



Referència:	<b>2021/3298R</b>
Sol·licitud:	<b>APROVACIÓ O MODIFICACIÓ D'ORDENANCES I REGLAMENTS DE CARÀCTER GENERAL</b>
Assumpte:	<b>Modificació del Reglament municipal del servei de subministrament d'aigua potable</b>
<b>SECRETARIA (MVS)</b>	

## **REGLAMENT MUNICIPAL DEL SERVEI D'AIGUA POTABLE DE LLUCMAJOR**

### **Exposició de motius**

I. L'aigua és un element necessari per a la vida i per al desenvolupament de les activitats econòmiques, però alhora és un recurs natural, necessari i escàs. Per aquest motiu, cal afavorir-ne i incentivar-ne el seu ús racional. El marc normatiu regulador en matèria d'aigües ha experimentat canvis rellevants en els darrers anys arran de l'aprovació d'importantes normes, tant a nivell comunitari europeu, com a nivell estatal i autonòmic. En aquest àmbit els ajuntaments gaudeixen d'un important marc de competències, atribuïdes tant per la legislació general de règim local com per la legislació sectorial d'aigües. Així, segons la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, correspon al municipi exercir competències, en els termes de la legislació de l'Estat i de les comunitats autònomes, en matèria de subministrament d'aigua. Així mateix, el subministrament domiciliari d'aigua potable es configura com a servei públic de prestació obligatòria per a tots els municipis i constitueix un servei essencial reservat a favor dels ens locals.

En termes similars s'expressa l'article 29.2 de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears, que atribueix als municipis competències pròpies en matèria, entre d'altres, de regulació i gestió de l'aprovisionament d'aigua potable a domicili.

II. En l'àmbit sectorial, el Reial Decret 140/2003, de 7 de febrer, estableix els criteris sanitaris de la qualitat de l'aigua de consum humà, i ha estat objecte de múltiples modificacions, la darrera de 2018.

III. El vigent Reglament municipal del servei de subministrament d'aigua potable de Lluçmajor és de l'any 2012, i ha sofert només dues petites modificacions els anys 2016 i 2017, relatives als comptadors divisionaris d'edificis plurifamiliars. Per tant, la necessitat d'adaptar el Reglament als temps actuals, juntament amb la circumstància que es troba en procés de licitació una nova concessió del servei d'aigua potable per a tot el terme municipal de Lluçmajor, fan aconsellable escometre una profunda revisió del vigent Reglament, fins al punt que, des d'un punt de vista de tècnica normativa, és convenient la seva derogació íntegra i la substitució per un de nou.



IV. Aquest nou Reglament té per objecte regular en baixa el servei de subministrament d'aigua potable dins el terme municipal de Lluçmajor, determinar les relacions entre el prestador del servei i les persones abonades, i fixar els drets i les obligacions bàsiques de cadascuna de les parts, així com tots aquells aspectes tècnics, mediambientals, sanitaris i contractuals propis del servei públic.

## **TÍTOL PRIMER. DISPOSICIONS GENERALS**

### **Capítol I. Objecte i naturalesa del servei**

#### **Article 1. Objecte**

L'objecte d'aquest Reglament és la regulació del servei de subministrament d'aigua per al consum humà en el terme municipal de Lluçmajor, incloent la determinació dels drets i les obligacions de l'entitat prestadora i de les persones usuàries del servei, definits en aquest Reglament.

El servei municipal de proveïment domiciliari d'aigua potable es prestarà dins dels límits del terme municipal de Lluçmajor. L'entitat gestora ha de garantir en els nuclis de població del municipi, en qualsevol cas, el proveïment domèstic i la dotació necessària per a indústries i activitats de poc consum d'aigua.

L'àmbit d'actuació és aquella zona o zones del terme municipal en les quals, per les seves característiques urbanístiques, s'ha de prestar el servei públic de subministrament o proveïment d'aigua per al consum humà.

Àrea de gestió és la zona o zones en les quals, dins de l'àmbit d'actuació, l'entitat gestora presta efectivament el servei públic de subministrament o proveïment d'aigua per al consum humà, i queda limitada a les zones amb classificació d'urbana i amb instal·lacions municipals.

#### **Article 2. Gestió i titularitat del servei**

1. El servei de subministrament d'aigua potable és un servei públic de titularitat municipal, sense perjudici de la forma de gestió que aprovi l'Ajuntament.
2. L'Ajuntament de Lluçmajor pot prestar el servei de subministrament d'aigua potable mitjançant qualsevol de les formes de gestió dels serveis públics previstos en la legislació vigent.
3. Sense perjudici del que es disposa en els apartats 1 i 2, el servei de subministrament domiciliari d'aigua potable es pot garantir emprant les fórmules associatives que es preveuen en la legislació de règim local o mitjançant conveni, acord de delegació o col·laboració amb altres administracions públiques.
4. Sense perjudici de la titularitat municipal del servei de subministrament, l'Ajuntament comptarà per a la seva prestació amb el suport dels ens supramunicipals de cooperació i assistència als municipis.

#### **Article 3. Funcions de l'Ajuntament i garantia de subministrament**



1. En la seva condició de titular del servei de subministrament d'aigua potable, correspon a l'Ajuntament de Lluçmajor l'exercici de les funcions següents:
  - a) Prestar el servei, directament o indirectament, amb continuïtat i regularitat, i sense altres interrupcions que les que es derivin de força major, o bé incidències excepcionals i justificades, pròpies de l'explotació del servei, de conformitat amb el que estableix el present Reglament.
  - b) Garantir la potabilitat de l'aigua subministrada de conformitat amb el que estipula el Reial decret 140/2003, de 7 de febrer, pel qual s'estableixen els criteris sanitaris de la qualitat de l'aigua del consum humà, directament o a través del gestor del servei.
  - c) Vetllar perquè les persones titulars d'establiments oberts al públic posin a la disposició dels seus usuaris i usuàries aigua apta per al consum.
  - d) Organitzar, coordinar i reglamentar el servei, establint i modificant la forma de gestió (directa o indirecta) i controlant i supervisant-ne la seva efectiva prestació, i regular, si escau, l'adjudicació i formalitzar els contractes administratius que tinguin per objecte la gestió indirecta del servei i el seu seguiment i control posterior.
  - e) Establir i modificar la forma de gestió directa o indirecta del servei.
  - f) Aprovar l'adjudicació dels contractes administratius que tinguin per objecte la gestió indirecta del servei.
  - g) Planificar, projectar, executar, conservar i explotar les obres i instal·lacions generals del servei (de manera directa o indirecta, a través d'una entitat gestora del servei), necessàries per a captar, recollir, regular, conduir, emmagatzemar, distribuir i situar en els punts de presa de les persones usuàries, aigua per al consum humà.
  - h) Aprovar les taxes, quotes, cànon, i preus o tarifes del servei, sense perjudici de les competències atribuïdes a altres administracions públiques. L'Ajuntament podrà aprovar totes les disposicions que siguin necessàries per a la gestió del servei de proveïment.
  - i) La supervisió, control, i fiscalització del servei, les seves modificacions, el rescat, el segrest o la declaració de caducitat, en aquells casos que fos necessari.
  - j) Qualsevol una altra funció que li sigui assignada per la legislació vigent, en la seva condició d'ens titular del servei.
2. El subministrament d'aigua a les persones abonades és permanent, excepte si hi ha un pacte en contra en el contracte, i no es pot interrompre si no és per força major, causes alienes a l'entitat prestadora del servei, o qualsevol altre motiu previst en aquest Reglament.
3. En circumstàncies excepcionals, com per exemple sequeres, emergències o altres situacions que impliquin que la qualitat de l'aigua no sigui apta per al consum humà, l'entitat prestadora del servei, amb l'acord previ de l'Administració competent, podrà restringir el subministrament d'aigua a les persones abonades. En aquest cas, l'entitat prestadora queda obligada a informar de les restriccions pels mitjans de comunicació de major difusió, així com de la resta de mesures que s'hauran d'implantar.



4. Les instal·lacions de les persones abonades han de disposar d'elements destinats a garantir una reserva per a tres dies d'aigua potable, necessària per donar continuïtat al servei, així com els corresponents sistemes d'elevació de pressió.

#### **Article 4. Accés al servei**

En atenció al caràcter públic del subministrament d'aigua, qualsevol persona física o jurídica que ho sol·liciti el podrà rebre sempre que compleixi les disposicions, drets i obligacions que disposa aquest Reglament i resta de normativa que sigui aplicable.

Té la consideració d'usuària del servei tota persona física o jurídica que hagi contractat i rebi, en el seu domicili o en un altre lloc fixat de mutu acord, el subministrament i hagi adquirit per aquest fet la condició d'abonada.

Les persones usuàries del servei rebran, indistintament, la denominació de persona abonada o usuària.

