

## Sección I. Disposiciones generales

### AYUNTAMIENTO DE SANT JOAN DE LABRITJA

#### 21731 *Aprobación definitiva del Reglamento municipal del Servicio de suministro de agua potable de Sant Joan de Labritja*

Habiendo resultado aprobado definitivamente el “Reglamento del Servicio de suministro de agua potable de Sant Joan de Labritja”, aprobado inicialmente por le Ayuntamiento Pleno en sesión de fecha 28 de agosto, anuncio publicado en el BOIB N° 129 de fecha 19 de septiembre, y después de haber permanecido expuesto al público durante el plazo reglamentario, sin que se hayan producido reclamaciones sobre el mismo; se transcribe a continuación para el general conocimiento.

Sant Joan de Labritja, a 21 de noviembre de 2013.

**El Alcalde**  
Antonio Marí Marí

#### REGLAMENTO MUNICIPAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE DE SANT JOAN DE LABRITJA

#### ÍNDICE

##### **TÍTULO PRIMERO: DISPOSICIONES GENERALES.**

##### **CAPÍTULO I. OBJETO Y NATURALEZA DEL SERVICIO.**

- Artículo 1. Objeto.
- Artículo 2. Gestión y titularidad del servicio.
- Artículo 3. Funciones del Ayuntamiento y garantía de suministro.
- Artículo 4. Acceso al servicio.
- Artículo 5. Régimen jurídico.
- Artículo 6. Definiciones.

##### **CAPÍTULO II. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO Y DE LOS USUARIOS O CLIENTES.**

- Artículo 7. Derechos del prestador del servicio.
- Artículo 8. Obligaciones de la Entidad Gestora.
- Artículo 9. Derechos del usuario o cliente.
- Artículo 10. Obligaciones de los Clientes.
- Artículo 11. Prohibiciones específicas.

##### **TÍTULO SEGUNDO: CONEXIÓN AL SERVICIO DE SUMINISTRO.**

##### **CAPÍTULO I. CONDICIONES DEL SUMINISTRO.**

- Artículo 12. Condiciones para la autorización de la Acometida dentro del ámbito de gestión.
- Artículo 13. Fianza.
- Artículo 14. Clases de suministro.
- Artículo 15. Prioridad de suministro.
- Artículo 16. Instalaciones del abonado.
- Artículo 17. Regularidad del suministro.
- Artículo 18. Importe del suministro.
- Artículo 19. Condiciones técnico sanitarias de las aguas suministradas.

##### **CAPÍTULO II. INSTALACIONES EXTERIORES.**

- Artículo 20. Características de las Acometidas.
- Artículo 21. Tramitación de solicitudes de Acometida.
- Artículo 22. Actuaciones tras la Autorización de la Acometida.
- Artículo 23. Formalización de la Autorización.
- Artículo 24. Ejecución y conservación.
- Artículo 25. Causas de denegación de la solicitud de Acometida.





- Artículo 26. Elementos materiales del servicio.
- Artículo 27. Ejecución de las instalaciones exteriores.
- Artículo 28. Acometidas especiales.
- Artículo 29. Acometida divisoria.
- Artículo 30. Acometida independiente.
- Artículo 31. Protección de la acometida.
- Artículo 32. Puesta en carga de la acometida.
- Artículo 33. Acometida en desuso.
- Artículo 34. Ejecución y financiación de la nueva red de suministro de agua.

### **CAPÍTULO III. INSTALACIONES INTERIORES.**

- Artículo 35. Ejecución de las instalaciones.
- Artículo 36. Detección de fugas e Inspección de la instalación.
- Artículo 37. Prohibición de mezclar agua de diferentes procedencias.

### **CAPÍTULO IV: PRESTACIÓN DEL SERVICIO A POLÍGONOS Y NUEVAS ACTUACIONES URBANÍSTICAS.**

- Artículo 38. Instalación del servicio a polígonos o nuevas actuaciones urbanísticas.

## **TÍTULO TERCERO: CONTRATACIÓN DEL SERVICIO**

### **CAPÍTULO I. PÓLIZA O CONTRATO DEL SERVICIO**

- Artículo 39. Suscripción de la póliza o contrato del servicio.
- Artículo 40. Póliza única para cada suministro.
- Artículo 41. Condiciones de contratación. Cuota de contratación.
- Artículo 42. Puesta en servicio.
- Artículo 43. Duración de la póliza.
- Artículo 44. Causas de denegación del contrato.
- Artículo 45. Modificaciones en la póliza.
- Artículo 46. Cambio titularidad del contrato.
- Artículo 47. Subrogación.
- Artículo 48. Rescisión.

### **CAPÍTULO II. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO Y RESCISIÓN DEL CONTRATO**

- Artículo 49. Causas de suspensión.
- Artículo 50. Procedimiento de suspensión del suministro.
- Artículo 51. Renovación del suministro.
- Artículo 52. Extinción y resolución del contrato.
- Artículo 53. Retirada del aparato de medición.
- Artículo 54. Compatibilidad de procedimientos.
- Artículo 55. Acciones legales.

## **TÍTULO CUARTO: SISTEMAS DE MEDICIÓN**

- Artículo 56. Tipos de contadores.
- Artículo 57. Instalación del contador.
- Artículo 58. Ubicación del contador.
- Artículo 59. Verificación y conservación de los contadores.
- Artículo 60. Comprobaciones particulares.
- Artículo 61. Verificación oficial.
- Artículo 62. Batería de contadores.
- Artículo 63. Cambios de emplazamiento.
- Artículo 64. Prohibición de manipulación del contador.

## **TÍTULO QUINTO: CONSUMO Y FACTURACIÓN**

- Artículo 65. Consumo y facturación.
- Artículo 66. Facturación.
- Artículo 67. Lectura de contadores.
- Artículo 68. Anomalías, estimaciones y evaluaciones en el caso de incidencias de medida.
- Artículo 69. Precios ajenos al consumo de agua.
- Artículo 70. Tributos y otros conceptos de la factura.
- Artículo 71. Derechos económicos de Acometida .
- Artículo 72. Objeto y periodicidad de la facturación. Tarifas o Tasas.
- Artículo 73. Facturas.
- Artículo 74. Plazos y forma de pago. Información a entregar.





Artículo 75. Reclamaciones.

## **TITULO SEXTO: INSPECCIÓN, RÉGIMEN SANCIONADOR Y RECLAMACIONES.**

### **CAPÍTULO I. INSPECCIÓN**

Artículo 76. Infracciones de la Entidad Gestora.

Artículo 77. Inspección.

Artículo 78. Actuación inspectora.

### **CAPÍTULO II. RÉGIMEN SANCIONADOR**

Artículo 79. Objeto y alcance del régimen sancionador.

Artículo 80. Potestad sancionadora.

Artículo 81. Responsables.

Artículo 82. Infracciones leves.

Artículo 83. Infracciones graves.

Artículo 84. Infracciones muy graves.

Artículo 85. Sanciones.

Artículo 86. Graduación de las sanciones.

Artículo 87. Concurrencia de sanciones.

Artículo 88. Reparación.

Artículo 89. Compatibilidad de las sanciones con otras medidas y responsabilidades.

Artículo 90. Otras responsabilidades.

Artículo 91. Procedimiento sancionador.

Artículo 92. Medidas provisionales.

### **CAPÍTULO III. CONSULTAS Y RECLAMACIONES.**

Artículo 93. Consultas e información.

Artículo 94. Reclamaciones.

Artículo 95. Arbitraje.

Artículo 96. Jurisdicción.

### **DISPOSICIÓN ADICIONAL ÚNICA.**

#### **RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE EN SITUACIÓN DE EXCEPCIONALIDAD O EMERGENCIA DE SEQUÍA**

Art. 1. Ámbito temporal de aplicación.

Art. 2. Órgano competente.

Art. 3. Prohibiciones y restricciones aplicables al agua de la red de abastecimiento domiciliaria.

Art. 4. Obligaciones de la entidad suministradora.

Art. 5. Infracciones.

Art. 6. Sanciones.

Art. 7. Graduación de las sanciones.

Art. 8. Denuncias.

Art. 9. Personas responsables.

Art. 10. Procedimiento sancionador.

Art. 11. Otras medidas en caso de infracción.

### **DISPOSICIÓN TRANSITORIA**

### **DISPOSICIÓN DEROGATORIA.**

### **DISPOSICIÓN FINAL**

## **TÍTULO PRIMERO: DISPOSICIONES GENERALES.**

### **CAPÍTULO I. OBJETO Y NATURALEZA DEL SERVICIO.**

#### **Artículo 1. Objeto.**

El objeto de este Reglamento es la regulación del servicio de suministro de agua para el consumo humano en el término municipal de Sant Joan de Labritja, incluyendo la determinación de los derechos y las obligaciones del gestor y de los usuarios del servicio definidos en este reglamento

El servicio municipal de abasto domiciliario de agua potable se prestará dentro de los límites del término municipal de Sant Joan de Labritja. Esta tiene que garantizar, en cualquier caso, en los núcleos de población del municipio, el abasto doméstico y la dotación necesaria para industrias y actividades de poco consumo de agua.

<http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2013/164/846950>



El ámbito de actuación es aquella zona o zonas del término municipal en las cuales, por sus características urbanísticas, se debe prestar el servicio público de suministro o abastecimiento de agua para el consumo humano.

Área de gestión es la zona o zonas en las que, dentro del ámbito de actuación, la Entidad Gestora presta efectivamente el servicio público de suministro o abastecimiento de agua para el consumo humano, limitándose a las zonas con clasificación de urbana y con instalaciones municipales.

#### **Artículo 2. Gestión y titularidad del servicio.**

1. El servicio de suministro de agua potable es un servicio público de titularidad municipal, sin perjuicio de la forma de gestión que apruebe el Ayuntamiento.
2. El Ayuntamiento de Sant Joan de Labritja puede prestar el servicio de suministro de agua potable mediante cualquiera de las formas de gestión de los servicios públicos previstos en la legislación vigente.
3. Sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados 1 y 2, el servicio de suministro domiciliario de agua potable se puede garantizar empleando las fórmulas asociativas que se prevén en la legislación de régimen local o mediante convenio, acuerdo de delegación o colaboración con otras administraciones públicas.
4. Sin perjuicio de la titularidad municipal del servicio de suministro, el Ayuntamiento contará para su prestación con el apoyo de los entes supra municipales de cooperación y asistencia a los municipios.

#### **Artículo 3. Funciones del Ayuntamiento y garantía de suministro.**

1. En su condición de titular del servicio de suministro de agua potable, corresponde al Ayuntamiento de Sant Joan de Labritja el ejercicio de las funciones siguientes:

- a) Prestar el servicio, directamente o indirectamente, con continuidad y regularidad, y sin otras interrupciones que las que se deriven de fuerza mayor, o bien incidencias excepcionales y justificadas, propias de la explotación del servicio, de conformidad con lo que establece el presente Reglamento.
- b) Garantizar la potabilidad del agua suministrada de conformidad con lo que estipula el Real Decreto 140/2003, de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua del consumo humano, directamente o a través del gestor del servicio.
- c) Velar para que los titulares de establecimientos abiertos al público pongan a disposición de sus usuarios agua apta para el consumo.
- d) Organizar, coordinar y reglamentar el servicio, estableciendo y modificando la forma de gestión (directa o indirecta) y controlando y supervisando la efectiva prestación del mismo. Regulando, en su caso, la adjudicación y formalizando los contratos administrativos que tengan por objeto la gestión indirecta del servicio y su seguimiento y control posterior.
- e) Establecer y modificar la forma de gestión directa o indirecta del servicio.
- f) Aprobar la adjudicación de los contratos administrativos que tengan por objeto la gestión indirecta del servicio.
- g) Planificar, proyectar, ejecutar, conservar y explotar las obras e instalaciones generales del servicio (de forma directa o indirecta, a través de una Entidad Gestora), necesarias para captar, recoger, regular, conducir, almacenar, distribuir y situar en los puntos de toma de los usuarios agua para el consumo humano.
- h) Aprobar las tasas, cuotas, cánones, precios o tarifas del servicio, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otras administraciones públicas, el Ayuntamiento podrá aprobar todas las disposiciones que sean necesarias para la gestión del servicio de abastecimiento.
- i) La supervisión, control, fiscalización del servicio, sus modificaciones, el rescate, el secuestro o la declaración de caducidad en aquellos casos en que fuera necesario.
- j) Cualquiera otra función que le sea asignada por la legislación vigente, en su condición de ente titular del servicio.

2. El suministro de agua a los usuarios o clientes es permanente salvo si hay un pacto en contra en el contrato, y no se puede interrumpir si no es por fuerza mayor, causas ajenas al prestador del servicio o cualquier otro motivo previsto en este Reglamento.

3. En circunstancias excepcionales, como por ejemplo sequías, emergencias u otras situaciones que impliquen que la calidad del agua no sea apta para el consumo humano, el prestador del servicio, con el acuerdo previo de la Administración competente, podrá restringir el suministro de agua a los usuarios o clientes.

En este caso el prestador del servicio queda obligado a informar, por los medios de comunicación de mayor difusión, de las restricciones, así como del resto de medidas que se deberán implantar.

4. En caso de ser necesario, las instalaciones de los usuarios o clientes deben disponer de elementos destinados a garantizar una reserva para tres días de agua potable necesaria para dar continuidad al servicio, así como los correspondientes sistemas de elevación de presión.

#### **Artículo 4. Acceso al servicio.**

En atención al carácter público de suministro de agua, cualquier persona física o jurídica que lo solicite, podrá acceder a su recepción siempre que cumpla las disposiciones, derechos y obligaciones que dispone este Reglamento y resto de normativa que sea de aplicación.

Tiene la consideración de usuario del servicio toda persona física o jurídica que haya contratado y reciba, en su domicilio o en otro lugar fijado de mutuo acuerdo, el suministro, y haya adquirido por este hecho la condición de usuario o cliente.

Los usuarios del servicio recibirán, indistintamente, la denominación de cliente o usuario.

#### **Artículo 5. Régimen jurídico.**

1. El servicio de suministro de agua potable se regula por la normativa vigente en materia de régimen local, aguas, sanidad, industria y comercio, defensa de los consumidores y usuarios, el Código Técnico de la Edificación, por el presente Reglamento y por el resto de ordenanzas y reglamentos municipales que no se opongan a este Reglamento.

2. Sin perjuicio de las competencias atribuidas a otras administraciones públicas, el Ayuntamiento podrá aprobar todas las disposiciones que sean necesarias para la gestión del servicio de abastecimiento, que serán complementarias de este Reglamento.

3. Este Reglamento tiene vigencia indefinida, siempre que no resulte alterado total o parcialmente por una norma posterior de rango igual o superior.

#### **Artículo 6. Definiciones.**

Los usos del agua se clasifican en:

a) Suministro para usos domésticos: Son aquellos en los que el agua se utiliza exclusivamente para atender las necesidades primarias de la vida humana.

Se aplicará esta modalidad exclusivamente a locales destinados a vivienda, a los centros sociales, residencias, centros sanitarios y hospitales.

Se excluirán aquellas en las que se realice actividad industrial, comercial o profesional.

b) Suministros para otros usos: Serán todos aquellos en los que el agua no se utilice para los fines expuestos en el apartado anterior.

En todo caso, los locales comerciales o de negocios que puedan existir en cada edificio, deberán disponer de un suministro independiente.

Se distinguen:

b.1) Suministros para usos comerciales: Son aquellos que se utilizan cuando el agua se destina a las necesidades de locales comerciales y de negocios, tales como oficinas, despachos, tiendas, centros privados de enseñanza, centros deportivos, clubes sociales y recreativos, garajes o cocheras, así como en todos aquellos usos relacionados con hostelería, restauración, alojamiento y ocio; en general, en todos aquellos no destinados a uno de los otros usos indicados en este apartado.

b.2) Suministros para usos industriales: Los que utilizan el agua como un elemento directo o indirecto de un proceso de producción.

b.3) Suministros para parques, solares, jardines y usos lúdicos: Los que emplean el agua para satisfacer las necesidades de la vegetación y el mantenimiento de estos elementos asociados a la naturaleza, sean estos de carácter público o privado.

b.4) Suministros para usos especiales: cualquier otro no definido en los apartados anteriores, incluidos los de carácter temporal. En todo caso, tienen la condición de usos especiales los suministros provisionales por obras, ferias u otras actividades temporales en la vía pública, así como los suministros a empresas, organismos o cualquier forma jurídica dependiente del Ayuntamiento.

Serán suministros provisionales, aquellos que tienen una temporalidad definida y unos usos determinados. Estos suministros se contratarán siempre por tiempo definido, aunque podrán prorrogarse por causas justificadas.



Clases de suministros provisionales:

- o Suministro provisional de agua para obras. Se efectuará bajo las siguientes condiciones:
- o Mediante contador colocado al efecto en lugar apropiado especialmente protegido, según criterio de la Entidad Gestora.
- o El suministro de obra deberá dejarse fuera de servicio al finalizar oficialmente las obras para las que se solicitó.
- o Se considerará defraudación la utilización de este suministro para usos diferentes a los de obra. Si se da este caso, la Entidad Gestora podrá, con independencia de la sanción que corresponda, proceder al corte del suministro y a la anulación del contrato.
- o El titular del contrato o su representante legal, podrá solicitar prórroga del contrato de suministro para obra, siempre que no se supere la fecha de cumplimiento de la licencia de obras expedida por el Ayuntamiento.
- o Suministros para espectáculos temporales en locales móviles u otro tipo de instalaciones provisionales. Podrán contratarse siempre por tiempo definido y con la correspondiente licencia municipal.

c) Suministros para sistemas contra incendios: Las instalaciones contra incendios requerirán el establecimiento de un suministro de agua para este uso exclusivo y el cumplimiento, a todos los efectos, de las condiciones que este documento prescribe para el resto de instalaciones.

Las instalaciones contra incendios serán absolutamente independientes de las destinadas a cualquier otro fin, en la medida en que las condiciones técnicas lo permitan, y de ellas no podrá efectuarse derivación alguna para otro uso.

Queda prohibido tomar agua de cualquier elemento de estas instalaciones, salvo en el caso de incendio, sin la expresa autorización de la Entidad Gestora.

