados y las Resoluciones dictadas por los órganos correspondientes de la Diputación.

4.- De conformidad con lo establecido en la presente Ordenanza, con el mismo contenido material en la prestación del servicio y con idénticos parámetros de calidad, serán usuarios de este servicio aquellos municipios de la Provincia en los que la Diputación Provincial de Granada, en ejercicio de las funciones de coordinación en la prestación de servicios que deriven de lo establecido en el artículo 26.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, según redacción dada por la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local, preste el Servicio del Ciclo Integral del Agua.

5.- Beneficiarios del Servicio son quienes resulten afectados, disfruten, utilicen o se aprovechen especialmente de la prestación del Servicio del Ciclo Integral del Agua de Uso Urbano; que tendrán igualmente la condición de sujetos pasivos de las tasas, precios públicos y/o tarifas, en los términos que establezca la correspondiente Ordenanza Fiscal o Norma reguladora.

Artículo 3.- Alcance y contenido de los servicios que se prestan.

1.- La Excm. Diputación Provincial de Granada, se encargará de ejecutar las actuaciones que conlleva la prestación del Servicio del Ciclo Integral del Agua de Uso Urbano, abarcando:

a) El abastecimiento de agua en alta o aducción, que incluye la captación y alumbramiento de los recursos hídricos y su gestión, incluida la generación de los recursos no convencionales, el tratamiento de potabilización, el transporte por arterias o tuberías principales y el almacenamiento en depósitos reguladores de cabecera de los núcleos de población.

b) El abastecimiento de agua en baja, que incluye su distribución, el almacenamiento intermedio y el suministro

o reparto de agua de consumo hasta las acometidas particulares o instalaciones de las personas usuarias.

c) El saneamiento o recogida de las aguas residuales urbanas y pluviales de los núcleos de población a través de las redes de alcantarillado municipales hasta el punto de interceptación con los colectores generales o hasta el punto de recogida para su tratamiento.

d) La depuración de las aguas residuales urbanas, que comprende su interceptación y el transporte mediante los colectores generales, su tratamiento y el vertido del efluente a las masas de agua continentales o marítimas; con la salvedad establecida en el apartado 2 del presente artículo, y de conformidad con las especificidades que afectan a cada Municipio, que se concretan en el Convenio de Encomienda o en la resolución por la que la Diputación Provincial se hace cargo de la prestación del servicio en el municipio correspondiente.

e) La reutilización, en su caso, del agua residual depurada en los términos de la legislación básica; con la salvedad establecida en el apartado 2 del presente artículo, y de conformidad con las especificidades que afecten a cada Municipio, que se concretarán en el Convenio de Encomienda o en la resolución por la que la Diputación Provincial se hace cargo de la prestación del servicio en el municipio correspondiente.

f) El control de la calidad del agua en todo el proceso que suponen las anteriores funciones.

g) La contratación de suministros de abastecimiento de agua potable y saneamiento, la explotación, conservación, mantenimiento, modificación y/o mejora de las instalaciones afectas al servicio: instalación y conservación de las acometidas, detección y reparación de fugas, instalación, lectura, conservación y sustitución de contadores, racionalización del consumo, corte temporal del suministro cuando proceda, y cuantas relaciones con los usuarios y organismos competentes sean necesarias para la más completa y eficaz prestación del servicio.

h) El control y seguimiento de vertidos a la red de saneamiento municipal, así como el establecimiento de medidas o programas de reducción de la presencia de sustancias peligrosas en dicha red.

i) La autorización de vertidos a fosas sépticas y a las redes de saneamiento municipales.

j) La aprobación, gestión, liquidación, inspección y recaudación de las tasas, tarifas, precios públicos, y/o cánones preceptivos (confección de padrones de abonados y recibos, y cobro de los mismos); sin perjuicio de la normativa reguladora del régimen de precios autorizados en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

k) La organización y actualización de un fichero de abonados en el que consten las características de cada suministro. De igual manera, cuidará de que todos los abonados formalicen el contrato de suministro de agua potable.

l) La potestad sancionadora, que incluirá la de aprobar reglamentos que tipifiquen infracciones y sanciones, en relación con los usos del agua realizados en el ámbito de las competencias municipales relativas a los servicios de abastecimiento, saneamiento y depuración de las aguas residuales cuya prestación haya asumido la Diputación Provincial; de acuerdo con lo establecido en el artículo 112 de la Ley 9/2010, de 30 de Julio, de Aguas de Andalucía.