#### **Article 5. Règim jurídic**

1. El servei de subministrament d'aigua potable es regula per la normativa vigent en matèria de règim local, aigües, sanitat, indústria i comerç, defensa de les persones consumidores i usuàries, el Codi Tècnic de l'Edificació, pel present Reglament i per la resta de les ordenances i reglaments municipals que no s'oposin a aquest Reglament.
2. Sense perjudici de les competències atribuïdes a altres administracions públiques, l'Ajuntament podrà aprovar totes les disposicions que siguin necessàries per a la gestió del servei de proveïment, que seran complementàries d'aquest Reglament.
3. Aquest Reglament té vigència indefinida, sempre que no resulti alterat totalment o parcialment per una norma posterior de rang igual o superior.

#### **Article 6. Definicions**

Els usos de l'aigua es classifiquen en:

- a) Subministrament per a usos domèstics: són aquells en els quals l'aigua s'utilitza exclusivament per a atendre les necessitats primàries de la vida humana.  
S'aplicarà aquesta modalitat exclusivament a edificis destinats a habitatge, als centres socials, residències, centres sanitaris i hospitals. S'exclouran aquells immobles en els quals es realitzi activitat industrial, comercial o professional.
- b) Subministraments per a altres usos: seran tots aquells en els quals l'aigua no s'utilitzi per als fins exposats en l'apartat anterior. En tot cas, els locals comercials o de negocis que puguin existir en cada edifici, hauran de disposar d'un subministrament independent. Es distingeixen:
  - Subministraments per a usos comercials: són aquells que s'utilitzen quan l'aigua es destina a les necessitats de locals comercials i de negocis,



com ara oficines, despatxos, botigues, centres privats d'ensenyament, centres esportius, clubs socials i recreatius, hotels, garatges o cotxeres, així com en tots aquells usos relacionats amb hostaleria, restauració, allotjament i oci; en general, en tots aquells no destinats a un dels altres usos indicats en aquest apartat.

- Subministraments per a usos industrials: els que utilitzen l'aigua com un element directe o indirecte d'un procés de producció.
- Subministraments per a parcs, solars, jardins i usos lúdics: els que empen l'aigua per a satisfer les necessitats de la vegetació i el manteniment d'aquests elements associats a la naturalesa, siguin aquests de caràcter públic o privat.
- Subministraments per a usos especials: qualsevol altre no definit en els apartats anteriors, inclosos els de caràcter temporal. En tot cas, tenen la condició d'usos especials els subministraments provisionals per a obres, fires o altres activitats temporals en la via pública, així com els subministraments a empreses, organismes o qualsevol forma jurídica dependent de l'Ajuntament.

Seràn subministraments provisionals aquells que tenen una temporalitat definida i uns usos determinats. Aquests subministraments es contractaran sempre per temps definit, encara que podran prorrogar-se per causes justificades.

Classes de subministraments provisionals:

– Per a obres. S'efectuarà sota les següents condicions:

- Mitjançant comptador col·locat a aquest efecte en un lloc apropiat i especialment protegit, segons el criteri de l'entitat gestora.
- El subministrament d'obra haurà de deixar-se fora de servei en finalitzar oficialment les obres per a les quals es va sol·licitar.
- Es considerarà defraudació la utilització d'aquest subministrament per a usos diferents als d'obra. Si es dóna aquest cas, l'entitat gestora podrà, amb independència de la sanció que correspongui, procedir al tall del subministrament i a l'anul·lació del contracte.
- La persona titular del contracte o la seva persona representant legal, podrà sol·licitar la pròrroga del contracte de subministrament per a obra, sempre que no se superi la data de vigència de la llicència d'obres expedida per l'Ajuntament.



– Per a espectacles temporals en locals mòbils o en un altre tipus d'instal·lacions provisionals. Podran contractar-se sempre per temps definit i amb la corresponent llicència municipal.

- c) Subministraments per a sistemes contra incendis: les instal·lacions contra incendis requeriran l'establiment d'un subministrament d'aigua per a aquest ús exclusiu i el compliment, amb caràcter general, de les condicions que aquest document prescriu per a la resta d'instal·lacions.

Les instal·lacions contra incendis seran absolutament independents de les destinades a qualsevol altre fi, en la mesura que les condicions tècniques ho permetin, i d'elles no podrà efectuar-se cap derivació per a un altre ús.

Queda prohibit prendre aigua de qualsevol element d'aquestes instal·lacions, excepte en el cas d'incendi, sense l'expressa autorització de l'entitat gestora.

Altres definicions:

- a) Actuacions urbanístiques: les actuacions derivades de qualsevol mena d'instrument de planejament i execució o aquelles actuacions de formació de trama urbana de caràcter aïllat que s'hagin de desenvolupar en terrenys amb la deguda qualificació urbanística i que requereixin la creació, modificació o ampliació de la xarxa de proveïment d'aigua.
- b) Aforament: és el càlcul o mesura del cabal (quantitat d'aigua que porta un corrent en la unitat de temps) de subministrament, quan el mateix no es pot registrar a través d'un comptador o instrument de mesura homologat. Aquesta mesura es fa d'acord amb la pràctica o tècnica comunament reconeguda.
- c) Àrea de gestió: és la zona o zones en les quals, dins l'àmbit d'actuació (terme municipal o territori definit) l'entitat gestora presta efectivament el servei públic de subministrament o proveïment d'aigua per al consum humà. És, per tant, l'àrea de cobertura on es pot subministrar aigua.
- d) Cabal d'aigua de sobrecàrrega: és el cabal d'aigua més alt amb el qual pot funcionar el comptador de manera satisfactòria durant un període curt de temps sense sofrir deteriorament.
- e) Cabal d'aigua permanent: és el cabal d'aigua més elevat amb el qual pot funcionar el comptador de manera satisfactòria en condicions normals de funcionament (flux estacionari o intermitent).
- f) Abonat o abonada: la persona física o jurídica titular d'un contracte de subministrament d'aigua per al consum humà per a un immoble, ja sigui habitatge, local o indústria, en la qual acrediti el seu dret d'ús, i rep, en el seu domicili o en un altre lloc fixat de comú acord, el subministrament contractat. La persona titular del contracte ho serà, també, dels drets i obligacions que





se'n derivin, amb independència del nombre d'usuaris i usuàries. La persona titular del contracte haurà de ser propietària de l'immoble.

- g) Consum estimat: és el consum assignat a un període en el qual no s'ha pogut efectuar la lectura, ja sigui per absència de l'abonat o abonada quan és necessària la seva presència, o bé quan existeix una impossibilitat tècnica en l'obertura de l'armari, etc., causes que es consideren corregibles en futurs períodes de lectura. Aquests consums es facturaran a compte, de manera que quan es resolgui el problema, pugui procedir-se a la lectura i a la seva regularització.
- h) Consum avaluat: és el consum assignat a un període en el qual no s'ha pogut efectuar la lectura a causa d'una anomalia en el comptador, no corregible. Aquest consum facturat es considerarà consum en ferm.
- i) Entitat gestora: es denomina amb aquesta expressió a aquelles persones, naturals o jurídiques, públiques o privades, que dediquen la seva activitat a la distribució domiciliària o proveïment de l'aigua per al consum humà, d'acord amb el que s'estableix en la vigent legislació. Disposaran de les capacitats tecnològiques, econòmiques, de recursos humans i organitzatives adequades per desenvolupar, amb professionalitat i eficiència, les complexes tasques del subministrament o proveïment d'aigua per al consum humà, el qual anirà referit a un determinat àmbit territorial.
- j) Infraestructures:
- Escomesa: és el tram de canonada i altres elements accessoris que uneixen la xarxa de distribució amb la instal·lació interior de l'immoble. Disposarà d'una vàlvula o clau hidràulica per aïllar la xarxa de la instal·lació interior a subministrar. Només s'instal·larà una escomesa per immoble independent o comunitat de propietaris. L'escomesa constarà dels següents elements:
    - Dispositiu de presa: està col·locat sobre la canonada de la xarxa de distribució i obre el pas de l'escomesa (clau de presa o collet de presa en càrrega).
    - Ramal: és el tram d'enllaç o canonada que uneix el dispositiu de presa amb la vàlvula d'escomesa.
    - Vàlvula d'escomesa: és un dispositiu mecànic que permet l'obertura i tancament al pas de l'aigua cap al punt de subministrament. Aquesta vàlvula, les característiques de la qual seran determinades per l'entitat gestora, serà maniobrada únicament pel seu personal, i queda expressament prohibida la seva manipulació per les persones abonades o usuàries del servei. Estarà situada al final del ramal de connexió en la via pública i enfront de l'immoble o en façana accessible des de la via pública. Constitueix l'element delimitador de responsabilitat entre l'entitat gestora i l'abonat o abonada. És la que el Codi



Tècnic de l'Edificació (CTE), Secció HS4, denomina com a “clau de tall en l'exterior de la propietat”.

- **Escomesa en desús:** es considerarà escomesa en desús i es retirarà del servei en els següents casos:
  - Transcorreguts sis mesos sense abonar les despeses de manteniment d'una escomesa, en una parcel·la buida, després de la notificació escrita prèvia, per part de l'entitat gestora a la persona abonada, s'anul·larà l'escomesa.
  - Transcorreguts sis mesos des de la firma del contracte sense que la persona abonada hagi manifestat a l'entitat gestora la seva conformitat a rebre el servei, i en el lloc on estigui emplaçat el comptador correspongui en immoble, casa o parcel·la buida, després de la notificació prèvia escrita.
  - Quan la persona abonada, mitjançant document signat, sol·liciti la baixa del contracte.
  