Actuaciones urbanísticas.- Las actuaciones derivadas de cualquier tipo de instrumento de planeamiento y ejecución o aquellas actuaciones de formación de trama urbana de carácter aislado que se tengan que desarrollar en terrenos con la debida calificación urbanística y que requieran la creación, modificación o ampliación de la red de abastecimiento de agua.

**Aforo.**- Es el cálculo o medida del caudal (cantidad de agua que lleva una corriente en la unidad de tiempo) de suministro, cuando el mismo no se puede registrar a través de un contador o instrumento de medida homologado. Dicha medida se hace de acuerdo a la práctica, o técnica comúnmente reconocida.

**Área de gestión.**- Es la zona o zonas en las que, dentro del ámbito de actuación (término municipal o territorio definido), la Entidad Gestora presta efectivamente el servicio público de suministro o abastecimiento de agua para el consumo humano. Es por tanto el área de cobertura en donde se puede suministrar agua.

Caudal de agua de "sobrecarga".- Es el caudal de agua más alto con el que puede funcionar el contador de forma satisfactoria durante un periodo corto de tiempo sin sufrir deterioro.

Caudal de agua "permanente".- Es el caudal de agua más elevado con el que puede funcionar el contador de forma satisfactoria en condiciones normales de funcionamiento (flujo estacionario o intermitente).

**Cliente.**- La persona física o jurídica titular de un contrato de suministro de agua para el consumo humano para un inmueble, ya sea vivienda, local o industria, en la que acredite su derecho de uso, y recibe, en su domicilio o en otro lugar fijado de común acuerdo, el suministro contratado. El titular del contrato lo será, también, de los derechos y obligaciones derivados del mismo, con independencia del número de usuarios. El titular del contrato deberá ser propietario del inmueble.

**Consumo estimado.**- Es el consumo asignado a un periodo en el que no se ha podido efectuar la lectura, ya sea por ausencia del Cliente cuando es necesaria su presencia, o bien cuando existe una imposibilidad técnica en la apertura del armario, etc., causas que se consideran subsanables en futuros periodos de lectura. Estos consumos se facturarán a cuenta, de modo que cuando se resuelva el problema pueda procederse a la lectura y a su regularización.

**Consumo evaluado.**- Es el consumo asignado a un periodo en el que no se ha podido efectuar la lectura debido a una anomalía en el contador, no subsanable. Este consumo facturado se considerará consumo en firme.

**Entidad Gestora.**- Se denomina con esta expresión, a aquellas personas, naturales o jurídicas, públicas o privadas, que dedican su actividad a la distribución domiciliaria o abastecimiento del agua para el consumo humano, conforme a lo establecido en la vigente legislación. Dispondrán de las capacidades tecnológicas, económicas, de recursos humanos y organizativos, adecuadas para desarrollar con profesionalidad y eficiencia las complejas tareas del suministro o abastecimiento de agua para el consumo humano que irá referido a un determinado ámbito territorial.

**Infraestructuras.**-

- Acometida.- Es el tramo de tubería y otros elementos accesorios que unen la red de distribución con la instalación interior del inmueble.



Dispondrá de una válvula o llave hidráulica para aislar la red de la instalación interior a suministrar.

Solo se instalará una acometida por inmueble independiente o comunidad de propietarios

La acometida constará de los siguientes elementos:

·Dispositivo de toma: se encuentra colocado sobre la tubería de la red de distribución y abre el paso de la acometida (llave de toma o collarín de toma en carga).

· Ramal: es el tramo de enlace o tubería que une el dispositivo de toma con la válvula de acometida.

·Válvula de acometida: Es un dispositivo mecánico que permite la apertura y cierre al paso del agua hacia el punto de suministro. Esta válvula, cuyas características serán determinadas por la Entidad Gestora, será maniobrada únicamente por el personal de ésta, quedando expresamente prohibida su manipulación por los clientes y usuarios. Estará situada al final del ramal de acometida en la vía pública y frente al inmueble o en fachada accesible desde la vía pública. Constituye el elemento delimitador de responsabilidad entre la Entidad Gestora y el Cliente.

Es la que el Código Técnico de la Edificación (CTE), Sección HS4 denomina como "llave de corte en el exterior de la propiedad".

- Acometida en desuso. Se considerará acometida en desuso y se procederá a su puesta fuera de servicio en los siguientes casos:

· Cuando pasados 6 meses de que no se abonan los gastos de mantenimiento de una acometida, en una parcela vacía, previa notificación escrita, por parte del prestador del servicio al usuario o cliente, se anulará la acometida.

· Cuando pasados 6 meses de haber hecho contrato no hayan recibido aviso por parte del usuario o cliente de que esté de acuerdo con recibir el servicio por parte del prestador y en el lugar donde esté emplazado el contador corresponda en inmueble, casa o parcela vacía, previa notificación escrita.

· Cuando el usuario o cliente en carta firmada nos dé la solicitud de baja del contrato.

- **Contador.**- Dispositivo mecánico o electrónico capaz de medir, mediante lectura analógica o digital, la cantidad de agua consumida en un punto de suministro. Normalmente dotado y protegido por unas instalaciones complementarias tales como válvulas de aislamiento, grifo de aforo, armario de protección y similares.

Los contadores individuales, se instalarán en batería, en los locales o armarios exclusivamente destinados a este fin, emplazados en zona comunitaria del inmueble, con acceso directo desde la calle o desde el portal de la entrada en los casos en que lo tengan. No obstante, para las viviendas adosadas en hilera, los contadores individuales se podrán ubicar en el espacio correspondiente a cada una de sus fachadas, siempre que cuenten con sistemas propios de reserva para 3 días de consumo y sistema de elevación de presión propio.

- Bloques o Tramos de consumo.- Son los intervalos predeterminados de potencial consumo en el periodo que se determine, que se ordenan de menor a mayor consumo y se estructuran consecutivamente. Normalmente se establecen para fijar mecanismos de progresividad tarifaria, aplicándose a los consumos reales en dichos intervalos un precio unitario creciente de la unidad de consumo.

·Dispositivos de elevación de presión, depósito interior, red interior de reparto, dispositivos de consumo.- Según lo dispuesto en el HS4 del Código Técnico de la Edificación.

- Instalaciones interiores.- Se entenderá por instalación interior de suministro de agua el conjunto de tuberías y sus elementos de control, maniobra y seguridad, posteriores a la válvula de acometida en el sentido de la circulación normal del flujo del agua.

Las instalaciones interiores deberán contar, necesariamente, con sistemas antirretorno que impidan el retroceso del agua de dichas instalaciones a la red de distribución.

- Redes (Arterias, tuberías de distribución):

·Red Arterial o principal: El conjunto de conducciones principales que unen unos sectores del abastecimiento con otros, con cierta independencia, y sin derivaciones directas de acometidas para los clientes.

· Red de Distribución o secundaria: El conjunto de tuberías instaladas en el interior de los sectores de población, interconectadas entre sí y de las cuales derivan las acometidas de los clientes.

- Válvulas de aislamiento del contador o llaves de paso.- El contador dispondrá, en su instalación, de dos válvulas o llaves hidráulicas de aislamiento o seccionamiento, como dispositivos mecánicos que permiten la apertura o cierre del paso del flujo de agua. Una de las válvulas



será de uso exclusivo de la Entidad Gestora y se encontrará instalada antes de la entrada de agua al contador. La otra válvula, podrá ser de uso para el Cliente (aislamiento de su instalación interior) y se ubicará a la salida de agua después del contador. Podrá utilizarse como "llave de corte general", según establece la sección HS4 del Código Técnico de la Edificación.

- Válvula de retención o antirretorno.- Dispositivo que permite el paso del fluido en un solo sentido, impidiendo los retornos no deseados.

**Presión de servicio.-** Presión manométrica del suministro de agua a la instalación en régimen estacionario.

**Servicio.-** Corresponde al abastecimiento público de agua para el consumo humano domiciliario. Consiste en el suministro permanente de agua con condiciones de aptitud para el consumo humano (potabilidad) al punto de suministro individual, que será objeto de contrato específico.

**Tipos de Suministro.-**

- Suministro Público: Es el procedente de la red pública de abastecimiento y objeto de este documento.

- Suministros Propios o auto suministros: Se considerarán suministros propios o auto-suministros aquellos de los que dispongan los clientes o usuarios para el abastecimiento de un inmueble, bien sean de aguas superficiales o subterráneas y que cuenten con la debida autorización o concesión del organismo competente.

Para tales suministros queda totalmente prohibida la interconexión con redes públicas de suministro domiciliario, debiendo el Cliente o usuario acreditar, mediante certificación emitida por instalador autorizado, la existencia de redes interiores separativas y no interconexiónadas con las redes o tuberías de abastecimiento de agua para el consumo humano.

Los mismos requisitos y exigencias referidos en el párrafo anterior, se observará para aquellos clientes y usuarios que dispongan de autorización o concesión para la utilización de aguas depuradas, recicladas o regeneradas.

-Suministros provisionales: Aquellos que tienen una temporalidad definida y unos usos determinados. Estos suministros se contratarán siempre por tiempo definido.

Los suministros provisionales podrán prorrogarse a instancias del titular del suministro, por causa justificada y con expreso consentimiento de la Entidad Gestora.

Urbanizaciones y polígonos.- Aquellos conjuntos de terrenos sobre los que una actuación urbanística exija la creación, modificación o ampliación de una infraestructura viaria y de servicios (particularmente de redes de distribución y abastecimiento de aguas) para las parcelas o solares que conforman la actuación, así como las conexiones entre éstas con el casco urbano.

Usuario.- Toda persona física o jurídica que tenga disponibilidad y acceso al servicio de abastecimiento de agua para el consumo humano.

## **CAPÍTULO II. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO Y DE LOS USUARIOS O CLIENTES.**

### **Artículo 7. Derechos del prestador del servicio.**

Tiene la consideración de gestor del servicio la persona física o jurídica que, por encargo o disposición del mismo Ayuntamiento en caso de gestión directa, o mediante el oportuno contrato de gestión de servicios públicos en caso de gestión indirecta, sea la responsable de efectuar materialmente el abasto a los usuarios, dedicando su actividad a la captación, el tratamiento, el transporte y la distribución del agua potable.

El servicio municipal de abasto domiciliario de agua potable puede ser prestado mediante cualquier de las formas de gestión de servicios que prevé la legislación de régimen local. En todo caso, el gestor del servicio y su personal recibirán la acreditación correspondiente del municipio para conocimiento y garantía de los usuarios.

Sin perjuicio de lo que disponen los apartados 1 y 2, el servicio de abasto domiciliario de agua potable se puede garantizar empleando las fórmulas asociativas que prevé la legislación de régimen local o mediante convenio, acuerdo de delegación o colaboración con otras administraciones públicas.

Sin perjuicio de aquellos otros derechos que en relación con situaciones específicas puedan derivarse para la Entidad Gestora, y de los que le otorguen las disposiciones legales y reglamentarias en materia de gestión del Servicio Público, el gestor del servicio disfrutará de los derechos siguientes:

a) Prestar el servicio de acuerdo con este Reglamento y, si es el caso, en conformidad con el contrato de gestión de servicios públicos que haya suscrito con la corporación.

- b) Percibir los ingresos correspondientes por la prestación de servicio, aplicando a los distintos tipos de suministro que tenga establecidas las tarifas o tasas que en cada momento tenga aprobadas por la Autoridad.
- c) Inspeccionar, revisar e intervenir, sin perjuicio de las competencias que la legislación vigente confiera a los distintos órganos de la Administración las instalaciones interiores del suministro que, por cualquier causa, se encuentren o puedan encontrarse en servicio o uso.
- d) Suspender el suministro en los términos y con las condiciones que se desprenden de este Reglamento.
- e) El resto de derechos que prevén este Reglamento y el resto de normas y disposiciones aplicables.

#### **Artículo 8. Obligaciones de la Entidad Gestora.**

La Entidad Gestora, estará obligada a:

- a. Distribuir y situar en los puntos de toma de los usuarios el agua para el consumo humano, con los recursos a su alcance y en el ámbito de la competencia que tenga asumida.
- b. Ejecutar las acometidas al servicio, de conformidad con lo establecido en las normas técnicas correspondientes. La Entidad Gestora estará obligada a otorgar la autorización de acometidas para el suministro de agua a todos aquellos que, previa solicitud, acrediten cumplir las citadas disposiciones, en los casos de nuevos polígonos o urbanizaciones.
- c. Mantener en condiciones normales de funcionamiento, salvo en el caso de averías accidentales o causas de fuerza mayor, las instalaciones del servicio de modo que se garanticen la disponibilidad y regularidad del suministro a los usuarios en las respectivas acometidas. La Entidad Gestora deberá facilitar la información sobre los valores nominales de presión y caudal de cualquier conexión al servicio.
- d. Garantizar la aptitud del agua para consumo humano, con arreglo a las disposiciones sanitarias vigentes, hasta la válvula de acometida o hasta el límite exterior de la propiedad privada, en el caso de no existir dicha válvula.
- e. Contestar las consultas y reclamaciones de los Clientes no superando, en ningún caso, el plazo máximo que establezca la normativa estatal o autonómica de aplicación en materia de defensa de consumidores y usuarios.
- f. Mantener un servicio permanente de recepción de avisos las 24 horas del día, durante todos los días del año, al que los usuarios puedan dirigirse para comunicar averías o recibir información en caso de emergencia.
- g. Conservar, mantener y explotar las redes e instalaciones de abastecimiento de agua adscritas al servicio, así como de los ramales de las acometidas hasta la válvula de acometida, o hasta el límite exterior de la propiedad privada, en el caso de no existir dicha válvula.
- h. Dar publicidad a los clientes en los casos de defectos de suministro, previsibles y programados, como mínimo con veinticuatro horas de antelación, bien a través de los medios de comunicación en la localidad o bien mediante comunicados directos que garanticen la información del mencionado corte de suministro.
- i. Informar los proyectos de nuevas obras de abastecimiento de agua para el consumo humano y el conjunto de las instalaciones precisas hasta los edificios o inmuebles objeto del suministro domiciliario; informar los planes parciales y especiales, programas de actuación urbanística y proyectos de urbanización, respecto de la red de distribución de agua en el área, sector, polígono o unidad de ejecución correspondiente, al objeto de verificar la adecuación de los proyectos de abastecimiento a las normas técnicas del servicio y como trámite previo a su aprobación por el Ayuntamiento o la Administración Supramunicipal con competencias urbanísticas.
- j. Emitir informe previo, con suficiente antelación, a que el Ayuntamiento u organismo competente proceda a la recepción de cualquier urbanización, en lo que se refiera a las obras de abastecimiento de agua, independientemente de que las mismas hayan sido ejecutadas o no por la Entidad Gestora.
- k. Conservar, mantener y explotar las obras e instalaciones relacionadas con el abastecimiento de agua que sean ejecutadas por el Estado, Ayuntamiento u otras administraciones, una vez que se produzca su entrega al municipio y su afectación o adscripción al servicio.
- l. Colaborar con las autoridades, organizaciones sociales y centros de educación para facilitar, condicionado por las necesidades de explotación, que los usuarios o público en general puedan conocer el funcionamiento de las mismas.
- m. Asegurar que se preste a los usuarios un trato amable y respetuoso por parte de todo el personal de la Empresa y dentro del





cumplimiento escrupuloso de su deber. Dotar y verificar que el personal vaya provisto de su correspondiente acreditación, sin cuya exhibición no se tendrá en cuenta su condición.

n. Atender los derechos de los usuarios.

o. Facilitar cualquier información relacionada con las lecturas, facturaciones, comprobaciones de contador, cobros y tarifas o tasas aplicadas y, en general, sobre toda cuestión relacionada con el suministro que se haya generado en un periodo de un año anterior a la fecha de presentación de la reclamación por el Cliente.

p. Habilitar un medio de comunicación telemática o electrónica con los clientes, en virtud de lo exigido por la normativa aplicable.

q. Suscribir, de conformidad con los detalles que establezca el Pliego de Condiciones de desarrollo del servicio, un seguro de Responsabilidad Civil que cubra las obligaciones económicas relacionadas con las condiciones aquí citadas, y las responsabilidades de su actividad frente al Cliente y al titular del servicio.

#### **Artículo 9. Derechos del usuario o cliente**

El Cliente gozará de los siguientes derechos:

a. Disponer, en condiciones normales, de un servicio permanente de suministro de agua para el consumo humano, sin perjuicio de las interrupciones o suspensiones indicadas en este documento. Disponer, en la acometida, de una presión suficiente, que será determinada e informada por la Entidad Gestora. En el caso de que la Entidad Gestora, no pudiera garantizar un mínimo de presión al caudal del agua necesario para el servicio del edificio, el promotor deberá construir un depósito regulador-abastecedor, el cual se suministrará de un contador general y desde allí, mediante grupos de presión o similar, impulsará el líquido hasta la batería, en la cual se habrá instalado un contador por usuario

b. Disponer del agua en las condiciones de aptitud para el consumo humano (potabilidad) y técnicas que, de acuerdo con las instalaciones de la vivienda, industria u otras, y en función del contrato, sean las adecuadas y de conformidad con la normativa legal aplicable.

c. Ser advertido de forma inmediata en el caso de no reunir el agua las condiciones mínimas legalmente requeridas.

d. Suscribir un contrato de suministro sujeto a las garantías previstas en este documento y otras normas aplicables, previa presentación de la documentación correspondiente exigible.

e. Requerir a la Entidad Gestora las aclaraciones, informaciones y asesoramiento necesarios para adecuar su contratación a sus necesidades reales.

f. A que se le tome lectura al equipo de medida que controle el suministro al menos una vez cada tres meses.

g. A que se le facturen los consumos según las tarifas y tasas vigentes y a recibir la facturación del consumo efectuado, de acuerdo con las tarifas, tasas y precios legalmente establecidos, con una periodicidad no superior a tres meses, salvo que exista un pacto específico con la Entidad Gestora.

h. Disponer, además de los recibos o facturas, de la información necesaria que le permita contrastarla con la suministrada por el equipo de medida.

i. Conocer el importe presupuestario de las instalaciones que deban ser ejecutadas por parte de la Entidad Gestora, de acuerdo con las tasas o tarifas y precios de éstas.

j. Elegir libremente el instalador autorizado que ejecute las instalaciones interiores, así como el proveedor del material, que deberá ajustarse a las prescripciones técnicas recogidas en los documentos de regulación y normativa técnica oficial, y la establecida por la Entidad Gestora.

k. Recibir un servicio de reparaciones urgentes cuando lo requieran las instalaciones de la red de distribución exterior a su domicilio o local.

l. Ser atendido con eficacia y con la debida educación y corrección por parte del personal de la Entidad Gestora, respecto a las aclaraciones e informaciones que pueda plantear sobre el funcionamiento del servicio.

m. Solicitar la acreditación correspondiente a los empleados o al personal autorizado por parte de la Entidad Gestora que pretenda leer el equipo de medida y/o revisar las instalaciones.





n. Solicitar la comprobación, por parte de la Entidad Gestora, del equipo de medida y/o solicitar su verificación oficial en caso de divergencias sobre su correcto funcionamiento, de acuerdo con lo establecido en el artículo 61 del presente documento.

o. Formular las consultas y las reclamaciones que crea convenientes (debiendo acreditar su condición de titular del contrato de suministro o persona autorizada por el titular), de acuerdo con el procedimiento establecido en este documento o la normativa que corresponda, contra la actuación de la Entidad Gestora o el personal autorizado por ésta, acudiendo a la Administración competente en caso de discrepancia con la citada Entidad Gestora o, si ésta no hubiera contestado en el plazo fijado por la normativa aplicable.

p. A que se le informe sobre la dirección postal, número de teléfono y número de fax o dirección de correo electrónico en el que pueda interponer sus consultas y reclamaciones.

q. Consultar todas las cuestiones derivadas de la prestación y funcionamiento del servicio en relación a su suministro, así como a recibir contestación por escrito de las consultas formuladas por este procedimiento. Igualmente, a recibir y acceder a información sobre la normativa vigente que le sea de aplicación.

r. Otros que se puedan derivar de la legislación vigente.