2.- La Excm. Diputación Provincial de Granada sólo asumirá la depuración de las aguas residuales y la reutilización de las mismas, en su caso, cuando el municipio disponga de las instalaciones necesarias y adecuadas para ello, las mismas estén operativas y cumplan con la legalidad vigente.

En el Convenio de Encomienda o en la resolución por la que la Diputación Provincial se haga cargo de la prestación del servicio en cada municipio, se determinará si la misma se hace cargo de la depuración de las aguas residuales de dicho municipio, atendiendo a los criterios establecidos en el párrafo precedente.

En cualquier caso, la Diputación Provincial de Granada pondrá todos los medios técnicos disponibles para agilizar la mejora de la problemática aneja al vertido de las aguas residuales provenientes del uso urbano del agua.

3.- La Diputación Provincial de Granada se valdrá de cuantos instrumentos de gestión estén a su disposición, para abordar con eficiencia y operatividad los compromisos que adquiere con cada municipio en el momento de asumir la prestación en el mismo del servicio del Ciclo Integral del Agua de Uso Urbano, de conformidad con lo establecido en la presente Ordenanza.

Artículo 4.- Equipamientos para la gestión eficiente del ciclo integral del agua de uso urbano.

1.- Con el fin de llevar a cabo lo dispuesto en la presente Ordenanza y así prestar de forma eficiente el Servicio del Ciclo Integral del Agua de Uso Urbano, la Diputación Provincial contará en un primer momento con las instalaciones y medios materiales que pongan a su disposición cada uno de los Ayuntamientos de los Municipios que hagan uso del Servicio Provincial, y que se detallarán en el correspondiente Convenio de Encomienda o en la resolución por la que la Diputación Provincial se haga cargo de la prestación del servicio en el Municipio en cuestión.

2.- Dichas instalaciones y medios materiales podrán ser incrementados en la medida en que las necesidades del servicio lo demanden para su ampliación o mejora, con las inversiones de puesta en marcha que se determinen en el correspondiente Convenio de Encomienda para cada Municipio, así como con las inversiones procedentes de los Planes Provinciales de Obras y Servicios, de la reversión de ingresos procedentes de la recaudación por el propio servicio en el Ayuntamiento, del Plan Director de Infraestructuras Hidráulicas que se elabore, o de las aportaciones de otras Administraciones, en su caso.

Artículo 5.- Utilización del Servicio. Horarios.

1.- El Servicio del Ciclo Integral del Agua de Uso Urbano, por su propia naturaleza, estará operativo las 24 horas del día, todos los días del año.

2.- No obstante lo anterior, la Diputación Provincial hará público el horario de funcionamiento y de apertura a los usuarios y beneficiarios de las distintas oficinas o instalaciones del Servicio Provincial; si bien por motivos de interés público se podrán modificar dichos horarios, siempre que se haga y se comunique con la suficiente antelación.

## CAPITULO II GESTION Y FINANCIACION DEL SERVICIO.

Artículo 6.- Forma de financiación del servicio.

1.- El Servicio Provincial se financiará en los términos que determine la correspondiente Ordenanza Fiscal Pro-

vincial o Norma reguladora, con los ingresos procedentes de las siguientes fuentes:

a) Ingresos procedentes de la aplicación a los abonados de las tasas, precios públicos y/o tarifas vigentes en cada momento.

b) Cualesquiera otros ingresos admitidos por la normativa vigente.

c) Aportaciones de otras administraciones.

2.- Dicha Ordenanza Fiscal o Norma reguladora podrá establecer diferencias en las cuotas tributarias, precios o tarifas en favor de determinadas personas o grupos sociales, atendiendo a diferentes criterios tales como la situación familiar, la menor capacidad económica, el uso responsable del agua o la menor afección al medio ambiente, evaluados mediante criterios objetivos.