- **Comptador:** dispositiu mecànic o electrònic capaç de mesurar, mitjançant lectura analògica o digital, la quantitat d'aigua consumida en un punt de subministrament, i que normalment estarà dotat i protegit per unes instal·lacions complementàries com ara vàlvules d'aïllament, aixeta d'aforament, armari de protecció, i similars.

Els comptadors individuals s'instal·laran en bateria, en els locals o armaris exclusivament destinats a aquest efecte, emplaçats en una zona comunitària de l'immoble, amb accés directe des del carrer o des del portal de l'entrada en els casos que el tinguin. No obstant això, per als habitatges adossats en filera o locals amb façana, els comptadors individuals es podran situar en l'espai corresponent a cadascuna de les seves façanes, sempre que comptin amb sistemes propis de reserva per a tres dies de consum i sistema d'elevació de pressió propi. En qualsevol cas, de conformitat amb l'art. 232 del PGOU de Lluçmajor, la reserva mínima serà de 500 l/habitatge i de 50 l/m<sup>2</sup> de local.
  
- **Blocs o trams de consum:** intervals predeterminats de potencial consum en el període que es determini, que s'ordenen de menor a major consum i s'estructuren consecutivament. Normalment s'estableixen per fixar mecanismes de progressivitat tarifària, aplicant-se als consums reals en aquests intervals un preu unitari creixent de la unitat de consum.
  
- **Dispositius d'elevació de pressió, dipòsit interior, xarxa interior de repartiment, dispositius de consum.** Segons el que es disposa en l'HS4 del Codi Tècnic de l'Edificació.
  
- **Instal·lacions interiors de subministrament:** conjunt de canonades i els seus elements de control, maniobra i seguretat, posteriors a la vàlvula d'escomesa en el sentit de la circulació normal del flux de l'aigua. Les





instal·lacions interiors hauran de comptar, necessàriament, amb sistemes antiretorn que impedeixin la reculada de l'aigua d'aquestes instal·lacions a la xarxa de distribució.

k) Xarxes (artèries i canonades de distribució):

- Xarxa arterial o principal: conjunt de conduccions principals que uneixen uns sectors del proveïment amb uns altres, amb una certa independència, i sense derivacions directes d'escomeses per als abonats i abonades.
- Xarxa de distribució o secundària: conjunt de canonades instal·lades a l'interior dels sectors de població, interconnectades entre sí, i de les quals deriven les escomeses de les persones abonades.
- Vàlvules d'aïllament del comptador o claus de pas: el comptador disposarà en la seva instal·lació de dues vàlvules o claus hidràuliques d'aïllament o seccionament, com a dispositius mecànics que permeten l'obertura o tancament del pas del flux d'aigua. Una de les vàlvules serà d'ús exclusiu de l'entitat gestora i estarà instal·lada abans de l'entrada d'aigua al comptador. L'altra vàlvula la podrà usar la persona abonada o usuària (aïllament de la seva instal·lació interior) i se situarà a la sortida d'aigua després del comptador. Podrà utilitzar-se com a "clau de tall general", segons estableix la secció HS4 del Codi Tècnic de l'Edificació.
- Vàlvula de retenció o antiretorn: dispositiu que permet el pas del fluid en un sol sentit, impedit els retorns no desitjats.
- Pressió de servei: pressió manomètrica del subministrament d'aigua a la instal·lació en règim estacionari.
- Servei: proveïment públic d'aigua per al consum humà domiciliari. Consisteix en el subministrament permanent d'aigua en condicions d'aptitud per al consum humà (potabilitat) al punt de subministrament individual, que serà objecte de contracte específic.

l) Tipus de Subministrament:

- Subministrament públic: és el procedent de la xarxa pública de proveïment i objecte d'aquest Reglament.
- Subministraments propis o auto-subministraments: aquells dels quals disposin les persones abonades o usuàries per al proveïment d'un immoble, bé siguin d'aigües superficials o subterrànies, i que comptin amb la deguda autorització o concessió de l'organisme competent.

Per a aquest tipus de subministraments queda totalment prohibida la seva interconnexió amb xarxes públiques de subministrament



domiciliari, i la persona usuària haurà d'acreditar, mitjançant certificació emesa per personal instal·lador autoritzat, l'existència de xarxes interiors separades i no interconnectades amb les xarxes o canonades de proveïment d'aigua per al consum humà.

Els mateixos requisits i exigències referits en el paràgraf anterior, s'observaran per a aquelles persones abonades i usuàries que disposin d'autorització o concessió per a la utilització d'aigües depurades, reciclades o regenerades.

- Subministraments provisionals: aquells que tenen una temporalitat definida i uns usos determinats. Es contractaran sempre per temps definit, i podran prorrogar-se a instàncies de la persona titular del subministrament, per causa justificada i amb exprés consentiment de l'entitat gestora.
- Urbanitzacions i polígons: aquells conjunts de terrenys sobre els quals una actuació urbanística exigeixi la creació, modificació o ampliació d'una infraestructura viària i de serveis (particularment de xarxes de distribució i proveïment d'aigües) per a les parcel·les o solars que conformen l'actuació, així com les connexions entre aquestes amb el nucli urbà.
- Persona usuària: tota persona física o jurídica que tingui disponibilitat i accés al servei de proveïment d'aigua per al consum humà.

## **Capítol II. Drets i obligacions de l'entitat prestadora del servei i de les persones abonades**

### **Article 7. Drets de l'entitat prestadora del servei**

Té la consideració de gestor del servei la persona física o jurídica que, per encàrrec o disposició del propi Ajuntament, en cas de gestió directa, o mitjançant l'oportú contracte de concessió de servei públic, en cas de gestió indirecta, sigui la responsable d'efectuar materialment el proveïment del servei a les persones usuàries, dedicant la seva activitat a la captació, el tractament, el transport i la distribució de l'aigua potable.

El servei municipal de proveïment domiciliari d'aigua potable pot ser prestat mitjançant qualsevol de les formes de gestió de serveis que preveu la legislació de règim local. En tot cas, l'entitat gestora del servei i el seu personal rebran l'acreditació corresponent de l'Ajuntament per a coneixement i garantia de les persones usuàries.

Sense perjudici del que disposen els paràgrafs anteriors, el servei de proveïment domiciliari d'aigua potable es pot prestar emprant les fórmules associatives que preveu la legislació de règim local o mitjançant conveni, acord de delegació o col·laboració amb altres administracions públiques.

Sense perjudici d'aquells altres drets que en relació amb situacions específiques puguin derivar-se per a l'entitat gestora, i els que li atorguin les disposicions legals i reglamentàries en matèria de gestió del servei públic, l'entitat gestora del servei gaudirà dels drets següents:

- a) Prestar el servei d'acord amb aquest Reglament i, si és el cas, de conformitat amb el contracte de concessió del servei públic que hagi subscrit amb la corporació.
- b) Percebre els ingressos corresponents per la prestació de servei, tot aplicant als diferents tipus de subministrament, les tarifes o taxes aprovades per l'Administració competent.
- c) Inspeccionar, revisar i intervenir, sense perjudici de les competències que la legislació vigent confereixi als diferents òrgans de l'Administració, les instal·lacions interiors del subministrament que, per qualsevol causa, es trobin o puguin trobar-se en servei o ús.
- d) Suspendre el subministrament en els termes i amb les condicions que es desprenen d'aquest Reglament.
- e) La resta dels drets que preveuen aquest Reglament i la resta de normes i disposicions aplicables.

### **Article 8. Obligacions de l'entitat gestora**

L'entitat gestora estarà obligada a:

- a) Distribuir i situar en els punts de presa de les persones abonades l'aigua apta per al consum humà, amb els recursos al seu abast i en l'àmbit de la competència que tingui assumida.
- b) Executar les escomeses al servei, de conformitat amb el que s'estableix en les normes tècniques corresponents, i autoritzar escomeses per al subministrament d'aigua a totes aquelles persones que, després de la sol·licitud prèvia, acreditin complir les citades disposicions, en els casos de nous polígons o urbanitzacions.
- c) Mantenir en condicions normals de funcionament les instal·lacions del servei, excepte en el cas d'avaries accidentals o causes de força major, de manera que es garanteixi la disponibilitat, pressió i regularitat del subministrament a les persones abonades i usuàries en les respectives escomeses. També haurà de facilitar la informació sobre els valors nominals de pressió de qualsevol connexió al servei.
- d) Garantir l'aptitud de l'aigua per a consum humà d'acord amb les disposicions sanitàries vigents, fins a la vàlvula d'escomesa o fins al límit exterior de la propietat privada, en el cas de no existir aquesta vàlvula. En particular,



complirà la normativa que s'especifica a l'Annex I d'aquest Reglament o la que eventualment la substitueixi.