#### **Artículo 10. Obligaciones de los Clientes.**

Con independencia de aquellas situaciones que sean objeto de una regulación especial de las que puedan derivarse obligaciones específicas para un Cliente, estará sujeto a las siguientes obligaciones:

a. Usar el agua con los criterios de ahorro, eficiencia y uso racional, así como utilizar las instalaciones propias y el servicio de forma correcta, acorde a la protección ambiental y evitando todo perjuicio a terceros y al servicio.

b. Usar el agua suministrada en la forma y para los usos establecidos en el contrato.

c. Cumplir las condiciones y obligaciones contenidas en el contrato suscrito con la Entidad Gestora que no sean contrarias a la normativa en vigor.

d. Depositar la fianza en el momento de formalizar el contrato de suministro.

e. Disponer y entregar la documentación justificativa que cumpla con los requisitos legales que permitan emitir las correspondientes facturas de suministro (número de identificación fiscal asignado por la Administración Española o, en su caso, por la de otro Estado Miembro de la Unión Europea).

f. Satisfacer puntualmente el importe de las facturas del servicio de agua, en reciprocidad a las prestaciones que recibe, de acuerdo con lo que prevé la legislación vigente aplicable sobre su establecimiento y exigencia. También deberá satisfacer los importes de las facturas de los servicios específicos que reciba.

En cuanto a los consumos de agua, esta obligatoriedad de pago se considerará extensiva a los casos en que los mismos se hayan originado por fuga, avería o defecto de construcción o conservación de las instalaciones interiores.

g. Pagar las cantidades resultantes de liquidaciones efectuadas por razones de fraude, fugas, o averías surgidas por defectos de construcción o conservación de las instalaciones interiores imputables al Cliente.

h. Prever las instalaciones de elevación, grupos de presión y depósitos de acuerdo con lo que establece la normativa aplicable.

El Cliente no podrá instalar equipos de bombeo, aspirando directamente de red, que puedan originar descensos de la presión en la acometida por debajo de los niveles mínimos establecidos por la Entidad Gestora.

i. Utilizar las instalaciones correctamente, manteniendo intactos los precintos colocados por parte de la Entidad Gestora o por los organismos competentes de la Administración que garanticen la inviolabilidad del equipo de medida del consumo y de las instalaciones de acometida en su condición de bienes del servicio público de suministro y absteniéndose de manipularlas.

j. Realizar la conservación y reparación de las averías que se puedan producir en las instalaciones bajo su responsabilidad de acuerdo con la normativa en vigor.

k. Disponer de un contrato vigente de mantenimiento para los equipos que puedan alterar la calidad del agua de las instalaciones generales o particulares con una empresa especializada.

l. Cuando en una misma finca exista junto al agua para el consumo humano de distribución pública, agua de otra procedencia,





deberá establecer redes e instalaciones interiores por donde circulen o se almacenen independientemente las aguas, sin que exista posibilidad de que se mezclen dichas corrientes de diferentes procedencias.

m. No provocar e impedir retornos del agua hacia la red pública de aguas provenientes de sus instalaciones particulares con peligro de alterar sus condiciones, y comunicar a la Entidad Gestora cualquier incidencia que pueda afectar al servicio.

La Entidad Gestora no se responsabilizará de la calidad de las aguas en las instalaciones que no cumplan las condiciones de los puntos anteriores, advirtiéndose a los clientes y usuarios de la responsabilidad en que pueden incurrir, de producirse, por retroceso, la alteración de las condiciones de aptitud para el consumo de las aguas de la red pública.

n. En caso de suministro a través de depósitos de agua y aquellos otros que se deban dotar de sistemas de almacenamiento de agua o cisternas, se deberá cumplir con lo dispuesto en la normativa al respecto, para evitar que estos dispositivos la contaminen o empeoren su calidad y supongan un riesgo para la salud.

q. A este efecto, deberán realizarse limpiezas periódicas con los productos que la normativa permita, los cuales deben tener tanto una función de desincrustado como de desinfección.

o. Abstenerse de establecer, o permitir, derivaciones en su instalación para suministro de agua, ya sea temporal o permanentemente, a otros locales, fincas o viviendas diferentes a las consignadas en el contrato.

p. Poner en conocimiento de la Entidad Gestora cualquier avería o modificación en las instalaciones particulares que puedan afectar a la red general de suministro o a cualquiera de los elementos que forman parte de la prestación del servicio.

En especial, deberá pedir autorización a la Entidad Gestora para la modificación de las instalaciones que implique un aumento de los caudales contratados de suministro o modificación del número de receptores y/o la creación de nuevos puntos de consumo que resulten significativos por su volumen, especialmente si se trata de suministro para desarrollar actividades.

q. Permitir la entrada al local objeto de suministro en las horas hábiles o de normal relación comercial, al personal del servicio autorizado por la Entidad Gestora o al personal autorizado por el Titular de Servicio y que exhibiendo la acreditación pertinente, trate de revisar o comprobar las instalaciones.

r. Custodiar el contador o aparato de medida, así como el conservar y mantener el armario en perfecto estado, siendo extensible esta obligación tanto a los precintos del contador como a las etiquetas de aquél.

s. Notificar a la Entidad Gestora con 15 días de antelación la baja del suministro, señalando el día en que deberá cesar el mismo, por escrito o a través de cualquier otro medio con el cual quede constancia de la notificación.

t. Cumplir las normas, prohibiciones y recomendaciones de uso que el Ayuntamiento o Administración competente pueda dictar en situaciones de excepcionalidad o emergencia por sequía y situaciones de crisis.

u. Las demás que se puedan derivar de la legislación vigente.

#### **Artículo 11. Prohibiciones específicas.**

Se prohíbe al Cliente:

- a. Establecer o autorizar ramales o derivaciones en su instalación para suministrar agua a otros locales o viviendas no consignados en el contrato, que puedan suponer un uso fraudulento del agua por parte del Cliente o por terceros, antes de los equipos de medida.
- b. Revender el agua a terceros, incluso a los propietarios, arrendatarios u otros ocupantes de locales o viviendas no consignadas en el contrato.
- c. Remunerar por cualquier concepto a los empleados de la Entidad Gestora.
- d. Manipular los precintos de los equipos de medida.

### **TÍTULO SEGUNDO: CONEXIÓN AL SERVICIO DE SUMINISTRO.**

#### **CAPÍTULO I. CONDICIONES DEL SUMINISTRO.**

#### **Artículo 12. Condiciones para la autorización de la Acometida dentro del ámbito de gestión.**

La autorización para una acometida de suministro de agua estará supeditada a que se cumplan las condiciones de abastecimiento pleno, que





se establecen a continuación:

1. Que el inmueble, servicio o complejo que se pretende abastecer esté incluido dentro del área de gestión.
2. Que en las calles o plazas de carácter público que linden con el inmueble, servicio, complejo o población, a que éste dé fachada, existan instaladas, en servicio y de diámetro suficiente, conducciones públicas de la red de distribución de agua apta para consumo humano.  
  
Cuando se trate de suelo urbano y no existan dichas conducciones, el solicitante de la nueva acometida podrá elegir que las obras necesarias para atender la petición de suministro sean ejecutadas bien por la Entidad Gestora o por Empresa homologada por ésta, y siempre bajo su vigilancia y supervisión y aprobado por el Ayuntamiento.
3. En cualquier caso, los gastos derivados de las obras necesarias para atender la petición de nuevo suministro serán usuarios o clientes por el solicitante de la acometida.
4. Que el inmueble, servicio o complejo que se pretende abastecer, cuente con instalaciones interiores disponibles y adecuadas a las Normas Técnicas de Abastecimiento de la Entidad Gestora y a la legislación vigente.
5. Que la conducción que ha de abastecer al inmueble se encuentre en perfecto estado de servicio y su capacidad de transporte sea, suficiente, y siempre que el consumo previsto por la nueva acometida no modifique de manera sustancial, a juicio de los técnicos, el régimen hidráulico de la red general.
6. Que el inmueble, servicio o complejo a abastecer disponga de acometida para vertidos de aguas residuales y pluviales, o tenga resuelto el sistema de evacuación de las mismas, disponiendo, en este caso, de las autorizaciones precisas para ello, excepto en el caso de riegos.
7. Los suministros en suelo no urbano, excepcionalmente para instalaciones de interés público o social u otros casos singulares, siempre y cuando las condiciones técnicas lo permitan, se podrán instalar contadores en suelo rústico. En dicho caso se deberá instalar el contador junto a la red existente (a una distancia máxima de cuatro metros) a fin de evitar la ampliación de la red municipal en suelo rústico.

#### **Artículo 13. Fianza.**

1. El prestador del servicio exigirá en el momento de la contratación del servicio una fianza de garantía de pago de los recibos del suministro, la cual debe ser depositada por el usuario o cliente en el momento de la contratación. La fianza tiene por objeto garantizar las responsabilidades pendientes del usuario o cliente a la resolución de su contrato, sin que pueda exigir el usuario o cliente, durante su vigencia, que se le aplique a ésta el reintegro de sus descubiertos.
2. En el caso de no existir responsabilidades pendientes a la resolución del contrato, se debe proceder a la devolución de la fianza a su titular o a su representante legal. Si existiese responsabilidad pendiente, el importe de la cual fuese inferior a la fianza, se devolvería la diferencia resultante.

#### **Artículo 14. Clases de suministro.**

- a) Suministro para usos domésticos
- b) Suministros para otros usos
  - b.1) Suministros para usos comerciales.
  - b.2) Suministros para usos industriales.
  - b.3) Suministros para parques, jardines y usos lúdicos.
  - b.4) Suministros para usos especiales.

Clases de suministros provisionales:

- o Suministro provisional de agua para obras.
- o Suministros para espectáculos temporales en locales móviles u otro tipo de instalaciones provisionales.
- c) Suministros para sistemas contra incendios

#### **Artículo 15. Prioridad de suministro.**

1. El objetivo prioritario del suministro de agua es satisfacer las necesidades domiciliarias de las viviendas de la población urbana y los consumos del titular del servicio. Los suministros de agua para usos comerciales, industriales y otros usos se darán en el único caso en que las necesidades de abastecimiento lo permitan.

2. Cuando el servicio lo exija, previa conformidad del Ayuntamiento, el prestador podrá en cualquier momento disminuir, o incluso, suspender temporalmente el suministro para determinados usos, por causas justificadas de interés público.

#### **Artículo 16. Instalaciones del usuario o cliente.**

1. Las instalaciones utilizadas por los usuarios o clientes siempre deben reunir las condiciones de seguridad reglamentarias y el prestador del servicio podrá negar el suministro en caso de nuevas instalaciones o reforma de las existentes por no reunir los requisitos legales. A estos efectos, el prestador del servicio puede llevar a cabo en las instalaciones mencionadas las comprobaciones que sean necesarias antes de proceder a la conexión de la red de distribución.

2. En cuanto a las instalaciones antiguas en uso, el prestador del servicio puede comunicar al Ayuntamiento y a los usuarios o clientes su falta de seguridad por lo que el usuario o cliente estará obligado a corregir la instalación, si así lo juzga pertinente el Ayuntamiento en el plazo que ordene. Si el usuario o cliente no cumple lo dispuesto, el prestador del servicio queda facultado para suspender el suministro.

3. El prestador del servicio no percibirá ninguna cantidad por la revisión de instalaciones, cuando se produzca por su propia iniciativa.

#### **Artículo 17. Regularidad del suministro.**

El suministro de agua a los usuarios o clientes será permanente, excepto cuando exista pacto contrario a la póliza, y no se podrá interrumpir sino es por fuerza mayor, por reparación de averías en las instalaciones del servicio o en situaciones excepcionales de sequía. Se considera causa de fuerza mayor la no disponibilidad de caudales de agua en la captación o en la red, bien totalmente o bien parcialmente, por motivos no imputables al prestador del servicio o a otros previstos en la normativa vigente.

#### **Artículo 18. Importe del suministro.**

Los importes del suministro deben ajustarse a las tasas y/o tarifas vigentes en cada momento, y deben referirse al servicio prestado. Así mismo, en el caso de suministros eventuales de corta duración, se admite la liquidación previa de los consumos estimados basándose en el caudal solicitado y en el número de horas de utilización.

#### **Artículo 19. Condiciones técnico sanitarias de las aguas suministradas.**

1. El agua suministrada por el servicio de abastecimiento domiciliario, así como las instalaciones necesarias para la distribución, deben cumplir las determinaciones técnicas sanitarias establecidas en la normativa vigente.

2. El prestador del servicio es responsable del cumplimiento de la normativa sanitaria en el ciclo de captación, tratamiento y suministro del agua en toda la red municipal de distribución, hasta la llave de registro.

3. El prestador del servicio debe practicar las pruebas periódicas y mantener la vigilancia que requiera la legislación sanitaria a fin de asegurar la potabilidad del agua suministrada y efectuar las anotaciones pertinentes en los registros que correspondan.

### **CAPÍTULO II. INSTALACIONES EXTERIORES.**

#### **Artículo 20. Características de las Acometidas.**

Las características de las acometidas, tanto en lo que respecta a las dimensiones, tipo de instalación, trazado y material, como a su ejecución, punto de conexión a la red de distribución general, serán determinadas por la Entidad Gestora, teniendo en cuenta el Código Técnico de Edificación, así como los usos, consumos previstos y las condiciones de presión de la red de distribución, dando cuenta al Titular del Servicio.

La ejecución de la acometida podrá realizarla la Entidad Gestora, o empresa homologada, bajo el control y la vigilancia de la primera, en los casos de nuevos polígonos o urbanizaciones.

Cuando se solicite una conexión provisional para la construcción de una obra nueva de edificación, se deben acompañar los datos y documentación suficiente, correspondiente a las definitivas, para que la Empresa Gestora establezca los puntos de conexión y las características de las acometidas provisionales, de conformidad con las que hayan de ser definitivas, así como prever las posibles prolongaciones de red, cuando fueran necesarias.

Los suministros provisionales se podrán prorrogar a instancias del titular del suministro, por causa justificada y con expreso consentimiento de la Entidad Gestora.

Las acometidas para suministros provisionales se retirarán una vez cumplido el tiempo establecido, sin que se haya solicitado prórroga o adecuación de la misma para los usos definitivos. Los gastos de la condena del suministro serán por cuenta del Cliente.



#### Características técnicas

La Entidad Gestora o empresa homologada, deberá proyectar y construir la acometida por el trazado más corto posible con acceso desde la vía pública y perpendicular al eje del vial, sin que discorra por dependencias o locales privados que no sean de libre acceso, a menos que se disponga de la correspondiente escritura de servidumbre.

Las acometidas no pasarán en ningún caso por fincas o solares distintos del abastecido, salvo existencia o acuerdo de servidumbre, escriturada y registrada.

Toda acometida tendrá en la vía pública la llave de corte necesaria (válvula de acometida) para poder incomunicarla de las tuberías generales.

Las autorizaciones de acometidas a las redes de distribución de agua se realizarán para cada instalación asociada a servicios o inmuebles que físicamente constituyan una unidad independiente de edificación: conjunto de viviendas y/o locales con portal común. Será obligatoria la individualización de todos los servicios que componen la finca, incluidos los servicios comunes de riego, piscina, etc. mediante la instalación de contadores secundarios.

Los locales comerciales e industriales, que no formen parte de una comunidad, y los de usos comunes de un edificio, dispondrán de acometida independiente, siempre que el diámetro de la misma supere el máximo establecido para la instalación de contadores secundarios.

La Entidad Gestora podrá modificar el diámetro de acometida y/o contador si lo considera inadecuado, en función de los consumos registrados.

#### **Artículo 21. Tramitación de solicitudes de Acometida.**

Las solicitudes para la autorización de acometidas de suministro deben hacerse por el peticionario a través de los canales que la Entidad Gestora ponga a su disposición (atención telefónica, canal virtual, atención escrita o presencial), aportando los datos necesarios para determinar el tipo de instalación, red de distribución existente y diámetro de la acometida a ejecutar.