Artículo 7.- Modalidad de gestión.

El Servicio se prestará por la Diputación Provincial de Granada de la forma más sostenible y eficiente entre las que enumera el artículo 85.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, según redacción dada por la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local; de acuerdo con lo que determine la Memoria justificativa elaborada al efecto, en atención a lo establecido en el párrafo segundo de dicho artículo 85.2; así como en el artículo 97.1 del Texto Refundido de las Disposiciones Legales Vigentes en Materia de Régimen Local.

Artículo 8.- Potestades y Facultades inherentes al ejercicio del Servicio.

1.- Para el ejercicio de las competencias provinciales y la prestación del Servicio la Diputación Provincial de Granada ostentará las siguientes potestades:

a) Las potestades reglamentaria y de autoorganización.

b) Las potestades tributaria y financiera.

c) La potestad de programación o planificación.

d) Las potestades expropiatoria y de investigación, deslinde y recuperación de oficio de sus bienes.

e) La presunción de legitimidad y la ejecutividad de sus actos.

f) Las potestades de ejecución forzosa y sancionadora.

g) La potestad de revisión de oficio de sus actos y acuerdos.

h) La inembargabilidad de sus bienes y derechos en los términos previstos en las leyes, las prelación y preferencias y demás prerrogativas reconocidas a la Hacienda Pública para los créditos de la misma, sin perjuicio de las que correspondan a las Haciendas del Estado y de las Comunidades Autónomas.

2.- Igualmente, ostentará las siguientes facultades:

a) La facultad de ordenación

b) La facultad de planificación.

c) La facultad de coordinación general.

d) La facultad de dirección.

Artículo 9.- Sanciones que se puedan imponer al prestador.

1.- En el caso de que se optara por una forma de gestión indirecta del servicio, las sanciones que se podrán imponer al prestador del mismo serán las que se determinen en el contrato o contratos que se adjudiquen en su momento para la gestión del servicio objeto de la presente Ordenanza; así como las que, en su caso, se establezcan en la

normativa sobre aguas y medioambiental que resulte de aplicación, singularmente las que prevé para las entidades suministradoras de agua el artículo 106 del Decreto 120/1991, de 11 de junio, por el que se aprobó el Reglamento del Suministro Domiciliario de Agua de Andalucía.

2.- En el supuesto de que el servicio se gestione directamente por la Diputación Provincial de Granada, el ente gestor del mismo, como entidad suministradora de agua, podrá ser igualmente sancionado con arreglo a lo que prevé dicho artículo 106 del Reglamento del Suministro Domiciliario de Agua de Andalucía.

### CAPITULO III CALIDAD DEL SERVICIO. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DEL MISMO.

Artículo 10.- Estándares de calidad del servicio.

1.- En el marco del Real Decreto 951/2005, de 29 de Julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado; del Decreto 371/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los Servicios Públicos, modificado por el Decreto 177/2005, de 19 de Julio, así como de la presente Ordenanza; la Diputación Provincial de Granada aprobará la correspondiente Carta de Servicios, a aplicar en el Servicio Público objeto de la presente Ordenanza.

2.- La Carta de Servicios que se apruebe dará a conocer las actividades y prestaciones que la Diputación Provincial de Granada ofrece en el ámbito del Ciclo Integral del Agua de Uso Urbano objeto de la presente Ordenanza, fijará las condiciones en que las mismas se prestan, establecerá los derechos de los ciudadanos en relación con dichos servicios, y expresará los compromisos de calidad que la administración provincial adquiere con los usuarios y beneficiarios del servicio y con los ciudadanos en general.