- e) Contestar les consultes i reclamacions de les persones abonades o usuàries sense superar, en cap cas, el termini màxim que estableixi la normativa aplicable, estatal o autonòmica, en matèria de defensa de persones consumidores i usuàries.
- f) Mantenir un servei permanent de recepció d'avisos les 24 hores del dia, durant tots els dies de l'any, al qual les persones usuàries puguin dirigir-se per comunicar avaries o rebre informació en cas d'emergència.
- g) Conservar, mantenir i explotar les xarxes i instal·lacions de proveïment d'aigua adscrites al servei, així com dels ramals de les escomeses fins a la vàlvula d'escomesa, o fins al límit exterior de la propietat privada, en el cas de no existir aquesta vàlvula. En particular complirà la normativa de l'Annex I d'aquest Reglament.
- h) Donar informació als abonats i abonades en els casos de defectes de subministrament, previsibles i programats, com a mínim amb quaranta-vuit hores d'antelació, ja sigui a través dels mitjans de comunicació en la localitat, o bé mitjançant comunicats directes que garanteixin la informació de l'esmentat tall de subministrament.
- i) Informar els projectes de noves obres de proveïment d'aigua per al consum humà i el conjunt de les instal·lacions precises fins als edificis o immobles objecte del subministrament domiciliari; informar els plans parcials i especials, programes d'actuació urbanística i projectes d'urbanització, respecte de la xarxa de distribució d'aigua en l'àrea, sector, polígon o unitat d'execució corresponent, a fi de verificar la seva adequació a les normes tècniques del servei i com a tràmit previ a la seva aprovació per l'Ajuntament o l'Administració supramunicipal amb competències urbanístiques.
- j) Emetre informe previ, amb suficient antelació, al fet que l'Ajuntament o organisme competent procedeixi a la recepció de qualsevol urbanització, en allò que faci referència a les obres de proveïment d'aigua, independentment que aquestes hagin estat executades o no per l'entitat gestora.
- k) Conservar, mantenir i explotar les obres i instal·lacions relacionades amb el proveïment d'aigua que siguin executades per l'Estat, Ajuntament o altres Administracions, una vegada que entregades a l'Ajuntament i que hagin estat afectades o adscrites al servei.
- l) Col·laborar amb les autoritats, organitzacions socials i centres d'educació per facilitar, condicionat per les necessitats d'explotació, que les persones usuàries o públic en general, puguin conèixer el funcionament del servei.

- m) Assegurar que es presti a les persones usuàries un tracte amable i respectuós per part de tot el personal de l'entitat gestora i dins del compliment escrupolós del seu deure. Dotar i verificar que el personal vagi proveït de la seva corresponent acreditació, sense l'exhibició de la qual no es tindrà en compte la seva condició.
- n) Atendre els drets dels usuaris i usuàries.
- o) Facilitar qualsevol informació relacionada amb les lectures, facturacions, comprovacions de comptador, cobraments i tarifes o taxes aplicades i, en general, sobre qualsevol qüestió relacionada amb el subministrament que s'hagi generat en un període d'un any anterior a la data de presentació de la reclamació de l'abonat o abonada.
- p) Habilitar un mitjà de comunicació telemàtica o electrònica amb les persones abonades, en virtut de l'exigit per la normativa aplicable.
- q) Subscriure, de conformitat amb els detalls que estableixi el plec de condicions i el contracte de prestació del servei, una assegurança de responsabilitat civil que cobreixi les obligacions econòmiques relacionades amb les condicions aquí citades, i les responsabilitats de la seva activitat enfront de les persones usuàries i abonades.

#### **Article 9. Drets de les persones abonades**

Les persones abonades gaudiran dels següents drets:

- a) Disposar, en condicions normals, d'un servei permanent de subministrament d'aigua apta per al consum humà, sense perjudici de les interrupcions o suspensions indicades en aquest Reglament.
- b) Disposar, en l'escomesa, d'una pressió suficient, que serà determinada i informada per l'entitat gestora. En cas que l'entitat gestora no pogués garantir un mínim de pressió al cabal de l'aigua necessari per al servei de l'edifici, la persona o entitat promotora haurà de construir un dipòsit regulador, el qual es proveirà d'un comptador general i des d'allí, mitjançant grups de pressió o equips similars, impulsarà l'aigua fins a la bateria de comptadors, en la qual se n'haurà instal·lat un per a cada persona abonada.
- c) Disposar de l'aigua en les condicions d'aptitud per al consum humà (potabilitat) i tècniques que, d'acord amb les instal·lacions de l'habitatge, indústria o altres, i en funció del contracte, siguin les adequades i de conformitat amb la normativa legal aplicable.
- d) Ser advertides de manera immediata en el cas de no reunir l'aigua les condicions mínimes legalment requerides.



- e) Subscriure un contracte de subministrament subjecte a les garanties previstes en aquest Reglament i altres normes aplicables, després de la presentació prèvia de la documentació corresponent exigible.
- f) Requerir a l'entitat gestora els aclariments, informacions i assessorament necessaris per adequar la contractació del servei a les seves necessitats reals.
- g) A la lectura de l'equip de mesura que controli el subministrament almenys una vegada cada tres mesos.
- h) A la facturació dels consums segons les tarifes i taxes vigents, i a rebre la facturació del consum efectuat, d'acord amb les tarifes, taxes i preus legalment establerts, amb una periodicitat no superior a tres mesos, tret que existeixi un pacte específic en un altre sentit amb l'entitat gestora.
- i) Disposar, a més dels rebuts o factures, de la informació necessària que els permeti contrastar-la amb la subministrada per l'equip de mesura.
- j) Conèixer l'estimació del cost de les instal·lacions que hagi d'efectuar l'entitat prestadora del servei a càrrec de l'abonat o abonada, d'acord amb les taxes o tarifes i preus aplicables.
- k) Triar lliurement la persona o empresa instal·ladora autoritzada que executi les instal·lacions interiors, així com la proveïdora del material, les quals hauran d'ajustar-se a les prescripcions tècniques recollides en els documents de regulació i normativa tècnica oficial, i l'establerta per l'entitat gestora.
- l) Rebre un servei de reparacions urgents quan el requereixin les instal·lacions de la xarxa de distribució exterior al seu domicili o local.
- m) Ser atès amb eficàcia i amb la deguda educació i correcció per part del personal de l'entitat gestora, respecte als aclariments i informacions que pugui plantejar sobre el funcionament del servei.
- n) Sol·licitar a l'entitat gestora l'acreditació del personal autoritzat que pretengui llegir l'equip de mesura i/o revisar les instal·lacions.
- o) Sol·licitar a l'entitat gestora la comprovació de l'equip de mesura i/o sol·licitar la seva verificació oficial en cas de divergències sobre el seu correcte funcionament.
- p) Formular les consultes i les reclamacions que creguin convenientes (havent d'acreditat la seva condició de titular del contracte de subministrament o de la persona representant legal), d'acord amb el procediment establert en aquest Reglament o la normativa que correspongui, contra l'actuació de l'entitat gestora o del seu personal autoritzat, i acudir a l'Administració competent en





cas de discrepància amb la citada entitat gestora o, si aquesta no hagués contestat en el termini fixat per la normativa aplicable.

- q) Ser informats sobre l'adreça postal, número de telèfon i adreça de correu electrònic on poden formular les seves consultes i reclamacions.
- r) Consultar totes les qüestions derivades de la prestació i funcionament del servei en relació al seu subministrament, així com a rebre contestació per escrit de les consultes formulades per aquest procediment. Igualment, dret a rebre i accedir a informació sobre la normativa vigent que li sigui aplicable.
- s) Aquells altres que es puguin derivar de la legislació vigent.

### **Article 10. Obligacions de les persones abonades**

Amb independència d'aquelles situacions que siguin objecte d'una regulació especial, de les quals puguin derivar-se obligacions específiques per a un abonat o abonada, estaran subjectes a les següents obligacions:

- a) Usar l'aigua amb els criteris d'estalvi, eficiència i ús racional, així com utilitzar les instal·lacions pròpies i el servei de manera correcta, d'acord amb la protecció ambiental i evitar qualsevol perjudici a terceres persones i al servei.
- b) Usar l'aigua subministrada en la forma i per als usos establerts en el contracte.
- c) Complir les condicions i obligacions contingudes en el contracte subscrit amb l'entitat gestora que no siguin contràries a la normativa en vigor.
- d) Dipositar la fiança en el moment de formalitzar el contracte de subministrament.
- e) Disposar i lliurar la documentació justificativa que compleixi amb els requisits legals que permetin emetre les corresponents factures de subministrament (número d'identificació fiscal assignat per l'Administració Espanyola o, en el seu cas, per la d'un altre Estat membre de la Unió Europea).
- f) Satisfer puntualment l'import de les factures del servei d'aigua, en reciprocitat a les prestacions que reben, d'acord amb el que preveu la legislació vigent aplicable sobre el seu establiment i exigència. També hauran de satisfer els imports de les factures dels serveis específics que rebin.
- g) Pagar les quantitats que resultin de les liquidacions efectuades per raons de frau, fuites, o avaries sorgides per defectes de construcció o



conservació de les instal·lacions interiors, imputables a l'abonat o abonada.