La Entidad Gestora, una vez realizado el estudio de los datos aportados, y realizada una visita de inspección a la finca, en caso necesario, requerirá al Cliente la siguiente documentación, cuando proceda:

- Plano de situación cuando la dirección de la finca no exista en el callejero.
- Plano de planta baja de la/s finca/s.
- Plano de planta sótano, si éste existe.
- Plano de distribución de la parcela donde se refleje, cerramiento, accesos, zonas edificadas y libres en caso de fincas que presenten zonas comunes.
- Licencia de Obra (sólo para acometidas de obra).
- Documento de vinculación a la finca (Escritura o contrato de compraventa, adjudicación de obra, etc.).
- DNI del titular si es persona física, CIF si es persona jurídica, para su comprobación.
- Autorización o poderes correspondientes de la persona que firmará el contrato (caso de ser distinta al titular) y su DNI para su comprobación.
- Relación de viviendas, locales y servicios que derivarán del distribuidor/batería de contadores.
- Escritura de servidumbre si la prolongación de red, acometida o armario del contador, precisara instalarse o transcurrir por terreno de propiedad privada.

A la vista de los datos que aporta el solicitante, de las características del inmueble y del estado de las redes de distribución, la Entidad Gestora comunicará al peticionario, en el plazo de 15 días hábiles, a contar desde la fecha de realización de la inspección, su decisión de autorizar o denegar la conexión o conexiones solicitadas.

#### **Artículo 22. Actuaciones tras la Autorización de la Acometida.**

1. Cuando se den las condiciones descritas, la Entidad Gestora comunicará la autorización de la acometida al Cliente, informando de las condiciones y obras que se deberán realizar y su presupuesto. Dichas obras serán sufragadas por el solicitante en su totalidad.

2. Cuando no exista red o la existente no cumpla con las condiciones necesarias para ejecutar la acometida solicitada, será necesario redactar un proyecto de prolongación de red por la Entidad Gestora o se tramitará la correspondiente dotación de servicios frente al Ayuntamiento. El coste de las obras, gastos de estudio, proyecto y vigilancia correrán por cuenta del solicitante.

#### **Artículo 23. Formalización de la Autorización.**

Aceptadas por ambas partes las condiciones de la autorización, se debe proceder a suscribir el contrato de ejecución de la acometida. Dicho





contrato no surtirá efecto hasta que el solicitante haya cubierto las obligaciones económicas a las que estuviese obligado, según lo establecido en la normativa de abastecimiento de agua, vigente en cada momento.

El solicitante de la acometida, deberá abonar los derechos correspondientes y presentar la licencia de obra en la vía pública, para la ejecución obra civil de la acometida en caso de no ejecutarse por la Entidad Gestora.

#### **Artículo 24. Ejecución y conservación.**

Las acometidas para el suministro de agua serán ejecutadas por la Entidad Gestora, la cual realizará el mantenimiento y conservación de las instalaciones hasta la válvula de acometida situada en una arqueta a la entrada de la finca o, si no la hubiere, hasta el límite de la propiedad en fachada.

El Titular de la autorización no podrá cambiar o modificar ninguno de los elementos que componen la acometida sin autorización expresa de la Entidad Gestora.

La reparación y sustitución de la instalación interior de suministro de agua será responsabilidad del Cliente, entendiéndose por instalación interior desde la válvula de acometida situada en una arqueta a la entrada de la finca; si no la hubiere, desde el límite de la propiedad en la fachada, en que finalizan las instalaciones responsabilidad de la Entidad Gestora.

Toda modificación de la acometida concedida, solicitada por el Cliente debe ser abonada por éste y realizada por la Entidad Gestora.

#### **Artículo 25. Causas de denegación de la solicitud de Acometida.**

- La falta de presentación de alguno de los documentos exigidos o de las modificaciones procedentes, tras ser requerido para ello el solicitante por la Entidad Gestora.
- No reunir el inmueble las condiciones descritas en este documento.
- No ser adecuadas las instalaciones interiores a lo previsto en el Código Técnico de Edificación, las Normas Técnicas de la Entidad realizada por la Entidad Gestora y la normativa vigente en cada momento.
- Cuando las acometidas, las instalaciones interiores, o al menos parte de alguna de ambas, discurren por propiedades de terceros, salvo que, para las instalaciones interiores no hubiese otra alternativa y que, registralmente, se haya hecho la precedente cesión de derechos o constitución de servidumbre, por el titular de la propiedad.
- Cuando se compruebe que el uso que se pretende dar al agua no está autorizado, según las recomendaciones de este documento.
- Cuando el solicitante no esté al corriente de pago con la Entidad Gestora.

#### **Artículo 26. Elementos materiales del servicio.**

Son elementos materiales del servicio de suministro domiciliario de agua potable las captaciones de agua, elevaciones, depósitos de almacenaje, red de distribución, ramal de acometida externa, llave de toma y llave de registro.

#### **Artículo 27. Ejecución de las instalaciones exteriores.**

La instalación del ramal de acometida, con sus llaves de maniobra y sus aparatos de medición, será ejecutada por el prestador del servicio, con todos los costes a cuenta del propietario del inmueble. Si un usuario o cliente solicitara un ramal de acometida especial para su uso, será instalado por el prestador y a cuenta del usuario, previa autorización de la propiedad del inmueble.

#### **Artículo 28. Acometidas especiales.**

Se podrán instalar acometidas para alimentar exclusivamente:

- a) Piscinas, riegos u otras instalaciones de carácter suntuoso.

#### **Artículo 29. Acometida divisoria.**

Si un propietario o arrendatario del total o de una parte del inmueble que se provea de agua mediante un contador general deseara un suministro por contador divisional, con la conformidad previa de la propiedad de la finca, podrá instalar un nuevo ramal de acometida contratado a nombre de la propiedad de la finca, que debe ser capaz de suministrar, mediante la batería de contadores a la totalidad de estancias, locales y dependencias de la finca, aunque de momento no se instale más que el contador solicitado.

#### **Artículo 30. Acometida independiente.**

Los locales comerciales e industriales, que no formen parte de una comunidad, ni de los de usos comunes de un edificio.





### **Artículo 31. Protección de la acometida.**

1. Después de la llave de registro, el propietario debe disponer de una protección del ramal suficiente de manera que en caso de fuga el agua tenga salida al exterior, sin que, por tanto, pueda perjudicar al inmueble ni dañar géneros o aparatos situados en el interior sin ninguna responsabilidad por parte del prestador.
2. En caso de averías, las reparaciones de los ramales de acometida debe ser siempre efectuadas por el prestador, sin perjuicio de su repercusión al responsable de estas averías.
3. Las instalaciones y derivaciones que salgan de la llave de paso interna, deben ser reparadas por cuenta y cargo del propietario o usuarios responsables.

### **Artículo 32. Puesta en carga de la acometida.**

1. Instalado el ramal de acometida el prestador lo pondrá en carga hasta la llave de registro, que no podrá ser manipulada hasta el momento de empezar el suministro, reuniendo las instalaciones interiores las condiciones necesarias.
2. Pasados ocho días desde el inicio del suministro, sin que se haya formulado reclamación sobre el ramal de acometida, se entiende que el propietario de la finca está conforme con su instalación.

### **Artículo 33. Acometida en desuso.**

Finalizado o rescindido el contrato de suministro, el ramal de acometida queda a libre disposición del prestador del servicio que podrá tomar las medidas que considere oportunas.

### **Artículo 34. Ejecución y financiación de la nueva red de suministro de agua.**

1. En las nuevas actuaciones urbanísticas y a los efectos de lo que prevé la legislación en materia de urbanismo, la nueva red de abastecimiento de aguas, o la ampliación o modificación de la red existente puede ser ejecutada por el prestador del servicio o bajo su supervisión y debe ser costeada y, en su caso ejecutada, por los propietarios o por los promotores urbanísticos del suelo o de la edificación. Una vez ejecutadas o recibidas las obras de urbanización por el Ayuntamiento, las nuevas instalaciones podrán ser adscritas gratuitamente en el servicio municipal de abastecimiento de agua.

2. Así mismo, y de conformidad con la legislación urbanística, los propietarios o promotores de las nuevas actuaciones urbanísticas también deben costear la ejecución de las infraestructuras de conexión con el sistema de suministro y distribución, así como las obras de ampliación o refuerzo que sean necesarias como consecuencia de la magnitud de la actuación urbanística.

3. La nueva red de abastecimiento podrá ser ejecutada:

- a) Por los mismos propietarios o promotores.
- b) Por convenio entre los propietarios y promotores y el prestador del servicio.
- c) Por el prestador del servicio, previa autorización del Ayuntamiento, cuando los promotores o propietarios no asuman la ejecución de la nueva red.

4. Si las obras son ejecutadas por el promotor urbanístico, el prestador del servicio le exigirá, en el desarrollo de las obras y en su recepción y puesta en servicio, las pruebas que estime necesarias para garantizar la idoneidad de la ejecución. Así mismo, el prestador del servicio tiene derecho a percibir los importes aprobados al efecto por el Ayuntamiento, en concepto de compensación por la realización de obras de ampliación, modificaciones o reformas y otras obras necesarias para mantener la capacidad de suministro, y así mismo, por los trabajos de supervisión técnica de las obras y pruebas para comprobar la idoneidad de la ejecución.

5. Cuando las obras de la nueva red de suministro las ejecute el prestador del servicio, los términos del proyecto, de la ejecución y de su financiación a cargo del propietario o promotor, se establecerán en el convenio entre las dos partes.

6. En los supuestos de actuaciones urbanísticas que comporten la creación, modificación o ampliación de la red de suministro de agua y que no vayan a cargo del promotor urbanístico, del promotor de la edificación o de los propietarios, el prestador del servicio, previo encargo del Ayuntamiento, podrá asumir la ejecución de las obras, por la cual percibirá del Ayuntamiento los importes correspondientes según el presupuesto aprobado.

7. Quedan fuera de lo que prevé este artículo la implantación y la ejecución de las acometidas individuales para cada finca.



### CAPÍTULO III. INSTALACIONES INTERIORES

#### Artículo 35. Ejecución de las instalaciones.

1. La instalación interior, con excepción de la colocación del contador y las llaves, será ejecutada por un instalador autorizado por el organismo competente. Esta ejecución se realizará conforme a las normas para las instalaciones interiores de suministro de agua vigentes en el momento de la contratación, con especial previsión de las contingencias de la variación de presión de la red de distribución.
2. El usuario debe hacerse cargo del mantenimiento y la conservación de la instalación interior a partir de la salida de la llave de registro, con excepción del aparato de medida.

#### Artículo 36. Detección de fugas e Inspección de la instalación.

El gestor del servicio tiene que informar al cliente de los consumos que sobrepasen la media normal observada en la instalación interior que lo afecten y que el gestor haya detectado, para que el cliente las resuelva con la máxima celeridad posible.

La instalación interior efectuada por el propietario y/o usuario está sometida a la comprobación del prestador del servicio y a la superior de los organismos competentes de la Administración a fin de constatar si cumple y ha sido ejecutada según las normas y cumple las prescripciones de este Reglamento y resto de disposiciones vigentes.

De no ajustarse la instalación interior a los preceptos indicados, el prestador del servicio puede negarse a realizar el suministro, y puede informar de los hechos a los organismos competentes a fin de que adopten las medidas oportunas.

#### Artículo 37. Prohibición de mezclar agua de diferentes procedencias.

1. Las instalaciones correspondientes a cada póliza no pueden ser empalmadas a una red, cañería o distribución de otra procedencia. Tampoco puede empalmarse ninguna instalación procedente de otra póliza de usuario, ni mezclar agua de los servicios con cualquier otra. El usuario debe instalar los dispositivos reglamentarios para impedir los retornos accidentales hacia la red.
2. En casos técnicamente justificados, si las instalaciones industriales precisan de suministros propios, distribuidos conjuntamente con el agua procedente del servicio, puede autorizarse la conexión siempre que el agua no se destine al consumo humano y se adopten medidas técnicamente suficientes según criterio del servicio para evitar retornos de agua hacia la red pública.

### CAPÍTULO IV: PRESTACIÓN DEL SERVICIO A POLÍGONOS Y NUEVAS ACTUACIONES URBANÍSTICAS

#### Artículo 38. Instalación del servicio a polígonos o nuevas actuaciones urbanísticas.

1. Sin perjuicio de las obligaciones generales del prestador del servicio, tanto el régimen de instalación del servicio de suministro de agua en polígonos o en nuevas actuaciones de carácter urbanístico, como su recepción por parte del municipio, así como el régimen de financiación de los gastos del establecimiento de este mismo servicio serán determinadas por lo que disponga la legislación vigente en relación con cada uno de los sistemas de actuación previstos por la normativa urbanística y por este Reglamento.
2. A los efectos de este Reglamento, se entiende por nuevas actuaciones urbanísticas las derivadas de la ejecución de instrumentos de planeamiento, así como cualquier otra actuación urbanística, incluidas las edificaciones de carácter aislado, con independencia de su calificación urbanística, que impliquen el establecimiento, la ampliación o la modificación del sistema de suministro de agua.

La autorización de suministro para nuevos polígonos o urbanizaciones estará supeditada al cumplimiento previo de las siguientes condiciones:

a. Las redes de distribución y demás instalaciones necesarias para el correcto abastecimiento de agua de dichas urbanizaciones o polígonos, deberán definirse y dimensionarse en proyecto de manera que cubran las necesidades del sector a urbanizar sin afectar la capacidad de la infraestructura existente para el municipio. Si fuera necesario, además de las necesarias para el polígono o urbanización, deberán programarse actuaciones fuera de su ámbito según la planificación general prevista para el abastecimiento de agua de la localidad, incluso la realización de nuevas captaciones para conseguir los caudales necesarios, así como su autorización por el organismo competente en materia de Recursos Hídricos.

b. El proyecto será redactado por un técnico competente. El proyecto técnico redactado por el equipo técnico de la promotora o urbanizadora, deberá tener la conformidad técnica de la Entidad Gestora y será por cuenta y a cargo del promotor o propietario de la urbanización o polígono.

c. Las obras e instalaciones definidas en el proyecto aprobado, así como las modificaciones que, con autorización de la Entidad Gestora, se introduzcan en el desarrollo de las mismas, se ejecutarán en su totalidad por cuenta y cargo del promotor o propietario



de la urbanización o polígono, bajo la dirección técnica de éste. La empresa instaladora deberá estar debidamente autorizada por la Entidad Gestora u organismo competente.

d. El promotor o propietario de la urbanización o polígono, o el ejecutor de la urbanización, deberá solicitar autorización expresa para realizar la ejecución de las acometidas de abastecimiento para los posibles edificios, solares o parcelas de que se trate. En tal caso, deberán definirse los usos y el dimensionado de las acometidas a ejecutar.

e. Para la adscripción de las infraestructuras a la red general, la Entidad Gestora podrá exigir cuantas pruebas de presión y desinfección, así como ensayos de presión y estanqueidad estime convenientes para garantizar la idoneidad de ejecución y el cumplimiento de las especificaciones de calidad de los materiales previstos en el proyecto, corriendo los gastos derivados de dichas pruebas a cargo del promotor o propietario de la urbanización. Antes de formalizarse la adscripción de las redes, el promotor deberá aportar la información definitiva de las redes ejecutadas, en soporte papel (planos) y en soporte digital conforme al formato que acuerde con la Entidad Gestora y el titular del servicio.

f. El enlace o enlaces de las redes interiores del polígono o urbanización con las conducciones de la red pública, gestionada por la Entidad Gestora, así como las modificaciones y refuerzos que hubiera de efectuarse en las mismas como consecuencia de las nuevas demandas impuestas por la urbanización, quedarán perfectamente delimitadas en el proyecto previo y se ejecutarán por la Entidad Gestora, siempre con cargo al promotor y de acuerdo con la norma técnica de abastecimiento de agua.

En aquellos casos que el promotor o propietario no asuman la ejecución de las infraestructuras necesarias, podrán ser ejecutadas por la Entidad Gestora, previa firma de contrato con el promotor, el propietario o el Ayuntamiento, en el que se establezcan los términos del proyecto, de la ejecución y de la financiación a cargo de éstos.

### **TÍTULO TERCERO: CONTRATACIÓN DEL SERVICIO**

#### **CAPÍTULO I. PÓLIZA O CONTRATO DEL SERVICIO**

##### **Artículo 39. Suscripción de la póliza o contrato del servicio.**

1. Para la eficacia de un suministro será necesaria la suscripción previa de una póliza o contrato de suministro entre el prestador del servicio y el usuario. El contrato se formalizará exclusivamente por escrito y de acuerdo con el modelo oficial aprobado por el prestador del servicio y el titular del mismo.

2. Sólo podrá suscribirse la póliza o contrato de suministro con los propietarios de un bien inmueble que pueda ser objeto de utilización independiente respecto al resto de inmuebles que en su caso puedan formar parte, ya sea por tratarse de una vivienda, un local o de industria.

3. El prestador del servicio exigirá al usuario que quiera realizar la contratación del servicio o bien la modificación de sus condiciones que acredite mediante el documento correspondiente emitido por un instalador homologado, que las instalaciones interiores cumplan con la normativa vigente.

4. No se llevará a cabo ningún suministro sin que el usuario haya suscrito con el prestador del servicio la correspondiente póliza o contrato de suministro. Una vez concedido el suministro no será efectivo hasta que el usuario no haya hecho efectivos los trabajos de conexión, y satisfaga las obligaciones de carácter económico establecidos en la correspondiente ordenanza.

5. El prestador del servicio podrá negarse a suscribir pólizas o contratos de servicio en los casos siguientes:

- a) Si la persona o entidad que solicite el suministro se niega a firmar el contrato de acuerdo con las determinaciones de este Reglamento.
- b) Si la instalación del peticionario no cumple las prescripciones legales y técnicas que deben satisfacer las instalaciones receptoras.
- c) Si se comprueba que el peticionario del servicio ha dejado de satisfacer el importe del agua consumida, en virtud de otro contrato suscrito con el prestador del servicio y hasta que no abone su deuda.
- d) Si el peticionario no presenta la documentación legalmente exigida.

6. La reanudación del suministro después de haber causado baja en el servicio, sólo podrá hacerse mediante una nueva solicitud y suscribiendo una nueva póliza de usuario sujeta a las condiciones vigentes en el momento de la nueva contratación.

7. El suministro a un mismo inmueble no podrá nunca retomarse a nombre de ningún usuario, a no ser que abone la totalidad de los importes pendientes de pago.