3.- La Carta de Servicios concretará los compromisos de la Diputación Provincial de Granada en aspectos relacionados con la prestación del servicio que nos ocupa, tales como: el mantenimiento de las instalaciones, la maquinaria y los vehículos adscritos a la prestación del servicio; la mejora de los medios de información entre la administración prestadora del servicio y los usuarios y beneficiarios del mismo; la adecuación de la frecuencia en la prestación del servicio buscando las máximas eficiencia y eficacia; el facilitar a los usuarios y beneficiarios la prestación del servicio en condiciones de máxima comodidad, evitando esperas innecesarias y prestando el servicio con rapidez y eficacia; la contribución al cuidado medioambiental, minimizando consumos energéticos y aplicando las mejores técnicas disponibles; el mantenimiento y mejora de los medios humanos y materiales adscritos al servicio a fin de garantizar la máxima seguridad de los usuarios y beneficiarios del mismo; el cuidado de la formación del personal del servicio, para que puedan atender sus obligaciones y a los usuarios y beneficiarios del mismo con total eficacia y corrección; el establecimiento de cauces eficaces para escuchar y valorar las opiniones y sugerencias de los usuarios y beneficiarios de nuestro servicio y de la ciudadanía en general; la agilización y resolución de cualquier queja o reclamación de nuestros usuarios o beneficiarios o de la ciudadanía de la provincia, a través

de los medios habilitados al efecto; así como seguir con la modernización de nuestras instalaciones, maquinaria y vehículos para ofrecer un servicio de la mayor calidad.

4.- La Carta de Servicios fijará parámetros y estándares de calidad, relacionados con la prestación del servicio, como mínimo, en las siguientes materias: rapidez y eficacia, seguridad, información, comodidad, atención al usuario y beneficiario e impacto ambiental.

Artículo 11.- Evaluación de la calidad del servicio.

1.- La evaluación de la calidad del servicio tendrá como finalidad proporcionar a los responsables políticos y a los órganos directivos de la Diputación Provincial la información agregada necesaria para ordenar y dirigir el servicio público objeto de la presente Ordenanza, y planificar y adoptar las medidas de mejora que sean precisas. Asimismo permitirá informar a los usuarios y beneficiarios del servicio y ciudadanos en general sobre el nivel de calidad del servicio prestado para el mejor ejercicio de sus derechos.

2.- La evaluación de la calidad del servicio se articulará mediante las modalidades de autoevaluación y evaluación externa sobre la base del Modelo Europeo de Excelencia en la Gestión adaptado al Sector Público, elaborado por la Fundación Europea de Gestión de Calidad, adaptado sectorialmente al servicio objeto de la presente Ordenanza; siguiendo para ello los sistemas de medición de los niveles efectivos de prestación del servicio previstos en el artículo 15 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre.

3.- A partir de los informes de evolución de los indicadores de calidad y de seguimiento de la Carta de Servicios; así como especialmente de las autoevaluaciones y evaluaciones externas, se establecerá el plan de mejora de la calidad del servicio.

Artículo 12.- Derechos y deberes de los usuarios y beneficiarios del Servicio.

1.- Son derechos de los usuarios y beneficiarios del Servicio:

a) Exigir la prestación de este servicio público.

b) Utilizar, de acuerdo con lo dispuesto en esta Ordenanza, dicho servicio.

c) Ser informado, previa petición razonada, dirigir solicitudes, reclamaciones y sugerencias a la Diputación Provincial, en relación con las cuestiones que susciten la prestación del mismo.

d) Formular las quejas y reclamaciones relacionadas con la prestación del servicio que se estimen pertinentes, las cuales serán atendidas y resueltas de conformidad con la normativa que rige sobre la materia.

e) Denunciar las anomalías e infracciones que conozcan, debiendo informarse de las actuaciones practicadas.

2.- Son deberes de los usuarios y beneficiarios del Servicio:

a) Cumplir las prescripciones previstas en esta Ordenanza y en las demás ordenanzas, reglamentos o normas complementarias de la misma que se dicten por los órganos de gobierno de la Diputación Provincial.

b) Cumplir las indicaciones que, en el ejercicio de las competencias que les atribuye esta Ordenanza, realicen los órganos de gestión del servicio.

c) Abonar las tasas, precios y/o tarifas previstos en las Ordenanzas Fiscales o Normas reguladoras como contrapartida a la prestación del servicio, en los términos que se fijan por dichas Ordenanzas o Normas.