- h) Preveure la disponibilitat de les instal·lacions d'elevació, grups de pressió i dipòsits, d'acord amb el que estableix la normativa aplicable. L'abonat o abonada no podrà instal·lar equips d'impulsió que aspirin directament de la xarxa i que puguin originar descensos de la pressió en l'escomesa per sota dels nivells mínims establerts per l'entitat gestora.
- i) Utilitzar les instal·lacions correctament i mantenir intactes els precintes col·locats per l'entitat gestora o pels organismes competents de l'Administració, que garanteixin la inviolabilitat de l'equip de mesura del consum i de les instal·lacions d'escomesa, en la seva condició de béns del servei públic de subministrament, i abstenir-se de manipular-les.
- j) Realitzar la conservació i reparació de les avaries que es puguin produir en les instal·lacions sota la seva responsabilitat, d'acord amb la normativa en vigor.
- k) Disposar d'un contracte vigent amb una empresa especialitzada per al correcte funcionament d'aquells equips que, a causa d'un manteniment defectuós, siguin susceptibles d'alterar la qualitat de l'aigua de les instal·lacions generals o particulars.
- l) Quan en una mateixa finca existeixi al costat de l'aigua per al consum humà de distribució pública, aigua d'una altra procedència, hauran d'establir xarxes i instal·lacions interiors per on circulin o s'emmagatzemin independentment les aigües, sense que existeixi la possibilitat que es barregin aquests corrents de diferents procedències.
- m) No provocar i impedir retorns de l'aigua cap a la xarxa pública d'aigües provinents de les seves instal·lacions particulars amb perill d'alterar les seves condicions, i comunicar a l'entitat gestora qualsevol incidència que pugui afectar el servei. L'entitat gestora no es responsabilitzarà de la qualitat de les aigües en les instal·lacions que no compleixin les condicions dels punts anteriors, i s'advertirà a les persones abonades o usuàries de la responsabilitat en què poden incórrer de produir-se, per retorn, l'alteració de les condicions d'aptitud per al consum humà de les aigües de la xarxa pública.
- n) En cas de proveïment a través de dipòsits d'aigua i d'aquells altres que s'hagin de dotar de sistemes d'emmagatzematge d'aigua o cisternes, s'haurà de complir amb el que disposa la normativa específica, per evitar que aquests dispositius la contaminin o n'empitjorin la seva qualitat i suposin un risc per a la salut. A aquest efecte, hauran de realitzar-se neteges periòdiques amb els productes que la normativa permeti, els quals han de tenir tant una funció desincrustadora com de desinfecció.



- o) Abstenir-se d'establir, o permetre, derivacions en la seva instal·lació per a subministrament d'aigua, ja sigui de forma temporal o permanent, a altres locals, finques o habitatges diferents a les consignades en el contracte.
- p) Posar en coneixement de l'entitat gestora qualsevol avaria o modificació en les instal·lacions particulars que puguin afectar la xarxa general de subministrament o a qualsevol dels elements que formen part de la prestació del servei. Especialment, hauran de demanar autorització a l'entitat gestora per a la modificació de les instal·lacions que impliqui un augment dels cabals de subministrament contractats o la modificació del nombre de receptors i/o la creació de nous punts de consum que resultin significatius pel seu volum, especialment si es tracta de subministrament per a desenvolupar activitats.
- q) Permetre l'entrada a l'immoble objecte de subministrament en les hores hàbils o de normal relació comercial, al personal del servei autoritzat per l'entitat gestora o al personal autoritzat per la persona titular de servei i que exhibint l'acreditació pertinent, tracti de revisar o comprovar les instal·lacions.
- r) Custodiar el comptador o aparell de mesura, així com conservar i mantenir l'armari en perfecte estat, i aquesta obligació serà extensible tant als precintes del comptador com a les seves etiquetes.
- s) Notificar a l'entitat gestora amb 15 dies d'antelació, la baixa del subministrament, i assenyalar el dia que haurà de cessar el mateix, per escrit o a través de qualsevol altre mitjà amb el qual quedi constància de la notificació.
- t) Complir les normes, prohibicions i recomanacions d'ús que l'Ajuntament o Administració competent puguin dictar en situacions d'excepcionalitat o emergència per sequera i situacions de crisi.
- u) Les altres que es puguin derivar de la legislació vigent.

### **Article 11. Prohibicions específiques**

Es prohibeix a les persones abonades:

- a) Establir o autoritzar ramals o derivacions en la seva instal·lació per a subministrar aigua a altres locals o habitatges no consignats en el contracte, que puguin suposar un ús fraudulent de l'aigua per part les persones abonades o usuàries o per tercers, abans dels equips de mesura.
- b) Revendre l'aigua a tercers, fins i tot a les persones propietàries, arrendatàries o altres ocupants de locals o habitatges no consignats en el contracte.
- c) Remunerar per qualsevol concepte al personal de l'entitat gestora.
- d) Manipular els precintes dels equips de mesura.

## **TÍTOL SEGON. CONNEXIÓ AI SERVEI DE SUBMINISTRAMENT**

### **Capítol I. Condicions del subministrament**

#### **Article 12. Condicions per a l'autorització de l'Escomesa dins de l'àmbit de gestió**

L'autorització per a una escomesa de subministrament d'aigua estarà supeditada al fet que es compleixin les condicions de proveïment ple, que s'estableixen a continuació:

1. L'immoble, servei o complex que es pretén proveir ha d'estar inclòs dins de l'àrea de gestió.
2. En els carrers o places de caràcter públic que confrontin amb l'immoble, servei, complex o població, al que aquest tingui façana, hi ha d'haver instal·lades, en servei i de diàmetre suficient, conduccions públiques de la xarxa de distribució d'aigua apta per al consum humà.

Quan es tracti de sòl urbà i no existeixin aquestes conduccions, la persona sol·licitant de la nova escomesa podrà triar que les obres necessàries per atendre la petició de subministrament siguin executades per l'entitat prestadora del servei o bé per una empresa homologada per aquesta, i sempre sota la seva vigilància i supervisió, i autoritzades per l'Ajuntament.

3. En qualsevol cas, les despeses derivades de les obres necessàries per atendre la petició de nou subministrament seran abonades per la persona sol·licitant de l'escomesa.
4. L'immoble, servei o complex que es pretén proveir, ha de comptar amb instal·lacions interiors disponibles i adequades a les normes tècniques de proveïment de l'entitat gestora i a la legislació vigent.
5. La conducció que ha de proveir l'immoble s'ha de trobar en perfecte estat de servei i la seva capacitat de transport ha de ser, com a mínim, del doble de la que, en igualtat de règim hidràulic, correspongui a l'escomesa a derivar, excepte en escomeses contra incendis i en aquells altres casos justificats, després de l'informe tècnic previ de l'entitat gestora, i sempre que el consum previst per la nova escomesa no modifiqui de manera substancial, segons el parer del personal tècnic, el règim hidràulic de la xarxa general.
6. L'immoble, servei o complex a proveir ha de disposar d'escomesa per a abocaments d'aigües residuals i pluvials, o tenir resolt el seu sistema d'evacuació i disposar, en aquest cas, de les autoritzacions precises per a això, excepte en el cas de regs.



7. Els subministraments en sòl no urbà o urbanitzable estaran al que es disposa en les normes tècniques sobre prolongacions de xarxes i la legislació vigent en matèria d'urbanisme.

### **Article 13. Fiança**

1. L'entitat prestadora exigirà en el moment de la contractació del servei una fiança de garantia de pagament dels rebuts del subministrament, la qual ha de ser dipositada per la persona abonada en el moment de la contractació. La fiança té per objecte garantir les responsabilitats pendents de la persona abonada en el moment de la resolució del seu contracte, sense que aquella pugui exigir, durant la seva vigència, que s'apliqui a dita fiança el reintegrament dels seus descoberts.
2. En el cas de no existir responsabilitats pendents en el moment de la resolució del contracte, s'ha de retornar la fiança a qui en sigui titular o a la persona representant legal. Si existís responsabilitat pendent, l'import de la qual fos inferior a la fiança, es retornarà la diferència que resulti.

### **Article 14. Classes de subministrament**

Dins els serveis de proveïment d'aigua apta per al consum humà, es distingeixen les següents classes de subministrament:

- a) Per a usos domèstics.
- b) Per a altres usos:
  - comercials;
  - industrials;
  - per a parcs, jardins i usos lúdics;
  - especials:
    - Subministraments provisionals:
      - Per a obres.
      - Per a espectacles temporals en locals mòbils o en un altre tipus d'instal·lacions provisionals.
    - Altres subministraments especials.
- c) Per a sistemes contra incendis.

### **Article 15. Prioritat de subministrament**

1. L'objectiu prioritari del subministrament d'aigua és satisfer les necessitats domiciliàries dels habitatges de la població urbana i de les persones usuàries del servei. El subministrament d'aigua per a usos comercials, industrials i altres usos es donarà només en cas que les necessitats de proveïment ho permetin.
2. Quan les necessitats del servei ho requereixin, i després de la conformitat prèvia de l'Ajuntament, l'entitat prestadora podrà en qualsevol moment disminuir, o fins i tot, suspendre temporalment el subministrament per a determinats usos, per causes justificades d'interès públic.