##### **Artículo 40. Póliza única para cada suministro.**

La póliza o contrato de suministro se establecerá para cada servicio y uso, siendo obligatorio extender pólizas separadas para aquellos





suministros que exijan la aplicación de tasas y/o tarifas o condiciones diferentes.

**Artículo 41. Condiciones de contratación. Cuota de contratación.**

Es la compensación económica que deberá satisfacer el solicitante de un suministro de agua a las Entidades Gestoras, para sufragar los costes de carácter técnico y administrativo derivados de la formalización del contrato, además de las correspondientes tasas municipales.

Según los trabajos que sean necesarios para hacer efectiva la puesta en servicio del suministro, podrá incluir los siguientes importes:

- Puesta en servicio
- Desplazamiento y mano de obra
- Fianza
- Derechos de conexión

**Artículo 42. Puesta en servicio.**

La Entidad Gestora deberá realizar la puesta en servicio en un plazo no superior a 15 días naturales desde la fecha de celebración del contrato y la instalación se encuentre en condiciones de entrar en servicio.

1. Para formalizar con el prestador del servicio la póliza de suministro, será necesario presentar previamente, en las oficinas del prestador del servicio, su solicitud de acuerdo con las condiciones establecidas a continuación:

a) La petición se realizará mediante impreso normalizado que facilitará el prestador del servicio.

También podrá facilitar el trámite por el sistema que pueda resultar más conveniente por ambas partes.

b) En la solicitud se hará constar el nombre del solicitante o su razón social, el domicilio, el nombre del futuro usuario, domicilio del suministro, su carácter, uso a que debe destinarse el agua, caudal necesario o las bases para fijarlo de acuerdo con la normativa vigente y domicilio para notificación.

c) Plano de situación.

2. Comunicada la aceptación de la solicitud y para poder proceder a la formalización de la póliza, el solicitante debe aportar la documentación legalmente exigible, formada como mínimo por:

- Acreditación de la propiedad del edificio o terrenos a instalar la conexión.
- Boletín de instalación, suscrito por el instalador autorizado.
- En caso de viviendas, cédula de habitabilidad o licencia de primera ocupación, de acuerdo con la normativa vigente
- Si es local comercial o industria, permiso de instalación de la actividad o equivalente.
- Si es un suministro por obras, la licencia municipal de vigencia de obras.

3. Cada suministro quedará adscrito a las finalidades por las que se va a contratar, quedando prohibido dedicarlo a otros fines o modificar su abasto, por lo que en cualquier caso se hará una nueva solicitud.

4. En caso de admitirse la solicitud se procederá a formalizar el contrato y una vez verificado el pago del importe que genere la admisión de la solicitud, se procederá a realizar las actuaciones necesarias para la conexión con la red de distribución.

5. El agua provisional por obras se conectará al otorgamiento de la licencia, y se suspenderá una vez acabada su duración o la de las prórrogas sin que se pueda volver a suministrar hasta que se aporte la documentación preceptiva.

**Artículo 43. Duración de la póliza.**

El tiempo de duración del contrato será indefinido siempre que se cumplan los requisitos mencionados anteriormente y los del contrato correspondiente.

En el caso de suministros por obra, la duración debería ser la de la licencia de obra y prórrogas concedidas, considerándose terminado el día en que finalice la licencia y sus prórrogas.

**Artículo 44. Causas de denegación del contrato.**

La Entidad Gestora denegará la contratación del suministro en los siguientes casos:

<http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2013/164/846950>



- o Cuando no se cumpla con lo escrito en el artículo 12 del presente Reglamento.
- o Por falta de presentación de cualquiera de los documentos exigidos para la contratación del suministro.
- o Cuando el solicitante no acredite de manera fehaciente su personalidad y su relación con la finca para la que se solicite el suministro.
- o Cuando la persona o entidad que solicite el suministro se niegue a firmar el contrato de suministro.
- o Cuando se compruebe que el peticionario o el inmueble tiene deudas relacionadas con el abastecimiento de agua con la Entidad Gestora en cualquier finca.

La negativa por parte de la Entidad Gestora a suscribir el contrato de suministro podrá ser recurrida por el solicitante.

#### **Artículo 45. Modificaciones en la póliza.**

Durante la vigencia de la póliza, se entenderá modificada siempre que lo impongan disposiciones legales o reglamentarias y, en especial, en relación con las tasas y tarifas del servicio y del suministro que se entenderá modificada en el importe y condiciones que disponga la autoridad o los organismos competentes.

#### **Artículo 46. Cambio titularidad del contrato.**

Si hubiera habido modificación de la propiedad de la finca, local, vivienda o industria sin cambio de titularidad del contrato de suministro, el nuevo propietario se entenderá inexcusablemente subrogado en las responsabilidades asumidas por el anterior propietario en relación con los incumplimientos del contrato y resarcimiento de daños que pudieran causarse a la Entidad Gestora por los habitantes del inmueble.

En los casos de cambio de titularidad de la finca, local, vivienda o industria, abastecidos, el vigente contratante del suministro y el nuevo titular, deberán comunicar fehacientemente, dentro del plazo de un mes, el cambio habido, con el fin de proceder a formalizar un nuevo contrato de suministro a nombre del nuevo titular.

Los cambios de titularidad no devengarán importe alguno para los usuarios o clientes, salvo el depósito de la fianza establecida en el momento de la realización del contrato.

En aquellos casos que impliquen modificaciones del contrato, de la acometida, etc. fehacientemente demostrados, abonarán los importes correspondientes a los derechos económicos de acometidas que procedan.

#### **Artículo 47. Subrogación.**

Al fallecimiento del titular del contrato, sus herederos podrán subrogarse en los derechos y obligaciones del contrato.

En el caso de entidades jurídicas, quien se subroge o sustituya en derechos y obligaciones podrá hacer lo propio en el contrato, condicionado a la presentación ante la Entidad Gestora todas la documentación necesaria que acredite el derecho a la subrogación.

El plazo para subrogarse será de seis meses a partir de la fecha del hecho causante. Pasado este plazo, se cobrarán los gastos de alta a que hubiere lugar.

En el caso que se produzca una modificación en la personalidad del prestador del servicio, ya sea por cambio en la forma de gestión o por otra causa que origine una modificación en esta personalidad, la subrogación de la posición del prestador del servicio se producirá de forma automática a partir del acuerdo del Ayuntamiento, sin necesidad de redactar nuevos contratos o pólizas.

#### **Artículo 48. Rescisión**

El incumplimiento por las partes de cualquiera de las obligaciones recíprocas contenidas en la póliza o contrato dará lugar a la rescisión del contrato, conforme con lo establecido en el capítulo II del presente Título.

### **CAPÍTULO II. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO Y RESCISIÓN DEL CONTRATO**

#### **Artículo 49. Causas de suspensión del Suministro.**

La Entidad Gestora procederá a la suspensión del suministro a sus clientes o usuarios, sin perjuicio del ejercicio de las acciones, de orden civil o administrativo que la legislación vigente le autorice, en los siguientes casos:

1. Si la Administración competente, por causas justificadas de interés general, ordena a la Entidad Gestora la suspensión del suministro. Las causas que provocan el corte, que será por el tiempo imprescindible, deberán ser comunicadas a los clientes o usuarios por los medios más adecuados.





2. Cuando un usuario disponga de suministro de agua sin contrato escrito a su nombre que lo ampare como Cliente y se niegue a su suscripción a requerimiento de la Entidad Gestora.
3. Cuando el Cliente no satisfaga los importes derivados de los gastos y derechos por el establecimiento del suministro de agua, así como por cualquier otro adeudo mantenga el usuario en la Entidad Gestora.
4. Por el impago de una facturación por el consumo de agua dentro del plazo establecido a tal efecto por la Entidad Gestora.
5. Cuando el Cliente establezca o permita establecer derivaciones en su instalación para suministro de agua para el consumo humano a otras fincas, locales o viviendas diferentes a los asignados en su contrato de suministro. En este caso la Entidad podrá inutilizar la derivación inmediatamente, dando cuenta a los organismos competentes.
6. Si el Cliente hace uso del agua que se le suministra para usos diferentes a los consignados en su contrato de suministro.
7. En los casos de demolición, ampliación o reforma de la finca que suponen riesgo para la integridad de la acometida de suministro. Asimismo, se suspenderá el suministro en fincas calificadas en ruina por la Administración competente y en fincas derribadas.
8. Cuando el Cliente titular del contrato de suministro no permita el acceso en horas hábiles a la finca o local al personal autorizado y debidamente identificado por la Entidad Gestora para tomar lectura, revisar la instalación o realizar cualquier otra actuación relacionada con el suministro de agua, quedando la imposibilidad de acceso reflejada en un parte de trabajo o acta.
9. Por impedir de cualquier forma la toma de la lectura del contador para la facturación del consumo.
10. Por manipular la instalación y contador con fines fraudulentos, así como por no respetar los precintos colocados por la Entidad Gestora.
11. Cuando en los suministros en los que los usos del agua o disposición de las instalaciones interiores pudieran afectar a la aptitud del agua para el consumo humano en la red de distribución, hasta que el Cliente tome las medidas necesarias para evitar esta situación. En este caso, la Entidad Gestora podrá realizar el corte inmediato del suministro, dando cuenta a la Administración competente en materia de instalaciones interiores.
12. Si el Cliente no pone los medios necesarios para la sustitución, en caso necesario, del aparato de medida.
13. Y en general, cuando el Cliente no cumpla, en cualquiera de sus aspectos, el contrato que tenga establecido con la Entidad Gestora o las condiciones generales de utilización del servicio.

#### **Artículo 50. Procedimiento de suspensión del suministro.**

Con excepción de los casos de corte inmediato previstos en este documento, la Entidad Gestora seguirá los procedimientos o trámites, legales o regulados, previstos al efecto:

o Deberá comunicar al Cliente, en la dirección de contacto indicada por éste por los medios apropiados y de forma diligente, los motivos y hechos que justifiquen la suspensión o corte de suministro, así como el plazo, que no podrá ser inferior a 15 días para que el Cliente proceda a la subsanación de los motivos y hechos que lo originan o presente sus alegaciones. Por su parte, el Ayuntamiento u Organismo competente, ha de recibir una comunicación detallada de los clientes y las causas por las que se informa o solicita autorización, en su caso, para suspender el suministro, en aquellos casos en que proceda. Ambas comunicaciones se han de efectuar simultáneamente.

o La suspensión del suministro no podrá realizarse ni en las 24 horas anteriores a un día festivo, ni en día festivo, o días en que por cualquier motivo, no exista servicio de atención al Cliente y técnico.

o La extinción de las causas que originan el corte de suministro tras ser recibida la notificación, pero antes de ser ejecutado el citado corte, dará lugar a la suspensión del procedimiento, si bien los costes que pudiera generar serán imputados al Cliente.

o La comunicación de corte de suministro que debe recibir el Cliente incluirá como mínimo los siguientes datos:

- Nombre y dirección del Cliente.
- Identificación del contrato de suministro
- Dirección de la finca abastecida.
- Detalle de los motivos que ocasionan el corte del suministro.
- Fecha a partir de la cual se realizará el corte de suministro, que no podrá ser inferior a 15 días desde que haya recibido la





comunicación al Cliente.

- Información detallada sobre las formas en que pueden corregirse las causas que originan la suspensión del suministro.
- Teléfono o dirección del Centro de Atención al Cliente u otro canal de contacto donde puedan subsanarse las causas que originan el corte.
- La comunicación incluirá una referencia al derecho, forma, plazos y efectos para realizar cualquier reclamación o alegación en caso de discrepancia en relación a los hechos que originan el corte o suspensión del suministro.

o En el caso de corte de suministro por falta de pago se realizarán las siguientes actuaciones:

- Si en un plazo de 20 días de ser presentado el recibo a su cargo no es satisfecho por el Cliente, se iniciará el procedimiento de corte con la notificación al Cliente titular del contrato, mediante correo certificado, en la que se hará constar claramente los datos del Cliente, así como la dirección de la finca, cuantía de la deuda, forma y plazos de pago, centros de atención al Cliente de la Entidad Gestora.
- Realizadas las notificaciones, la Entidad Gestora podrá proceder al corte del suministro, excepto si el Cliente presentara reclamación de la factura ante ella, paralizándose automáticamente el procedimiento.
- El corte deberá realizarse de tal forma que pueda ser restablecido rápidamente y con el menor coste posible si el Cliente satisface la deuda pendiente y los gastos ocasionados por la realización del corte y su restablecimiento.

o El restablecimiento del suministro se realizará en las 48 horas siguientes en que hayan sido enmendadas las causas que originaron el corte de suministro y el Cliente lo haya comunicado a la Entidad Gestora. La reconexión del suministro se realizará siempre por la Entidad Gestora, cobrándose los gastos ocasionados por la realización del corte y su restablecimiento.

o Si en el plazo equivalente a un periodo de facturación, contado desde la fecha de corte, no se abonara la deuda de los recibos pendientes, se dará por extinguido definitivamente el contrato sin perjuicio de los derechos de la Entidad Gestora a la exigencia del pago de la deuda y al resarcimiento de los daños y perjuicios a que hubiera lugar.

Si el interesado interpone recurso contra el aviso de suspensión, sólo se podrá ejecutar la resolución de suspensión de suministro si el usuario no deposita la cantidad que deba. De otro modo no se podrá proceder a la suspensión hasta la resolución del recurso por parte del Ayuntamiento.

La suspensión del subministro de agua sólo se podrá ejecutar cuando el prestador del servicio notifique la resolución al Ayuntamiento.

Si el prestador del servicio comprueba la existencia de derivaciones clandestinas podrá inutilizarlas inmediatamente, y dará cuenta al Ayuntamiento, en caso de gestión indirecta del servicio.

En caso de que por avería en la red de aguas, depósitos u otras causas, se tuviera que suspender el servicio, los usuarios o clientes no tendrán derecho a reclamación. No obstante, se entenderá que el servicio se recibe regularmente mientras no conste un aviso fehaciente del usuario dirigido al prestador del servicio.

#### **Artículo 51. Renovación del suministro.**

Los gastos de renovación del suministro, en caso de suspensión justificada, según este Reglamento, irán a cargo del usuario, según el importe establecido en la ordenanza municipal correspondiente. Este importe debe ser abonado antes de la renovación del suministro. El reestablecimiento del servicio se realizará en el plazo máximo de 48 horas desde que hayan sido enmendadas las causas del origen del corte de suministro.

#### **Artículo 52. Extinción y resolución del contrato.**

El contrato de suministro de agua se extinguirá sin perjuicio de la ejecución previa, en su caso, de las acciones de suspensión de suministro por cualquiera de las siguientes causas:

1. Por petición del Titular al no necesitar el suministro temporal o definitivamente.
2. Por resolución de la Entidad Gestora por los siguientes casos:

- I. Por incumplimiento de cualquiera de las causas que motivan la suspensión del suministro sin que el Cliente titular del contrato, una vez notificada por escrito la irregularidad detectada, la hubiese corregido en un plazo superior a dos meses desde su comunicación.
- II. Por cumplimiento del término o condición del contrato de suministro.
- III. Por incumplimiento, por parte del Cliente, del contrato de suministro o de las obligaciones que de él se deriven.
- IV. A instancias de la Administración competente por no disponer de la licencia de primera ocupación, licencia de apertura o actividad o equivalente.





La reanudación del suministro después de haberse extinguido el contrato por cualquiera de las causas señaladas anteriormente, solo podrá efectuarse únicamente mediante una nueva solicitud, suscripción de nuevo contrato y pago de los derechos correspondientes, así como, en el caso de existir, pago de la liquidación de la deuda pendiente, en su caso, por el titular en el contrato extinto.

3. Transcurridos dos meses desde la suspensión del suministro sin que el usuario haya arreglado cualquiera de las causas por las que se procedió a la mencionada suspensión, el prestador del servicio estará facultado para resolver el contrato, al amparo de lo dispuesto en el artículo 1124 del Código Civil, sin perjuicio de los derechos del prestador del servicio a la exigencia de la deuda y al resarcimiento de los daños y perjuicios pertinentes.

4. La manipulación de precintos de tal forma que permita el suministro del usuario durante la suspensión del suministro dará lugar a la resolución del contrato.

Artículo 53. Retirada del aparato de medición.

Una vez resuelto el contrato, ya sea por la suspensión o por la baja del suministro, el prestador del servicio podrá retirar el contador.

#### **Artículo 54. Compatibilidad de procedimientos.**

Las medidas que prevé este Capítulo son compatibles con el cobro de las facturas o deudas pendientes de los usuarios o clientes a través del procedimiento administrativo de apremio.

#### **Artículo 55. Acciones legales.**

1. El prestador del servicio, sin perjuicio de la suspensión del suministro y la rescisión del contrato, podrá ejercer las acciones administrativas y judiciales correspondientes, y en especial, la acción penal por fraude o defraudación.
2. Así mismo y en el caso en que la suspensión del suministro efectuada por su prestador del servicio resultara improcedente, el usuario o cliente podrá ejercer las acciones administrativas y judiciales que correspondan.

### **TÍTULO CUARTO: SISTEMAS DE MEDICIÓN**

#### **Artículo 56. Tipos de contadores.**

Equipo de medida (Individuales - Baterías de contadores - Divisionarios)

La medición de los consumos que han de servir de base para la facturación de todo suministro se debe realizar por contador, que es el medio de prueba de la contabilización del consumo.

Como norma general, para los inmuebles con acceso directo a la vía pública, la medición de consumos se efectuará mediante:

- Contador único: cuando en el inmueble o finca solo exista una vivienda o local, en suministros provisionales para obras y en polígonos en proceso de ejecución de obras y en tanto no sean recibidas sus redes de distribución interior.
- Batería de contadores divisionarios: cuando exista más de una vivienda o local, será obligatorio instalar un aparato de medida para cada una de ellas y los necesarios para los servicios comunes. El sistema de control de consumos para los inmuebles situados en calles de carácter privado o supuestos similares, y los conjuntos de edificaciones sobre sótanos comunes, se controlará mediante un contador general, independientemente de la batería de contadores divisionarios.
- Contador general: Se instalará cuando dé suministro a una única unidad de consumo, cuando dé suministro aun aljibe o depósito auxiliar de alimentación, o cuando la batería de contadores divisionarios esté en una situación distinta a la de la fachada del edificio, del muro de cierre del solar o del vestíbulo del edificio.

El montaje del contador general contendrá dispuestos en este orden, la llave de corte general, el filtro de la instalación general, el contador general, una llave, grifo o racor de prueba, una válvula de retención y una llave de salida. La instalación del contador general deberá realizarse en un plano paralelo al suelo y la compañía suministradora debe poder precintarlo. En caso de que el contador general no alimente una batería de contadores, antes de la llave de corte general se ha de instalar, excepto en los contadores que alimente viviendas unifamiliares, un manómetro de glicerina con un rango de medida adecuado a la presión de suministro.

El dimensionado y fijación de las características del contador o contadores, así como los modelos a instalar, cualquiera que sea el sistema de instalación seguido, será facultad de la Entidad Gestora, que lo realizará a la vista de la declaración de consumo que formule el Cliente en su solicitud de suministro, y de conformidad con lo establecido la sección HS4 del Código Técnico de la Edificación, y decreto 55/2006 de la





CAIB

### **Artículo 57. Instalación del contador.**

Elementos necesarios en la instalación del contador

Previa la instalación al contador, se instalará una acometida con todos sus elementos dotada de:

- Válvula de acometida: llave colocada al final de la acometida en la vía pública, junto al edificio. Esta llave la maniobra exclusivamente la Entidad Gestora o persona autorizada, sin que los clientes propietarios o terceras personas puedan manipularlas.

Existe un conjunto de elementos que son necesarios en la instalación de un contador, los cuales pueden aparecer de forma individualizada o integrados en un mismo mecanismo:

- Llave de paso: Llave o válvula de aislamiento o seccionamiento colocada antes del contador, para que pueda cortarse el flujo del agua a este y al resto de la instalación interior, situada después del muro de cerramiento, fachada o límite de la propiedad privada (normalmente ubicada en el armario o arqueta donde se ubica el contador). Solo debe ser manipulada por la Entidad Gestora.
- Grifo de aforo: Dispositivo situado entre el medidor y la válvula antirretorno del lado del Cliente, que permite comprobar el caudal suministrado, sin desplazarse de la cámara de alojamiento del medidor.
- Válvula antirretorno: Dispositivo que impide automáticamente el paso del agua en sentido contrario al normal funcionamiento de la misma.
- Llave de paso ubicada después del contador: Llave o válvula colocada en el tubo de alimentación para que pueda cortarse el paso del agua al resto de la instalación interior. Puede ser manipulada por el Cliente o propietario del inmueble.
- Tubo ascendente o montante: Es el tubo que une la salida del contador con la instalación interior particular.

La conexión y desconexión del contador o aparato de medida siempre serán realizadas por la Entidad Gestora, quien podrá precintar la instalación del mismo, siendo la única autorizada para su desprecintado por motivos derivados de la explotación.

El coste de la instalación lo recuperará la Entidad Gestora ya sea a través de la tarifa aprobada o bien aplicando el cuadro de precios aprobado.

Cuando, a juicio de la Entidad Gestora, existan indicios claros de que el funcionamiento del contador o aparato de medida no sea correcto, se podrá, previa comunicación al Cliente, proceder a desmontar el mismo, instalando en su lugar otro que haya sido verificado oficialmente. Los consumos registrados por el aparato instalado en sustitución del anterior, darán fe para la liquidación de los mismos.

La determinación del tipo, diámetro y emplazamiento del contador corresponde al gestor del servicio, de acuerdo con la Normativa Técnica vigente y en atención a los tipos de domicilios a proveer, así como a los caudales punta horarios previstos en abastecimientos especiales.

En los casos en que el gestor del servicio lo determine oportuno, los contadores podrán estar dotados de un sistema que permita la telelectura, en caso de solicitud de instalación por parte del usuario o cliente, el coste de la instalación y su mantenimiento serán a su cargo.

### **Artículo 58. Ubicación del contador.**

- Contador único

Se instalará junto con sus llaves de protección y maniobra en un armario, exclusivamente destinado a este fin, emplazado en la planta baja del inmueble junto al portal de entrada y empotrado en el muro de fachada o cerramiento de la propiedad que se pretende abastecer y, en cualquier caso, con acceso directo desde la vía pública.

Excepcionalmente, en caso debidamente justificado, podrá instalarse el contador único y sus llaves de maniobra en una cámara bajo el nivel del suelo, que ha de tener acceso directo desde la calle y situado lo más próximo posible a la fachada o cerramiento de la propiedad.

El armario, o la cámara de alojamiento del contador, estará perfectamente impermeabilizado y dispondrá de desagüe, capaz de evacuar el caudal máximo de agua que aporte la acometida en la que se instale. Así mismo, estarán dotados de una puerta y cerradura.

Las características de dicho armario responderán a tipos y modelos oficialmente aprobados y homologados por la Administración competente o por la Entidad Gestora.

<http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2013/164/846950>





- Baterías de contadores divisionarios

Las baterías de contadores divisionarios se instalarán en zonas de uso común del edificio, de fácil y libre acceso, en los locales o armarios exclusivamente destinados a este fin, cuyas dimensiones sean suficientes para que pueda llevarse a cabo su mantenimiento adecuadamente, y emplazados en la planta baja del inmueble, en zona de uso común, con acceso directo desde el portal de entrada.

Las baterías para centralización de contadores responderán a tipos y modelos oficialmente aprobados y homologados por la Administración competente o por la Entidad Gestora.

- Contadores en suelo rústico

Cuando, excepcionalmente, el Ayuntamiento apruebe la instalación de un contador en zona rústica, se procurará que la instalación del mismo, sea junto a la red existente y a una distancia máxima de 4 metros. La red desde el contador hasta la vivienda, tal y como se ha explicado anteriormente, se considerará instalación interior, por lo que tanto su puesta en servicio como su mantenimiento será obligación del usuario.

- Telelectura

Cuando a juicio de la Entidad Gestora la instalación exterior del contador no sea viable por razones técnicas o estéticas, éste podrá instalarse en el interior de la vivienda, local o dependencia, pero irá dotado de un sistema de lectura remota que instalará la Entidad Gestora, con un coste que dependerá de las características del mismo, según los precios aprobados por el Ayuntamiento u organismo competente.

Además, según indicaciones del Código Técnico de Edificación, los contadores divisionarios deberán contar con preinstalación adecuada para una conexión de envío de señales para lectura a distancia del contador.

En los casos en que el gestor del servicio lo determine oportuno, los contadores podrán estar dotados de un sistema que permita la telelectura, en caso de solicitud de instalación por parte del usuario, el coste de la instalación y su mantenimiento serán a su cargo.

Homologación

Todos los contadores deberán disponer con la evaluación de conformidad de acuerdo con la normativa en vigor y, en su caso, deberán contar con el reconocimiento u homologación de la Entidad Gestora.

La Entidad Gestora se reserva el derecho de ensayar modelos de contadores, previo a la adquisición, y realizar los controles por muestreo que estime oportunos, pudiendo llegar a devolver la partida en caso de que el nivel de rechazos pueda poner en duda la calidad de la partida. Los ensayos se realizarán en un laboratorio acreditado por la Entidad Nacional de Acreditación.

**Artículo 59. Verificación y conservación de los contadores.**

Se procederá, adicionalmente, a la verificación siempre que lo soliciten, a instancia de parte, los clientes, la propia Entidad Gestora o algún órgano competente de la Administración Pública. En este caso, los gastos serán a cargo del peticionario, salvo que se demuestre el anormal funcionamiento del aparato y el error sea imputable a la otra parte, la cual asumirá dicho coste.

La verificación y precintado de los aparatos se realizarán según la normativa aplicable de control metrológico:

- a. a través de organismo o laboratorio oficial o autorizado
- b. por la Entidad Gestora,

b-1). "In situ". Estas consistirán en el conjunto de actuaciones, comprobaciones y aforos que, en el domicilio del suministro de agua y en presencia del Cliente o persona autorizada por el mismo, si así lo desea, realice la Entidad Gestora al objeto de conocer si el contador o aparato de medida funciona correctamente o no.

b-2). En laboratorio propio. Cuando disponga de un laboratorio acreditado a tal fin.

El resultado de dicha verificación puede ser:

- 1.- Que el contador sea "apto", es decir, que no presenta errores de medida por encima o por debajo de los límites permitidos, con lo que las lecturas del mismo y los consumos calculados en base a dichas lecturas quedarían validados.
- 2.- Que el contador sea declarado "no apto", es decir, que los errores que presenta superen los rangos permitidos. En este caso, el aparato de medida no puede emplearse para la facturación del consumo.



Este segundo caso se asemejaría a no disponer de contador y por lo tanto los consumos del Cliente deberán ser calculados de forma análoga a cómo se calculan cuando el contador está averiado y no se disponen de lecturas del mismo.

Cuando, durante el proceso de verificación, se comprobare que un aparato ha sido manipulado con fines fraudulentos, el verificador levantará acta a los efectos de cuanto se establece para la gestión de fraudes.

Finalizada la verificación de un contador o aparato de medida, existirá un plazo de 30 días para la notificación a los Organismos competentes, caso de que la verificación sea solicitada por parte distinta del Cliente o la Entidad Gestora, así como a las partes interesadas, el resultado de la misma.

#### **Artículo 60. Comprobaciones particulares.**

1. Se entiende por comprobación particular el conjunto de actuaciones y verificaciones que realice el prestador del servicio en el domicilio del suministro de agua de común acuerdo con el usuario o persona autorizada por este y en su presencia, para saber si el contador o prestador o el aparato de medición funciona correctamente. Estas comprobaciones pueden ser.

a) A instancia del prestador del servicio. Cuando según su parecer concurren circunstancias que lo aconsejen efectuará las comprobaciones particulares que estime convenientes al contador o aparato de medición que controle los consumos. En este supuesto los gastos de verificación son a cargo del prestador del servicio.

b) A instancia del usuario o cliente. El cliente puede solicitar del prestador del servicio la realización de una comprobación particular del contador o aparato de medición que controle su consumo. En este supuesto el cliente debe efectuar un depósito previo que cubra los gastos de verificación.

2. Siempre que sea posible la comprobación particular, se debe realizar utilizando un contador verificado oficialmente, de sección y características similares al del aparato que se pretenda comprobar e instalado en serie respecto al comprobado, de manera que sirva como testigo del volumen de aguas realmente suministrado. Las pruebas se deben realizar tomando como referencia el intervalo de errores admitidos en la legislación vigente.

3. La realización de las comprobaciones particulares se debe efectuar siempre que lo permita la instalación particular del usuario o cliente, previo depósito de la cantidad exigible para estos casos.

4. Resultados de la comprobación:

a) Si el funcionamiento es correcto, los gastos de verificación irán a cargo de la parte que la ha promocionado.

b) Si el funcionamiento es incorrecto, se devolverá la cantidad depositada y los gastos de verificación irán a cargo del prestador del servicio y se procederá en el orden económico igual que en las verificaciones oficiales.

c) Si se produce una disconformidad con el resultado de la comprobación particular entre el usuario o cliente y el prestador del servicio, cualquiera de las partes puede solicitar la verificación oficial del contador o del aparato de que se trate con total sometimiento a las consecuencias que se deriven.

#### **Artículo 61. Verificación oficial.**

1. Es obligatoria la verificación oficial y el precintado de los aparatos contadores por parte del organismo competente en materia de industria, a través de un laboratorio oficial autorizado, siempre que lo soliciten los usuarios o clientes, el prestador del servicio, o algún órgano competente de la Administración

2. El usuario o cliente puede solicitar que sea tramitado el contador a un laboratorio oficial, depositando previamente los gastos de verificación. Si el funcionamiento es correcto, los gastos de verificación van a su cargo. Si el funcionamiento es incorrecto, se debe devolver la cantidad depositada y los gastos de verificación irán a cargo del prestador del servicio.

3. Si el aparato de medición no cumple las condiciones reglamentarias, será sustituido por uno de características similares, o, si se da el caso, ser reparado y verificado nuevamente. En caso que fruto de la verificación oficial se determine un error de medición no comprendido en los márgenes vigentes, se procederá a notificar el consumo facturado de acuerdo con los porcentajes de error detectados. En este caso el período máximo de regularización, siempre que no se pueda determinar por cualquier otro medio, será de seis meses.

4. Tanto los cargos como los abonos pueden hacerse en la misma facturación del servicio.





#### **Artículo 62. Batería de contadores.**

1. Si una sola acometida debe suministrar agua a más de un usuario en un mismo inmueble, se debe instalar una batería, debidamente homologada, capaz de montar todos los contadores que precisa todo el inmueble.
2. En el caso de instalación de batería de contadores divisionarios quedará situada en una habitación de fácil acceso y en planta baja, de uso común al inmueble, dotada de iluminación eléctrica, independiente a dependencias destinadas a los contadores de gas y electricidad. Deben estar ventiladas, su puerta debe ser de una hoja o más para que al abrirse deje libre toda la anchura del cuadro. La llave de estas puertas será de tipo universal.
3. Si se procede a sustituir un contador por otro de diámetro mayor y fuese indispensable ampliar el armario, las obras de adecuación correrán a cargo del usuario o cliente.

#### **Artículo 63. Cambios de emplazamiento.**

La instalación que ha de servir de base para la colocación de los contadores o aparatos de medida, deberá ser realizada por instalador autorizado, por cuenta y a cargo del titular del inmueble, y en lugar que cumpla las condiciones reglamentarias.

Cualquier modificación del emplazamiento del contador o aparato de medida, dentro de recinto o propiedad a cuyo suministro está adscrito, siempre será a cargo de la parte a cuya instancia se haya llevado a cabo aquella modificación.

No obstante, será siempre a cargo del Cliente, toda modificación en el emplazamiento del contador ocasionada por cualquiera de los siguientes motivos:

- a. Por obras de reformas efectuadas por el Cliente con posterioridad a la instalación del contador y que dificulten su lectura, revisión o facilidad de sustitución.
- b. Cuando la instalación del contador no responda a las exigencias de la normativa vigente y se produzca un cambio en la titularidad del suministro.

#### **Artículo 64. Prohibición de manipulación del contador.**

Ni el Cliente, ni cualquier ciudadano o usuario podrá manipular el contador o aparato de medida ni su precinto, ni conectar tomas o hacer derivaciones antes del aparato, sin autorización expresa de la Entidad Gestora.

La instalación del contador y precintado de la misma debería ser realizado siempre por personal de la Entidad Gestora

### **TÍTULO QUINTO: CONSUMO Y FACTURACIÓN**

#### **Artículo 65. Consumo y facturación.**

El usuario o cliente consumirá el agua de acuerdo con lo establecido en este Reglamento respecto a las condiciones del suministro y estará obligado a usar las instalaciones propias y del servicio de forma racional y correcta, evitando cualquier perjuicio al servicio y a terceros.

#### **Artículo 66. Facturación.**

1. La Entidad Gestora, dentro de los períodos que tenga establecidos, hará la lectura directa i/o remota de los contadores individuales y de uso comunitario, así como del contador general; y facturará a cada uno de los clientes el consumo de agua y la cuotas de servicio, así como los tributos que procedan en cada caso, según las tasas o tarifas vigentes en cada período de facturación.

En el caso de existir contadores divisionarios, si la suma de consumos de los contadores individuales más el consumo del contador de los usos comunes, si hubiera, fuese inferior al consumo registrado en contador general, la diferencia se facturará entre todos los contadores individuales de forma proporcional al su coeficiente de participación en la comunidad siempre que por parte de ésta se haya aportado la documentación necesaria para acreditar los coeficientes indicados.

En caso contrario, se procederá a la facturación por partes iguales entre contadores individuales.

2. El consumo de una toma para piscinas se facturará a nombre del propietario, arrendatario o comunidad de propietarios.

#### **Artículo 67. Lectura de contadores.**

Como norma general, la determinación de los consumos que realice cada Cliente, se concretará por la diferencia entre las lecturas de dos periodos consecutivos de facturación.





- Periodicidad

La Entidad Gestora establecerá un sistema de toma de lecturas permanente y periódico de forma que, para cada Cliente, los ciclos de lectura contengan, en lo posible, el mismo número de días, aproximándose al máximo a los 30, 60 o 90 días.

- Horario de lecturas

La toma de lectura se debe realizar en horas hábiles o de normal relación comercial, por el personal autorizado expresamente por la Entidad Gestora, provisto de su correspondiente documentación de identidad.

En ningún caso, el Cliente, podrá imponer la obligación de tomar la lectura fuera del horario que tenga establecido la Entidad Gestora a tal efecto.

En aquellos casos en los que se concedan suministros eventuales, controlados mediante equipos de medida de tipo móvil, será obligatorio para el Cliente presentarse en los lugares o locales establecidos al efecto del correspondiente contrato o autorización, y dentro de las fechas igualmente establecidas en dicho documento, los mencionados equipos de medida para su toma de lectura.

- Lectura por el Cliente

Cuando por ausencia del Cliente no fuese posible la toma de lectura, la Entidad Gestora comunicará al Cliente la posibilidad de hacer una auto lectura, facilitando los datos necesarios para ello.

**Artículo 68. Anomalías, estimaciones y evaluaciones en el caso de incidencias de medida.**

Cuando no sea posible conocer los consumos realmente realizados, como consecuencia de avería en el equipo de medida, ausencia del Cliente en el momento en que se intentó tomar la lectura o por causas imputables a la Entidad Gestora, la facturación del consumo se efectuará con arreglo al consumo realizado durante el mismo periodo de tiempo y en la misma época del año anterior. De no existir, se liquidarán las facturaciones con arreglo a la media aritmética o consumo medio diario de los seis meses anteriores, aplicado al periodo objeto de facturación. En aquellos casos en los que no existan datos históricos para poder obtener el promedio al que se alude en el párrafo anterior, los consumos se determinarán sobre la base del promedio que se obtenga en función de los consumos conocidos de periodos anteriores. Si tampoco esto fuera posible, se facturará un consumo equivalente al consumo medio de los clientes del servicio del mismo tipo y en el mismo periodo de tiempo.

Una estimación debe realizarse cuando no puede efectuarse la lectura del contador por ausencia del Cliente y sea necesaria su presencia, o bien cuando existe una imposibilidad técnica en la apertura del armario, etc. Estas facturaciones se realizarán a cuenta, cuando se resuelva el problema y pueda procederse a la lectura, se regularizará.