### **Article 16. Instal·lacions de les persones abonades**

1. Les instal·lacions utilitzades per les persones abonades sempre han de reunir les condicions de seguretat reglamentàries, i l'entitat prestadora del servei podrà negar el subministrament en cas de noves instal·lacions o reforma de les existents per no reunir els requisits legals. A aquest efecte, l'entitat prestadora del servei pot dur a terme en les instal·lacions esmentades les comprovacions que siguin necessàries abans de connectar-les amb la xarxa de distribució.
2. Quant a les instal·lacions antigues en ús, l'entitat prestadora del servei pot comunicar a l'Ajuntament i als abonats i abonades la seva falta de seguretat, per la qual cosa les persones abonades estaran obligades a corregir la instal·lació, si així ho estima pertinent l'Ajuntament, en el termini que ordeni. Si la persona abonada no compleix el que es disposa, l'entitat prestadora del servei queda facultada per suspendre el subministrament.
3. L'entitat prestadora del servei no percebrà cap quantitat per la revisió d'instal·lacions, quan es produeixi per la seva pròpia iniciativa.

### **Article 17. Regularitat del subministrament**

El subministrament d'aigua a les persones abonades serà permanent, excepte quan existeixi pacte en contra a la pòlissa, i no es podrà interrompre si no és per força major, per reparació d'averies en les instal·lacions del servei, o en situacions excepcionals de sequera. Es considera causa de força major la no disponibilitat de cabals d'aigua en la captació o en la xarxa, ja sigui totalment o parcialment, per motius no imputables a l'entitat prestadora del servei, o per altres motius previstos en la normativa vigent.

### **Article 18. Import del subministrament**

Els imports del subministrament han d'ajustar-se a les taxes i/o tarifes vigents a cada moment, i han de referir-se al servei prestat. Així mateix, en el cas de subministraments eventuais de curta durada, s'admet la liquidació prèvia dels consums estimats basant-se en el cabal sol·licitat i en el nombre d'hores d'utilització, però en aquest cas no es dipositarà fiança.

### **Article 19. Condicions tècnico-sanitàries de les aigües subministrades**

1. L'aigua subministrada pel servei de proveïment domiciliari, així com les instal·lacions necessàries per a la distribució, han de complir les determinacions tècniques sanitàries establertes en la normativa vigent.
2. L'entitat prestadora del servei és la responsable del compliment de la normativa sanitària en el cicle de captació, tractament i subministrament de l'aigua en tota la xarxa municipal de distribució, fins a la clau de registre.





3. La prestadora del servei ha de practicar les proves periòdiques i mantenir la vigilància que requereixi la legislació sanitària a fi d'assegurar la potabilitat de l'aigua subministrada, i efectuar les anotacions pertinents en els registres que corresponguin.

## **Capítol II. Instal·lacions exteriors**

### **Article 20. Característiques de les escomeses**

#### Característiques generals

Les característiques de les escomeses, tant pel que fa a les dimensions, tipus d'instal·lació, traçat i material, com a la seva execució i punt de connexió a la xarxa de distribució general, seran determinades per l'entitat gestora, tenint en compte el Codi tècnic d'edificació, així com els usos, consums previstos, i les condicions de pressió de la xarxa de distribució, i se'n donarà compte a la persona titular del servei.

L'execució de l'escomesa podrà realitzar-la l'entitat gestora o una empresa homologada, sota el control i la vigilància de la primera, en els casos de nous polígons o urbanitzacions.

Quan se sol·liciti una connexió provisional per a la construcció d'una obra nova d'edificació, s'han d'acompanyar les dades i la documentació suficient, corresponent a la connexió definitiva perquè l'entitat gestora estableixi els punts de connexió i les característiques de les escomeses provisionals, de conformitat amb les quals hagin de ser definitives, així com preveure les possibles prolongacions de xarxa, quan fossin necessàries.

Els subministraments provisionals es podran prorrogar a instàncies de la persona titular del subministrament, per causa justificada i amb el consentiment exprés de l'entitat gestora.

Les escomeses per a subministraments provisionals es retiraran una vegada complert el temps establert sense que s'hagi sol·licitat pròrroga o la seva adequació per als usos definitius. Les despeses de la condemna del subministrament provisional seran a compte de l'abonat o abonada.

#### Característiques tècniques

L'entitat gestora o l'empresa homologada haurà de projectar i construir l'escomesa pel traçat més curt possible amb accés des de la via pública i perpendicular a l'eix del vial, sense que discorri per dependències o locals privats que no siguin de lliure accés, tret que es disposi de la corresponent escriptura de servitud.

Les escomeses no passaran en cap cas per finques o solars diferents del proveït, excepte que hi hagi acord de constitució de servitud, escripturada i registrada.

Tota escomesa tindrà en la via pública la clau de tall necessària (vàlvula d'escomesa) per poder incomunicar-la de les canonades generals.

Les autoritzacions d'escomeses a les xarxes de distribució d'aigua es realitzaran per a cada instal·lació associada a serveis o immobles que físicament constitueixin una unitat independent d'edificació, un conjunt d'habitatges i/o locals amb portal comú. Serà obligatòria la individualització de tots els serveis que componen la finca, inclosos els serveis comuns de reg, piscina, etc., mitjançant la instal·lació de comptadors secundaris.

Els locals comercials i industrials, que no formin part d'una comunitat o amb façana independent, i els d'usos comuns d'un edifici, disposaran d'escomesa independent, sempre que el seu diàmetre superi el màxim establert per a la instal·lació de comptadors secundaris.

L'entitat gestora podrà modificar el diàmetre d'escomesa i/o comptador si ho considera inadequat, en funció dels consums registrats.

### **Article 21. Tramitació de sol·licituds d'escomesa**

Les sol·licituds per a l'autorització d'escomeses de subministrament han de fer-se a través dels canals que l'entitat gestora posi a disposició (atenció telefònica, canal virtual, atenció escrita o presencial), i aportar les dades necessàries per determinar el tipus d'instal·lació, xarxa de distribució existent i diàmetre de l'escomesa a executar.

L'entitat gestora, una vegada realitzat l'estudi de les dades aportades, i realitzada una visita d'inspecció a la finca, en cas necessari requerirà a la persona sol·licitant la següent documentació, quan escaigui:

- Plànol de situació quan la direcció de la finca no existeixi en la llista de carrers.
- Plànol de planta baixa de la finca o finques.
- Plànol de planta soterrani, si aquest existeix.
- Plànol de distribució de la parcel·la on es reflecteixin el tancament, accessos, zones edificades i lliures en cas de finques que presentin zones comunes.
- Llicència d'obra (només per a escomeses d'obra).
- Document de vinculació a la finca (Escriptura o contracte de compravenda, adjudicació d'obra, etc.).
- Referència cadastral de l'immoble.
- DNI de la persona titular si és persona física, i CIF si és persona jurídica.
- Autorització o poders corresponents de la persona que signarà el contracte (cas de ser diferent a la persona titular) i el seu DNI.
- Relació d'habitatges, locals i serveis que derivaran del distribuïdor o bateria de comptadors.
- Escriptura de servitud si la prolongació de xarxa, escomesa o armari del comptador, requerís instal·lar-se o transcórrer per terreny de propietat privada.

A la vista de les dades aportades per la persona sol·licitant, de les característiques de l'immoble, i de l'estat de les xarxes de distribució, l'entitat gestora li comunicarà, en el termini de 30 dies hàbils a comptar des de la data de realització de la

inspecció, la seva decisió d'autoritzar o denegar la connexió o connexions sol·licitades.

### **Article 22. Actuacions després de l'autorització de l'escomesa**

Quan es donin les condicions descrites, l'entitat gestora comunicarà l'autorització de l'escomesa a l'abonat o abonada, i l'informarà de les condicions i obres que s'hauran de realitzar i el seu pressupost. Aquestes obres seran sufragades per la persona sol·licitant íntegrament.

Quan no existeixi xarxa o l'existent no compleixi amb les condicions necessàries per executar l'escomesa sol·licitada, serà necessari que l'entitat gestora redacti un projecte de prolongació de xarxa o que es tramiti la corresponent dotació de serveis davant l'Ajuntament. El cost de les obres, despeses d'estudi, projecte i vigilància, aniran a càrrec de la persona sol·licitant.

### **Article 23. Formalització de l'autorització**

Una vegada acceptades per ambdues parts les condicions de l'autorització, s'ha de subscriure el contracte d'execució de l'escomesa. Aquest contracte no tindrà efectes fins que la persona sol·licitant no hagi cobert les obligacions econòmiques a les quals estigués obligada, segons el que s'estableix en la normativa de proveïment d'aigua, vigent a cada moment.