La evaluación se realizará cuando exista alguna anomalía en el contador o no se disponga de uno de los dos índices (lecturas consecutivas); en estos casos la facturación se considerará firme.

En casos excepcionales, como son aquellas instalaciones en las que por su carácter temporal, por su situación de precariedad o por cualquier otra causa de excepcionalidad, se haya contratado el suministro por un volumen o caudal fijo, o por cantidad predeterminada por unidad de tiempo de utilización, no podrán imputarse otros consumos que los estrictamente pactados. En estos casos, se podrá efectuar su facturación de forma anticipada y coincidiendo con la autorización de los mismos. Además los consumos para usos públicos (edificios, jardines, fuentes, baldeos de calles, etc.) pueden ser aforados con la mayor exactitud posible, a efectos de su cuantificación, haciéndolos objeto de los contratos de suministro que procedan.

**Artículo 69. Precios ajenos al consumo de agua.**

La Entidad Gestora facturará a los clientes todos los conceptos ajenos al consumo de agua y que forman parte de la prestación del servicio, de acuerdo con los precios y conceptos que previamente haya aprobado el Ayuntamiento u organismo competente, por el mismo procedimiento.

**Artículo 70. Tributos y otros conceptos de la factura**

La Entidad Gestora incluirá para su cobro en la factura los tributos y los precios públicos por cuenta de las entidades públicas, cuando así lo establezcan las normas que los regulen.

**Artículo 71. Derechos económicos de Acometida .**

Los derechos de acometida son la compensación económica que tienen que satisfacer los solicitantes de una acometida a la Entidad Gestora como contraprestación del valor proporcional de las inversiones realizadas o que haya que hacer en la red de distribución para dar servicio a la acometida, manteniendo la capacidad de suministro del sistema general de abastecimiento y particular de distribución, en las mismas





condiciones anteriores a la prestación del nuevo suministro y sin ninguna merma para los preexistentes.

Los derechos de acometida podrán incluir:

- Cuota de enganche: incluirá el coste de los materiales y mano de obra de la ejecución de la acometida, incluido la reposición de los pavimentos en la vía pública, etc.
- Cuota de red: corresponde y cubre en la proporción que afecta al peticionario, el importe de las obras del sistema de abastecimiento y de adaptación de la red existente, bien en el momento de la solicitud o en las renovaciones y mantenimiento posterior. Y su prolongación, si procede, para los nuevos suministros solicitados.

La Entidad Gestora tiene que dar conocimiento al peticionario del importe de los derechos de acometida, de acuerdo con los precios aprobados por el Ayuntamiento u organismo competente, y vigentes en la fecha de la solicitud.

La vigencia de la valoración de los derechos de acometida es de treinta días hábiles. Transcurrido este plazo sin que se haya suscrito el contrato o, una vez suscrito, sin que se haya hecho efectivo el pago correspondiente, la Entidad Gestora puede mantener la valoración inicialmente realizada o aplicar los precios que en el momento del pago estén vigentes.

Los derechos de acometida serán satisfechos una sola vez por el peticionario y quedarán adscritos a la propiedad en beneficio de la finca o el inmueble que haya contratado acometida por la cual se abonó.

#### **Artículo 72. Objeto y periodicidad de la facturación. Tarifas o Tasas.**

Las tarifas o tasas del servicio de suministro domiciliario del agua estarán sometidas al régimen de autorización o comunicación previa que establezca la normativa aplicable en vigor, así como su aprobación, estructura, establecimiento, modificación y pago. Las tarifas o tasas, deberán ser públicas, estar publicadas y a disposición de los Clientes

1. Las cantidades y conceptos a facturar por el prestador del servicio por los conceptos que procedan en función de la modalidad del suministro y de los consumos a facturar para la prestación del servicio, se calculan aplicando las tarifas o tasas vigentes en cada momento.
2. Los consumos se facturan por períodos de suministro vencidos y su duración se aproximará el máximo posible a lo establecido en el artículo 67 del presente Reglamento, salvo pacto contrario. El primer período se debe calcular desde la fecha de puesta en marcha de la instalación.

#### **Artículo 73. Facturas.**

En los periodos de facturación en que hayan estado vigentes diversas tarifas o tasas, la facturación se efectuará por prorrata entre los diferentes periodos

1. Las facturas de los importes del servicio prestado se deben confeccionar periódicamente y deben incluir los impuestos y otras tasas que correspondan. Se debe confeccionar una factura para cada usuario o cliente.
2. El prestador del servicio debe especificar en sus facturas, como mínimo, los conceptos siguientes:
  - Domicilio objeto del suministro.
  - Domicilio de envío de la factura.
  - Tarifa o tasa aplicada.
  - Número de factura.
  - Identificación del usuario o cliente.
  - Identificador del emisor de la factura

#### **Artículo 74. Plazos y forma de pago. Información a entregar.**

La Entidad Gestora quedará obligada a entregar la factura al Cliente por el medio que éste haya determinado, ya sea correo ordinario o de forma telemática, con indicación de los plazos para hacerla efectiva. El Cliente tiene que hacer el pago de la factura dentro de un plazo de veinte días naturales contados desde la fecha de emisión de la misma.

El Cliente puede optar por domiciliar el pago de la factura en una entidad financiera o bien por hacerlo efectivo directamente a la Entidad Gestora, que pondrá a disposición de los titulares de los contratos los medios y las formas de efectuar el pago que permita el desarrollo tecnológico.

En aquellos casos en que por error o anomalía se hayan facturado cantidades inferiores a las debidas, se puede acordar escalonar el pago de la



diferencia en un plazo que, salvo acuerdo contrario y cuando el importe así lo justifique, tiene que ser de igual duración que el periodo en el cual se extiendan las facturaciones erróneas o anormales, con un periodo máximo de un año.

#### **Artículo 75. Reclamaciones.**

1. El cliente puede obtener del prestador del servicio cualquier información relacionada con las lecturas, facturas, comprobaciones del contador, cobros y tarifas o tasas aplicadas y, en general, sobre cualquier cuestión relacionada con el suministro del cliente particular y que se encuentre a disposición del prestador del servicio.
2. Si el cliente presenta una reclamación para la devolución de ingresos que considere indebidos, debe expresar de forma clara y precisa los conceptos que reclama y los fundamentos de la reclamación y debe acompañar los justificantes de los ingresos supuestamente indebidos y de cualquier otra documentación que corresponda. La devolución de las cantidades percibidas indebidamente debe ser inmediata, una vez se compruebe el error de facturación o cualquier otra causa que lo haya provocado.
3. Sin perjuicio de lo que dispone este Reglamento, las reclamaciones del usuario o cliente se tramitarán de conformidad con lo que establece la normativa vigente.

### **TITULO SEXTO: INSPECCIÓN, RÉGIMEN SANCIONADOR Y RECLAMACIONES**

#### **CAPÍTULO I. INSPECCIÓN**

#### **Artículo 76. Infracciones de la Entidad Gestora.**

El incumplimiento por parte de la Entidad Gestora de las obligaciones establecidas constituirá infracción administrativa, conforme a lo establecido en la regulación local, Ley autonómica o estatal correspondiente.

Los incumplimientos de las condiciones de los Pliegos de Contratación, de las Cartas de compromiso a los Clientes y otros deberes, se resolverán de conformidad con las cláusulas de los Pliegos y Contrato que regula la actuación de ésta respecto al Ayuntamiento u órgano competente, y a los clientes y usuarios en general.

#### **Artículo 77. Inspección.**

La Entidad Gestora está autorizada a vigilar las condiciones y formas en que los Clientes utilizan el servicio de abastecimiento.

A tal fin, la Entidad Gestora podrá solicitar y proponer el nombramiento de inspectores, los cuales obtendrán el nombramiento de inspector autorizado, expedido por el órgano competente y en su defecto por el Ayuntamiento, en tarjeta de identidad, en la que se fijará la fotografía del interesado y se harán constar las atribuciones correspondientes.

Los inspectores autorizados estarán facultados para visitar e inspeccionar los locales en que se utilice el agua suministrada y las instalaciones correspondientes, observando si existe alguna anomalía.

#### **Artículo 78. Actuación inspectora.**

La actuación de los inspectores autorizados y acreditados se deberá reflejar en un acta donde conste el nombre y domicilio del Cliente inspeccionado, las circunstancias en que se llevará a cabo la inspección, fecha y hora, así como los hechos que la originen, se deberá invitar al Cliente, al personal dependiente del mismo, familiar, o cualquier otro testigo a que presencie la inspección, a realizar en dicho acto las manifestaciones que estimen pertinentes, haciéndolas constar, con su firma debidamente acreditada mediante DNI o similar. La negativa a hacerlo no afectará en nada a la tramitación y conclusiones que se establezcan posteriormente, ni se tomarán en consideración las manifestaciones que no hayan sido reconocidas mediante firma.

Se entregará una copia de este acta firmada por el inspector al Cliente.

El inspector, en concordancia con la gravedad de los hechos de los potenciales fraudes cometidos o de los daños y pérdidas de agua, podrá precintar, si es necesario, los elementos inherentes a la infracción a fin de suspender el servicio. La actuación inspectora puede dar lugar a la adopción de las medidas provisionales.

La Entidad Gestora, a la vista del acta redactada, requerirá al propietario de la instalación para que corrija las deficiencias observadas en la misma, con el apercibimiento de que, de no llevarlo a efecto en el plazo de cinco días hábiles, se aplicará el procedimiento de suspensión del suministro que corresponda.

Cuando el personal de la Entidad Gestora encuentre derivaciones en sus redes con utilización de suministro sin contrato o convenio alguno, es decir, realizadas clandestinamente, podrá efectuar el corte inmediato del suministro a tales derivaciones, dando cuenta de ello inmediatamente y por escrito, al órgano superior competente y en cualquier caso, al Ayuntamiento para la incoación del correspondiente

expediente sancionador.

Si no fuera posible acceder a la zona de contadores, la suspensión del suministro podrá realizarse por la llave de acometida.

## **CAPÍTULO II. RÉGIMEN SANCIONADOR**

### **Artículo 79. Objeto y alcance del régimen sancionador.**

Este capítulo tiene por objeto la regulación del régimen sancionador de las infracciones administrativas cometidas por los clientes o usuarios del servicio municipal de aguas y por todas aquellas personas cuyas acciones u omisiones afecten o incidan en el servicio o en sus instalaciones siempre que estas conductas puedan acogerse en las infracciones que prevé este Reglamento.

### **Artículo 80. Potestad sancionadora.**

El Alcalde, Concejal o Regidor en quien delegue, o el órgano de la Administración Autonómica que corresponda, es el órgano competente para incoar los procedimientos sancionadores, adoptar e imponer las sanciones correspondientes.

La instrucción del expediente podrá corresponder a un funcionario municipal, a un miembro de la Corporación o también a funcionarios de otras Entidades Locales en tareas de asistencia y a funcionarios de órganos de la Administración Autonómica o Central.

Actuará como Secretario, cuando proceda, el que lo sea de la Corporación, o cualquier otro funcionario debidamente capacitado, a propuesta del mismo.

La Entidad Gestora está habilitada para implantar las medidas provisionales, proporcionales a la gravedad de los hechos (potenciales fraudes cometidos o de los daños y pérdidas ocasionables), debiendo dar cuenta inmediata al órgano competente, y ejecutar aquellas acordadas por éste.

### **Artículo 81. Responsables.**

Serán responsables las personas que, por acción u omisión, realicen los hechos o no cumplan los deberes que constituyan la infracción y, en el caso de establecimientos industriales y comerciales, las empresas titulares de estos establecimientos o quienes se estuvieren beneficiando de la infracción, ya sean personas físicas o jurídicas.

### **Artículo 82. Infracciones leves.**

Se considerará infracción leve el incumplimiento de las obligaciones de los Clientes y usuarios o de las prohibiciones específicas establecidas, salvo las relativas a las obligaciones económicas o aquellas que los artículos siguientes califiquen de graves o muy graves.

### **Artículo 83. Infracciones graves.**

Tendrán la consideración de infracciones graves las siguientes acciones u omisiones:

- a) La manipulación del aparato de medición o cualquier otra actuación que comporte la utilización fraudulenta del servicio, como retirada de aparato de medida, derivaciones, empalmes directos o similares.
- b) Dificultar las tareas de los inspectores del servicio, ya sea impidiendo, dificultando o restringiendo las visitas o bien amenazando o intimidando a este personal.
- c) No respetar los precintos colocados por el prestador del servicio o de los organismos competentes de la Administración o manipular las instalaciones del servicio público.
- d) Establecer o permitir, derivaciones en su instalación para el suministro de agua, ya sea temporal o permanentemente, a otros locales, fincas o viviendas diferentes a las consignadas en el contrato.
- e) Revender el agua a terceros, incluso a los propietarios, arrendatarios u otros ocupantes de locales o viviendas no consignadas en el contrato.
- f) La reiteración de tres infracciones leves en un año.

### **Artículo 84. Infracciones muy graves.**

Se considerará infracción muy grave:



a) Cualquiera de las conductas descritas anteriormente, si causan daños graves y relevantes (superiores a la cuantía económica equivalente a 3.000 m<sup>3</sup> de agua, valorados éstos al precio de la parte variable del último bloque de consumo, para los usuarios domésticos en el servicio de abastecimiento (distribución), según la tarifa vigente a la fecha de la infracción) a las instalaciones de este servicio o a otros también municipales o a la vía pública.

b) La reiteración de tres infracciones graves en un año.

#### **Artículo 85. Sanciones.**

Las infracciones de carácter leve motivan advertencia del Ayuntamiento o del órgano administrativo competente y la obligación de normalización de la situación en un plazo máximo de 5 días.

Además, serán sancionadas con multas de hasta 750'00 €.

Las infracciones graves serán sancionadas con multas de cuantía económica entre 751'00 € y 1.500'00 €

Las infracciones muy graves serán sancionadas con multas de cuantía económica entre 1.501€ y 3.000'00 €.

En cualquiera de los casos, sin perjuicio de recargos y sanciones, el responsable deberá pagar la "liquidación por fraude", si se hubiera producido tal hecho, calculada según la siguiente forma:

La Entidad Gestora, en posesión del acta, deberá formular la liquidación del fraude, considerando los siguientes casos:

1. Que no exista contrato alguno para el suministro de agua.
2. Que, por cualquier procedimiento, se haya manipulado o alterado el registro del contador o aparato de medida.
3. Que se hayan realizado derivaciones de caudal, permanente o circunstancial, antes de los equipos de medida.
4. Que se utilice el agua para usos distintos de los contratados, afectando a la facturación de los consumos según la tarifa a aplicar.
5. Que se haya producido la venta o cesión a terceros de agua de la red pública.

La Entidad Gestora practicará la correspondiente liquidación de la siguiente forma:

Se formulará una liquidación por fraude, que incluirá un consumo equivalente a la capacidad o caudal "permanente" del contador que reglamentariamente hubiese correspondido a las instalaciones utilizadas para la acción fraudulenta con un máximo de 23 horas al día, o estimación según datos anteriores del mismo usuario o de similares características, y durante el plazo que medie entre el inicio del fraude o la adquisición de la titularidad o derechos de uso de las instalaciones citadas, y el momento en que haya subsanado la existencia del fraude detectado, sin que pueda extenderse en total a más de un año.

En todos los casos, el importe del fraude deducido con arreglo a los preceptos establecidos en los párrafos anteriores, estará sujeto a los impuestos que le fueran repercutibles, debiéndose consignar la cuantía de los mismos en las correspondientes liquidaciones.

Las liquidaciones que formule la Entidad Gestora serán notificadas a los interesados que, contra las mismas, podrán formular reclamaciones ante el Ayuntamiento y el organismo competente en materia de consumo, en el plazo de quince días a contar desde la notificación de dicha liquidación sin perjuicio de las demás acciones en que se consideren asistidos.

#### **Artículo 86. Graduación de las sanciones.**

Al determinar las multas correspondientes, se garantizará la adecuación debida entre la gravedad del hecho constitutivo de la infracción y la sanción aplicada. Se considerarán especialmente los siguientes criterios:

- a) La existencia de intencionalidad o reiteración, así como el grado de participación en los hechos del infractor y el beneficio obtenido por este motivo de la infracción administrativa.
- b) La naturaleza de los perjuicios causados, atendiendo a la gravedad del daño derivado de la infracción, a la alteración causada y al grado de afectación que dicha infracción haya tenido en la salud y seguridad de las personas.
- c) La reincidencia, por comisión, en el plazo de un año, de más de una infracción de la misma naturaleza, si ha sido declarada firme en la vía administrativa.

#### **Artículo 87. Concurrencia de sanciones.**

Si la comisión de una de las infracciones administrativas se deriva necesariamente a la comisión de otra u otras, se impondrá únicamente la sanción más elevada de todas las que sean susceptibles de aplicación.



En ningún caso pueden sancionarse hechos que hayan sido sancionados previamente en el ámbito penal o administrativo en aquellos supuestos en que se aprecie la identidad del sujeto, de los hechos y de los fundamentos de la sanción impuesta. Existirá identidad de fundamento cuando sean los mismos intereses públicos protegidos por los regímenes sancionadores concurrentes.

Si durante la tramitación del procedimiento sancionador se aprecia la posible calificación de los hechos como constitutivos de un delito o falta según la regulación contenida en el Código Penal, se procederá, de acuerdo con la legislación vigente, a dar traslado de todas las actuaciones practicadas a la autoridad judicial competente, suspendiendo el procedimiento administrativo hasta que la autoridad judicial haya incoado y resuelto el proceso penal que corresponda.

La Entidad Gestora podrá personarse en el procedimiento en vía penal, para poder reclamar la indemnización por daños que pudiera proceder.

#### **Artículo 88. Reparación.**

La imposición de las sanciones es independiente de la obligación exigible en cualquier momento al responsable de la infracción de la reposición de la situación alterada en su estado originario, así como la indemnización por los daños y perjuicios causados en las instalaciones municipales, obras anexas, o cualquier otro bien del patrimonio municipal o de la Entidad Gestora que haya resultado afectado. La reposición y reparación se ejecutará por la Entidad Gestora a cargo del responsable de la infracción.