La persona sol·licitant de l'escomesa haurà d'abonar els drets corresponents i presentar la llicència d'obra en la via pública, per executar-la en cas que l'entitat gestora

no	ho	faci.
----	----	-------

### **Article 24. Execució i conservació**

Les escomeses per al subministrament d'aigua seran executades per l'entitat gestora, la qual realitzarà el manteniment i conservació de les instal·lacions fins a la vàlvula d'escomesa situada en una arqueta a l'entrada de la finca o, si no n'hi hagués, fins al límit de la propietat en façana.

La persona titular de l'autorització no podrà canviar o modificar cap dels elements que componen l'escomesa sense autorització expressa de l'entitat gestora.

La reparació i substitució de la instal·lació interior de subministrament d'aigua serà responsabilitat de l'abonat o abonada, entenent per instal·lació interior des de la vàlvula d'escomesa situada en una arqueta a l'entrada de la finca; si no n'hi hagués, des del límit de la propietat en la façana, on finalitzen les instal·lacions responsabilitat de l'entitat gestora.

Tota modificació de l'escomesa concedida, sol·licitada per la persona usuària ha de ser abonada per aquesta i realitzada per l'entitat gestora.

### **Article 25. Causes de denegació de la sol·licitud d'escomesa**

Són causes de denegació de la sol·licitud d'escomesa, les següents:



- La falta de presentació d'algun dels documents exigits o de les modificacions procedents, després que l'entitat gestora hagi fet l'oportú requeriment a la persona sol·licitant.
- No reunir l'immoble les condicions descrites en aquest Reglament.
- No ser adequades les instal·lacions interiors al que es preveu en el Codi tècnic d'edificació, a les normes tècniques de l'entitat gestora, o a la normativa vigent a cada moment.
- Quan les escomeses, les instal·lacions interiors, o almenys part d'alguna d'ambdues, discorrin per propietats de tercers, tret que per a les instal·lacions interiors no hi hagués una altra alternativa i que la propietat hagi fet la procedent cessió de drets o la constitució de servitud i s'hagi inscrit en el registre pertinent.
- Quan es comprovi que l'ús que es pretén donar a l'aigua no està autoritzat, segons les indicacions d'aquest Reglament.
- Quan la persona sol·licitant no estigui al corrent de pagament amb l'entitat gestora.

#### **Article 26. Elements materials del servei**

Són elements materials del servei de subministrament domiciliari d'aigua potable les captacions d'aigua, elevacions, dipòsits d'emmagatzematge, xarxa de distribució, ramal de connexió externa, clau de presa, i clau de registre.

#### **Article 27. Execució de les instal·lacions exteriors**

La instal·lació del ramal de connexió, amb les seves claus de maniobra i els seus aparells de mesurament, serà executada per l'entitat prestadora del servei o sota la seva supervisió, amb tots els costos a compte de la propietat de l'immoble. Si una persona abonada sol·licités un ramal de connexió especial per al seu ús, serà instal·lat per l'entitat prestadora o sota la seva supervisió i a compte de l'abonat o abonada.

#### **Article 28. Escomeses especials**

Es podran instal·lar escomeses per alimentar exclusivament:

- a) Les boques de protecció contra incendis, en les finques on la propietat ho sol·liciti, i l'abonat o abonada podrà utilitzar les boques d'incendi en benefici de tercers. La instal·lació podrà ser a petició de la persona titular o de l'Ajuntament.
- b) Piscines, regs o altres instal·lacions de caràcter sumptuós.

#### **Article 29. Escomesa divisòria**

Si una persona propietària o arrendatària del total o d'una part de l'immoble que es proveeixi d'aigua mitjançant un comptador o un aforament general, desitgés un subministrament per comptador divisional, amb la conformitat prèvia de la propietat de la finca podrà instal·lar un nou ramal de connexió contractat a nom de la propietat de la finca, que ha de ser capaç de subministrar, mitjançant la bateria de comptadors, a la totalitat d'estances, locals i dependències de la finca, encara que de moment no s'instal·li més que el comptador sol·licitat.



### **Article 30. Escomesa independent**

Els locals comercials i industrials que no formin part d'una comunitat, i els d'usos comuns d'un edifici, disposaran d'escomesa independent. Així mateix, podran disposar d'escomesa habitatges en blocs de cases aparellades, sempre que l'habitatge tingui façana a carrer, i igualment els locals amb façana a carrer.

### **Article 31. Protecció de l'escomesa**

Després de la clau de registre, el propietari o propietària ha de disposar d'una protecció del ramal suficient de manera que, en cas de fuga, l'aigua tingui sortida a l'exterior, sense que, per tant, pugui perjudicar l'immoble ni danyar material o aparells situats a l'interior, sense cap responsabilitat per part de l'entitat prestadora.

En cas d'avaries, les reparacions dels ramals de connexió han de ser sempre efectuades per l'entitat prestadora, sense perjudici de la seva repercussió a la persona responsable d'aquestes avaries.

Les instal·lacions i derivacions que surtin de la clau de pas interna, han de ser reparades per compte i càrrec de la persona propietària o abonada responsable.

### **Article 32. Posada en càrrega de l'escomesa**

Una vegada instal·lat el ramal de connexió, l'entitat prestadora el posarà en càrrega fins a la clau de registre, que no podrà ser manipulada fins al moment de començar el subministrament, i les instal·lacions interiors hauran de reunir les condicions necessàries.

Passats vuit dies des de l'inici del subministrament sense que s'hagi formulat reclamació sobre el ramal de connexió, s'entén que la propietat de la finca està d'acord amb la seva instal·lació.

### **Article 33. Escomesa en desús**

Finalitzat o resolt el contracte de subministrament, el ramal de connexió queda a lliure disposició de l'entitat prestadora del servei, que podrà prendre les mesures que consideri oportunes.

### **Article 34. Execució i finançament de la nova xarxa de subministrament d'aigua**

1. En les noves actuacions urbanístiques, i a l'efecte del que preveu la legislació en matèria d'urbanisme, la nova xarxa de proveïment d'aigües, o l'ampliació o modificació de la xarxa existent, ha de ser costejada i, en el seu cas executada, per les persones propietàries o promotores urbanístiques del sòl o de l'edificació. Una vegada executades o rebudes les obres d'urbanització per l'Ajuntament, les noves instal·lacions podran ser adscrites gratuïtament al servei municipal de proveïment d'aigua.
2. Així mateix, i de conformitat amb la legislació urbanística, les persones propietàries o promotores de les noves actuacions urbanístiques, també han de costejar l'execució de les infraestructures de connexió amb el sistema de



subministrament i distribució, així com les obres d'ampliació o reforç que siguin necessàries a conseqüència de la magnitud de l'actuació urbanística.

3. La nova xarxa de proveïment podrà ser executada:
  - a) Per les mateixes persones propietàries o promotores.
  - b) Per conveni entre les persones propietàries o promotores i l'entitat prestadora del servei.
  - c) Per l'entitat prestadora del servei, després de l'autorització prèvia de l'Ajuntament, quan les persones promotores o propietàries no assumeixin l'execució de la nova xarxa.
4. Si les obres són executades per la promotora urbanística, l'entitat prestadora del servei li exigirà, en el desenvolupament de les obres i en la seva recepció i posada en servei, les proves que estimi necessàries per garantir la idoneïtat de l'execució.

Així mateix, l'entitat prestadora del servei té dret a percebre els imports aprovats a aquest efecte per l'Ajuntament, en concepte de compensació per la realització d'obres d'ampliació, modificacions o reformes i altres obres necessàries per mantenir la capacitat de subministrament i, així mateix, pels treballs de supervisió tècnica de les obres i proves per comprovar la idoneïtat de l'execució.

5. Quan les obres de la nova xarxa de subministrament les executi l'entitat prestadora del servei, els termes del projecte, de l'execució i del seu finançament a càrrec del propietari o promotor, s'establiran en el conveni entre les dues parts.
6. En els supòsits d'actuacions urbanístiques que comportin la creació, modificació o ampliació de la xarxa de subministrament d'aigua i que no vagin a càrrec de la persona o entitat promotora de la urbanització o edificació ni de la propietat, l'entitat prestadora del servei, després de l'encàrrec previ de l'Ajuntament, podrà assumir l'execució de les obres, per a la qual percebrà de l'Ajuntament els imports corresponents segons el pressupost aprovat.
7. Queden fora del que preveu aquest article la implantació i l'execució de les escomeses individuals per a cada finca.

### **Capítol III. Instal·lacions interiors**

#### **Article 35. Execució de les instal·lacions**

La instal·lació interior, amb excepció de la col·locació del comptador i les claus, serà executada per personal instal·lador autoritzat per l'organisme competent. Aquesta execució es realitzarà d'acord amb les normes per a les instal·lacions interiors de subministrament d'aigua vigents en el moment de la contractació, amb especial previsió de les contingències de la variació de pressió de la xarxa de distribució.





L'abonat o abonada ha de fer-se càrrec del manteniment i la conservació de la instal·lació interior a partir de la sortida de la vàlvula d'escomesa, amb excepció de l'aparell de mesura.