#### **Artículo 89. Compatibilidad de las sanciones con otras medidas y responsabilidades.**

No tendrán carácter sancionador las suspensiones del suministro que autorice el Ayuntamiento u órgano competente, ni los acuerdos de resolución unilaterales de contratos de clientes. La imposición de sanciones será compatible con la adopción simultánea de cualquiera de estas medidas.

Las sanciones previstas se imponen con independencia de la responsabilidad civil o penal que pueda ser ejercida ante los Tribunales competentes.

#### **Artículo 90. Otras responsabilidades.**

Las sanciones previstas en este Reglamento se imponen con independencia de la responsabilidad civil o penal que pueda ser ejercida ante los Tribunales competentes.

#### **Artículo 91. Procedimiento sancionador.**

1. Los expedientes sancionadores se tramitarán de conformidad con este Reglamento y en virtud del procedimiento sancionador que establezca el Ayuntamiento. En defecto de este procedimiento propio, serán de aplicación los procedimientos sancionadores de la Administración de la Comunidad Autónoma y, subsidiariamente, de la Administración del Estado.

2. No obstante, si es de aplicación prevalente el régimen de infracciones y sanciones que prevé la legislación sectorial, serán de aplicación las reglas siguientes:

- a) Se observará el procedimiento sancionador previsto en la norma sectorial si en ella está así dispuesto con carácter imperativo.
- b) Si no se da la circunstancia prevista en el párrafo anterior, será de aplicación lo que dispone el apartado 1.

#### **Artículo 92. Medidas provisionales.**

Los órganos competentes para acordar el inicio del procedimiento sancionador, por propia iniciativa o a propuesta del Instructor, podrán adoptar, mediante acuerdo motivado y en cualquier fase del procedimiento sancionador, las medidas provisionales que tengan por objeto asegurar la eficacia de la resolución que pudiera recaer, el buen fin del procedimiento, evitar el mantenimiento de los efectos de la infracción o asegurar las exigencias de los intereses generales.

En la adopción de estas medidas se deben tener presentes las pautas siguientes:

- a) La existencia de elementos de juicio suficientes que justifiquen la conveniencia de adoptar medidas provisionales.
- b) La idoneidad y proporcionalidad de las medidas adoptadas en referencia a los hechos y circunstancias determinados en el expediente sancionador.
- c) La omisión de medidas provisionales que puedan causar perjuicio de reparación imposible o difícil, así como de aquellas otras que conlleven la violación de derechos amparados por las leyes.

Las medidas de carácter provisional podrán consistir en la suspensión temporal de actividades, en la prestación de fianzas, en la suspensión





del suministro y el precintado de acometidas, con la finalidad de paralizar los efectos de la infracción, así como en aquellas otras previstas en normas sectoriales específicas.

### **CAPÍTULO III. CONSULTAS Y RECLAMACIONES**

Consultas: La Entidad Gestora deberá habilitar el mecanismo adecuado para dar un servicio de recepción, tramitación y resolución de consultas sobre el servicio.

Quejas: La Entidad Gestora deberá habilitar el mecanismo adecuado para dar un servicio de recepción, tramitación y resolución de quejas.

Reclamaciones: La Entidad Gestora deberá disponer de hojas de reclamaciones para los clientes.

#### **Artículo 93. Consultas e información.**

El usuario tiene derecho a formular consultas sobre todas las cuestiones derivadas de la prestación del servicio, así como de las tarifas y tasas vigentes y los consumos facturados. También puede solicitar presupuestos previos a las instalaciones referentes a la contratación.

El prestador del servicio debe informar, por escrito, sobre todas las consultas formuladas correctamente, en el plazo máximo de un mes.

#### **Artículo 94. Reclamaciones.**

Las reclamaciones de los usuarios se tramitarán conforme a lo establecido en la normativa de consumo para la defensa de los consumidores y usuarios de la Comunidad Autónoma correspondiente, o la que pudiera sustituirla.

La Entidad Gestora dispondrá de hojas de reclamaciones que entregará a los clientes que así lo requieran e informará al Ayuntamiento, con periodicidad mensual o que éste fije, de las reclamaciones habidas, siempre y cuando se realicen en hojas oficiales, y de las contestaciones emitidas a los usuarios. Asimismo, las citadas reclamaciones quedarán recogidas en el Sistema de Información Geográfico cuando la tecnología lo permita, y otras bases de datos, ligada la información a la acometida a través de la cual se suministra al Cliente.

Toda reclamación precisará, para ser atendida, la previa identificación de quien la formule, debiendo ser el reclamante Cliente.

Las reclamaciones no paralizarán el pago de las facturaciones o liquidaciones objeto de las mismas salvo orden municipal en contra. Una vez resuelva la reclamación, la Entidad Gestora realizará la correspondiente liquidación.

Las reclamaciones se podrán formular por escrito o medios legalmente admitidos en las oficinas de la Entidad Gestora, en el Ayuntamiento o administración competente. La Entidad Gestora tiene la obligación de contestar las reclamaciones y entregar al usuario el comprobante de haber efectuado dicha reclamación. En el mismo constará, como mínimo, el nombre del reclamante, relación con la Entidad Gestora (Cliente), domicilio de suministro, fecha de la reclamación y objeto de la misma.

La Entidad Gestora dispone de un máximo de 30 días hábiles para la contestación de las reclamaciones.

#### **Artículo 95. Arbitraje.**

Las partes, de común acuerdo, se podrán acoger al Sistema Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma correspondiente y, en lo no previsto en la norma, por la normativa estatal al respecto.

#### **Artículo 96. Jurisdicción.**

Los conflictos que se planteen sobre la interpretación y aplicación de este Reglamento se resolverán ante la Jurisdicción Contencioso Administrativa.

### **DISPOSICIÓN ADICIONAL ÚNICA.**

#### **RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE EN SITUACIÓN DE EXCEPCIONALIDAD O EMERGENCIA DE SEQUÍA**

##### **Art. 1. Ámbito temporal de aplicación.**

Esta disposición adicional se aplicará en aquellos periodos de excepción y/o de emergencia declarados con este carácter por la normativa del Ayuntamiento, la Comunidad Autónoma o del Estado, a fin de reducir la utilización de los recursos hídricos vista su escasez.

A medida que se vayan aplicando las previsiones establecidas en esta disposición quedaran suspendidas todas aquellas prescripciones contempladas en este Reglamento, así como las cláusulas de los contratos o pólizas de suministro de servicios, que se opongan.



## **Art. 2. Órgano competente.**

Corresponde al Alcalde, u autoridades autonómicas o estatales competentes, la potestad de adoptar las medidas excepcionales previstas, así como las otras que sean necesarias y apropiadas y las previstas en el Plan de Contingencia, orientadas a gestionar de forma eficiente y racional el suministro de agua para el consumo humano.

## **Art. 3. Prohibiciones y restricciones aplicables al agua de la red de abastecimiento domiciliaria.**

En cumplimiento de las prescripciones que pueda dictar la Administración competente en materia de recursos hídricos, y en el ejercicio de las competencias en materia de distribución domiciliaria de agua apta para el consumo humano, se podrán acordar por la alcaldía, en los períodos declarados de excepcionalidad y de emergencia, las medidas dirigidas a asegurar el ahorro de agua y el uso racional siguientes:

- a) Fijar un límite o prohibir el uso de agua de la red potable para riego de jardines, prados, huertos, zonas verdes y deportivas, de carácter público o privado.
- b) Fijar un límite o prohibir el uso de agua de la red potable para la limpieza de viales, calles, sendas y aceras, de carácter público o privado, sin perjuicio de la necesidad del mantenimiento de las condiciones higiénicas y sanitarias apropiadas.
- c) Fijar un límite o prohibir el uso de agua de la red para el llenado de piscinas, estanques y fuentes, privadas o públicas.
- d) Regular, delimitar o prohibir el uso de agua de la red para las fuentes que no dispongan de elementos automáticos de cierre.
- e) Prohibir el uso de agua de la red para el lavado de toda clase de vehículos, exceptuando el realizado por las empresas dedicadas a esta actividad.
- f) Prohibir o limitar el uso de agua de la red en instalaciones de refrigeración y acondicionamiento sin un sistema de recuperación de circuito cerrado.
- g) Establecer objetivos de ahorro en el consumo, en función de los límites porcentuales de ahorro que se determinen por la Administración competente. El incumplimiento de estos objetivos tendrá la consideración de consumo excesivo.

En el caso de suministros por medio de aforos se podrá exigir la instalación, a cargo del usuario o cliente, de mecanismos limitadores de caudal, que garanticen el cumplimiento de los objetivos de ahorro en el consumo.

- h) Fijar un límite o prohibir cualquier otro uso del agua potable no previsto en este apartado y respecto al cual la Administración competente determine su prohibición o limitación.

En situación de emergencia, además de las medidas establecidas anteriormente, también podrán adoptarse las siguientes:

- a) Establecer restricciones temporales o reducciones de las dotaciones por persona y día para el consumo humano, industrial y comercial, así como disponer la interrupción de los suministros durante las franjas horarias que se determinen en función de los escenarios que la Administración competente establezca. La adopción de esta medida implicará automáticamente la autorización al prestador del servicio para ejecutar aquellas operaciones en las redes que sean necesarias. Esta actuación no se podrá llevar a cabo sin la información previa a los afectados, que se realizará de acuerdo con lo establecido en el apartado 4 de esta disposición.
- b) Cualquiera otra no mencionada en este apartado y que esté prevista por la declaración de emergencia o la normativa reguladora de las medidas excepcionales y de emergencia en relación con la utilización de los recursos hídricos.

En referencia a los suministros críticos (centros sanitarios y otros), se hará lo dispuesto en el Plan de Contingencia vigente en cada momento.

Por el hecho de tratarse de situaciones de emergencia por falta de agua derivadas del artículo 58 del Real decreto legislativo 1/2001, de 20 de julio, por el que se aprueba el Texto Refundido de aguas estatales, las medidas indicadas en esta disposición adicional, no dan lugar a indemnización a favor de las personas físicas y jurídicas afectadas.

## **Art. 4. Obligaciones de la entidad suministradora.**

El prestador del servicio queda obligado a informar a las personas usuarias, por los medios de comunicación de mayor difusión tanto audiovisuales como escritos, y tan claramente como sea posible, de las restricciones temporales o de dotaciones aprobadas, así como del resto de medidas que se tendrán que implantar, de acuerdo con las instrucciones que el alcalde o la alcaldesa podrán dictar.

El prestador del servicio queda también obligado a prestar la colaboración necesaria a las autoridades y al personal municipal, con la finalidad de permitir el cumplimiento de las previsiones de esta disposición.

## **Art. 5. Infracciones.**

Se consideran infracciones administrativas cualquier acción u omisión que vulnere lo dispuesto en el apartado 3 de esta disposición adicional.

Las infracciones pueden ser muy graves, graves y leves. La graduación de la infracción en función del agua que se utiliza, medida en función de la superficie adonde se utiliza, así como la reincidencia del hecho objeto de infracción.



a) Tendrán la consideración de infracciones leves las acciones u omisiones que infrinjan cualquiera de las medidas previstas en el apartado 3 de esta disposición adicional, cuando se haya acordado la limitación o la prohibición del uso de agua potable para estas actividades.

Específicamente se prevén como infracciones leves las acciones siguientes:

1. Lavar vehículos.
2. Regar jardines y zonas similares de una superficie de hasta 200 m<sup>2</sup>.
3. Llenar piscinas de una superficie máxima de 40 m<sup>2</sup>.
4. El consumo excesivo de agua, en caso de estar limitado para el uso doméstico.
5. El consumo excesivo de agua en caso de estar limitado para otros usos, siempre que no se supere en más de un 10% el límite fijado.
6. El uso de agua para el consumo humano en instalaciones de refrigeración y acondicionamiento sin un sistema de recuperación de circuito cerrado.
7. La falta de instalación de los mecanismos limitadores de caudales en el caso de suministro por medio de aforamientos, si se ha exigido.

b) Tendrán la consideración de infracciones graves las acciones u omisiones que infrinjan cualquiera de las medidas previstas en el apartado 3, cuando se haya acordado la limitación o prohibición en el uso de agua potable para estas actividades y la infracción se haya de considerar grave de acuerdo con los criterios de graduación aplicables.

Específicamente se tipifican como infracción grave las acciones siguientes:

1. Regar jardines de una superficie superior a 200 m<sup>2</sup> e inferior a 1.000 m<sup>2</sup>.
2. Llenar piscinas de una superficie de entre 40 m<sup>2</sup> y 100 m<sup>2</sup>.
3. El consumo excesivo de agua en caso de estar limitado para usos diferentes al doméstico, siempre que se exceda entre un 10% y un 20% del límite fijado.
4. La reincidencia por haber cometido en el plazo de seis meses una actuación sancionada como leve.

c) Tendrán la consideración de infracciones muy graves las acciones u omisiones que infrinjan cualquiera de las medidas previstas en el apartado 3, cuando se haya acordado la prohibición o la limitación del uso del agua potable para estas actividades, y la infracción se haya de considerar muy grave de acuerdo con los criterios de graduación aplicables.

Específicamente se tipifican como infracción muy grave las acciones siguientes:

1. Regar jardines de una superficie superior a 1.000 m<sup>2</sup>.
2. Llenar piscinas de una superficie superior a 100 m<sup>2</sup>.
3. El consumo excesivo de agua, en caso de estar limitado a usos diferentes del doméstico, siempre que se exceda en más del 20% el límite fijado.
4. La obstaculización o desatención de los requerimientos que realice el Ayuntamiento o la Entidad Gestora.
5. La reincidencia por haber cometido en el plazo de seis meses una actuación sancionada como grave.

#### **Art. 6. Sanciones.**

Las infracciones previstas en el apartado 5 anterior serán sancionadas, de acuerdo con los límites establecidos en el artículo 140 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local, con las multas establecidas en este Reglamento.

#### **Art. 7. Graduación de las sanciones.**

Las sanciones se graduarán de acuerdo con la gravedad del hecho constitutivo de la infracción, de los perjuicios producidos, de las circunstancias de las personas responsables, de la repercusión de la prohibición infringida, de la situación de gravedad respecto a otros usuarios del abastecimiento, del beneficio obtenido, de la existencia de intencionalidad y de la reincidencia cuando esta haya declarado así en una resolución expresa.

En cualquier caso se considerará circunstancia atenuante la adopción por parte del infractor de medidas inmediatas correctoras de la infracción.

En ningún caso la imposición de una sanción puede ser más beneficiosa para el responsable que el cumplimiento de las normas infringidas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 131.2 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre.



#### **Art. 8. Denuncias.**

Las denuncias que se formulen al Ayuntamiento, de oficio, por particulares o por el prestador del servicio, darán lugar a que éste abra las diligencias correspondientes, con la finalidad de comprobar los hechos denunciados y, en su caso, incoar el expediente sancionador.

En el supuesto de denuncias formuladas por los particulares, estas habrán de facilitar todos los datos necesarios para la comprobación, por parte del personal de inspección municipal, o del prestador del servicio, de los hechos denunciados.

#### **Art. 9. Personas responsables.**

Son responsables de las infracciones las personas físicas o jurídicas que por acción u omisión ejecuten los hechos constitutivos de la infracción, aunque sea a título de simple inobservancia, y en concreto las personas siguientes:

- a) El titular del contrato de suministro, o en su caso el usuario del abastecimiento.
- b) La persona o personas que manipulan los elementos de abastecimiento con la finalidad de eludir el cumplimiento de las medidas contra la sequía establecidas en este Reglamento.

#### **Art. 10. Procedimiento sancionador.**

A fin de dar efectividad al cumplimiento de las órdenes, y de los procedimientos urgentes y específicos que puedan afectar las condiciones de prestación del servicio, corresponde al Ayuntamiento, a través del alcalde o del regidor o regidora en quien delegue, el ejercicio de la potestad sancionadora con sujeción al procedimiento sancionador previsto en la ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

En el control y la vigilancia del cumplimiento de las previsiones de esta norma participaran tanto los inspectores municipales como la Policía Local. El prestador del servicio colaborará en las tareas de inspección que le sean requeridas por las autoridades y personal municipal.

#### **Art. 11. Otras medidas en caso de infracción.**

Sin perjuicio de la imposición de las sanciones que correspondan, se pueden adoptar cautelarmente en caso de presunta infracción las medidas siguientes:

- a. En el supuesto de detectar consumos de agua que durante un periodo de un mes incumplan los objetivos de ahorro que en cada momento se hayan establecido, calificados como excesivos, se podrá ordenar la instalación a costa del usuario de dispositivos limitadores del caudal suministrado o interrumpir el suministro durante determinadas franjas horarias.
- b. Si se detectan actuaciones calificadas como infracciones graves o muy graves, se podrá ordenar la suspensión de suministro, una vez comprobada la infracción.
- c. Las normas previstas en los párrafos anteriores serán igualmente aplicables en los supuestos que, aún cumpliendo los objetivos de ahorro establecidos, el consumo supere en más de un 20% del consumo estándar por persona que se haya determinado.

Al objeto de poder realizar un mejor control y seguimiento de los objetivos de ahorro en el consumo regulado en este Reglamento, se podrá ordenar al prestador del servicio la reducción de los períodos de lectura y facturación.

#### **DISPOSICIÓN TRANSITORIA**

La instalación de contadores divisionarios en cualquier inmueble o comunidad de propietarios, deberá estar instalada y en funcionamiento a los 6 meses de la entrada en vigor de este reglamento, en caso contrario, se aplicarán las tasas y/o tarifas por cada uno de los usuarios pero no se aplicará los tramos para cada usuario, considerándose un único cliente a los solos efectos de cálculo de bloques de consumo.

#### **DISPOSICIÓN DEROGATORIA**

Quedan derogadas todas aquellas disposiciones, reglamentos u ordenanzas de rango igual o inferior que se opongan a las disposiciones de este Reglamento.

#### **DISPOSICIÓN FINAL**

El presente Reglamento entrará en vigor transcurridos quince días hábiles a partir de su publicación en el BOIB y tendrá vigencia indefinida, siempre que no resulte alterado total o parcialmente por una norma de rango igual o superior.