### **Article 36. Detecció de fuites i inspecció de la instal·lació**

L'entitat gestora del servei ha d'informar l'abonat o abonada de les fuites en la instal·lació interior que l'afectin i que l'entitat gestora hagi detectat, per tal que la persona abonada les resolgui amb la màxima celeritat possible.

L'entitat gestora aplicarà les taxes i/o tarifes especials per a casos de fuites només fins als 15 dies posteriors a la notificació de l'anomalia.

Per a comptadors provisionals o temporals, regs i piscines, no s'aplicarà el bloc de fuita.

La instal·lació interior efectuada per la persona propietària o abonada està sotmesa a la comprovació de l'entitat prestadora del servei i a la superior dels organismes competents de l'Administració, a l'objecte de constatar si compleix i ha estat executada segons les normes i les prescripcions d'aquest Reglament i de la resta de disposicions vigents.

En cas que la instal·lació interior no s'ajusti als preceptes indicats, l'entitat prestadora del servei pot negar-se a realitzar el subministrament, i pot informar dels fets als organismes competents a fi que adoptin les mesures oportunes.

### **Article 37. Prohibició de barrejar aigua de diferents procedències**

Les instal·lacions corresponents a cada contracte no poden ser connectades a una xarxa, canonada o distribució d'una altra procedència. Tampoc no pot connectar-se cap instal·lació procedent d'un altre contracte de proveïment, ni barrejar aigua dels serveis amb qualsevol altre. L'abonat o abonada ha d'instal·lar els dispositius reglamentaris per impedir els retorns accidentals cap a la xarxa.

En casos tècnicament justificats, si les instal·lacions industrials necessiten subministraments propis, distribuïts conjuntament amb l'aigua procedent del servei, es podrà autoritzar la connexió sempre que l'aigua no es destini al consum humà i s'adoptin mesures tècnicament suficients, segons criteri del servei, per evitar retorns d'aigua cap a la xarxa pública.

## **Capítol IV. Prestació del servei a polígons i noves actuacions urbanístiques**

### **Article 38. Instal·lació del servei a polígons o noves actuacions urbanístiques**

Sense perjudici de les obligacions generals de l'entitat prestadora del servei, tant el règim d'instal·lació del servei de subministrament d'aigua en polígons o en noves actuacions de caràcter urbanístic, com la seva recepció per part de l'Ajuntament, així com el règim de finançament de les despeses de l'establiment d'aquest mateix servei, seran determinades pel que disposi la legislació vigent en relació a cadascun dels sistemes d'actuació previstos per la normativa urbanística i per aquest Reglament.

A l'efecte d'aquest Reglament, s'entén per noves actuacions urbanístiques les derivades de l'execució d'instruments de planejament, així com qualsevol altra actuació urbanística, incloses les edificacions de caràcter aïllat, amb independència de la seva qualificació urbanística, que impliquin l'establiment, l'ampliació o la modificació del sistema de subministrament d'aigua.

L'autorització de subministrament per a nous polígons o urbanitzacions estarà supeditada al compliment previ de les següents condicions:

- a) Les xarxes de distribució i altres instal·lacions necessàries per al correcte proveïment d'aigua d'aquestes urbanitzacions o polígons, hauran de definir-se i dimensionar-se en projecte de manera que cobreixin les necessitats del sector a urbanitzar sense afectar la capacitat de la infraestructura existent per al municipi. Si fos necessari, a més de les necessàries per al polígon o urbanització, hauran de programar-se actuacions fora del seu àmbit segons la planificació general prevista per al proveïment d'aigua de la localitat, fins i tot la realització de noves captacions per aconseguir els cabals necessaris, així com la seva autorització per l'organisme competent en matèria de recursos hídrics.
- b) El projecte serà redactat per un tècnic o una tècnica competent. El projecte tècnic redactat per l'equip tècnic de l'entitat promotora o urbanitzadora, haurà de tenir la conformitat tècnica de l'entitat gestora i serà per compte i a càrrec de la persona promotora o propietària de la urbanització o polígon.
- c) Les obres i instal·lacions definides en el projecte aprovat, així com les modificacions que, amb autorització de l'entitat gestora, s'introdueixin en el seu desenvolupament, s'executaran íntegrament per compte i càrrec de la persona promotora o propietària de la urbanització o polígon, sota la seva direcció tècnica. L'empresa instal·ladora haurà d'estar degudament autoritzada per l'entitat gestora o organisme competent.
- d) La persona promotora o propietària de la urbanització o polígon, o qui executi la urbanització, haurà de sol·licitar autorització expressa per executar les escomeses de proveïment per als possibles edificis, solars o parcel·les de què es tracti. En tal cas, hauran de definir-se els usos i el dimensionament de les escomeses a executar.
- e) Per a l'adscripció de les infraestructures a la xarxa general, l'entitat gestora podrà exigir les proves de pressió i desinfecció, així com els assajos de pressió i estanquitat, que consideri necessàries per garantir la idoneïtat de l'execució de la infraestructura i el compliment de les especificacions de qualitat dels materials previstos en el projecte, i les despeses derivades d'aquestes proves aniran a càrrec de la persona promotora o propietària de la urbanització. Abans de formalitzar-se l'adscripció de les xarxes, el promotor o

promotora haurà d'aportar a l'entitat prestadora del servei la informació definitiva de les xarxes executades.

- f) L'enllaç o enllaços de les xarxes interiors del polígon o urbanització amb les conduccions de la xarxa pública, gestionada per l'entitat gestora, així com les modificacions i reforços que s'hi hagués d'efectuar a conseqüència de les noves demandes imposades per la urbanització, quedaran perfectament delimitades en el projecte previ i s'executaran pel promotor o promotora sota supervisió o directament per l'entitat gestora, sempre amb càrrec a la persona promotora i d'acord amb la normativa tècnica de proveïment d'aigua.

En aquells casos que la persona promotora o propietària no assumeixi l'execució de les infraestructures necessàries, podran ser executades per l'entitat gestora, després de la signatura prèvia d'un contracte amb la persona promotora, la propietària o l'Ajuntament, en el qual s'estableixin els termes del projecte, de l'execució i del finançament a càrrec d'aquests.

## **TÍTOL TERCER. CONTRACTACIÓ DEL SERVEI**

### **Capítol I. Contracte del servei**

#### **Article 39. Subscripció del contracte del servei**

1. Per a l'eficàcia d'un subministrament, serà necessària la subscripció prèvia d'un contracte de subministrament entre l'entitat prestadora del servei i l'abonat o abonada. El contracte es formalitzarà exclusivament per escrit i d'acord amb el model oficial aprovat per les entitats prestadora i titular del servei.
2. Només podrà subscriure's el contracte de subministrament amb les persones propietàries d'un bé immoble que pugui ser objecte d'utilització independent respecte a la resta d'immobles que, en el seu cas, en puguin formar part, tant si es tracta d'un habitatge, un local, o una indústria.
3. L'entitat prestadora del servei exigirà a la persona usuària que vulgui realitzar la contractació del servei o modificar-ne les seves condicions, que acrediti mitjançant el document corresponent emès per personal instal·lador homologat, que les instal·lacions interiors compleixin amb la normativa vigent.
4. No es durà a terme cap subministrament sense que la persona usuària hagi subscrit amb l'entitat prestadora del servei el corresponent contracte de subministrament. Una vegada concedit el subministrament, no serà efectiu fins que l'abonat o abonada no hagi realitzat els treballs de connexió, i satisfaci les obligacions de caràcter econòmic establertes en la corresponent ordenança.
5. L'entitat prestadora del servei podrà negar-se a subscriure el contracte de servei en els casos següents:
  - a) Si la persona o entitat que sol·liciti el subministrament es nega a signar el contracte, d'acord amb les determinacions d'aquest Reglament.



- b) Si la instal·lació de la persona sol·licitant no compleix les prescripcions legals i tècniques exigibles a les instal·lacions receptores.
  - c) Si es comprova que la persona sol·licitant del servei ha deixat de satisfer l'import de l'aigua consumida, en virtut d'un altre contracte subscrit amb l'entitat prestadora del servei i fins que no aboni el seu deute.
  - d) Si la persona sol·licitant no presenta la documentació legalment exigida.
6. La represa del subministrament després d'haver causat baixa en el servei, només podria fer-se mitjançant una nova sol·licitud i la subscripció d'un nou contracte subjecte a les condicions vigents en el moment de la nova contractació.

#### **Article 40. Contracte únic per a cada subministrament**

El contracte de subministrament s'establirà per a cada servei i ús, essent obligatori firmar contractes separats per a aquells subministraments que exigeixin l'aplicació de taxes i/o tarifes o condicions diferents.

#### **Article 41. Condicions de contractació. Quota de contractació**

La quota de contractació és la compensació econòmica que haurà de satisfer la persona sol·licitant d'un subministrament d'aigua a l'entitat prestadora del servei, per sufragar els costos de caràcter tècnic i administratiu derivats de la formalització del contracte, a més de les corresponents taxes municipals.

Segons els treballs que siguin necessaris per a l'efectiva posada en servei del subministrament, la quota de contractació podrà incloure els següents imports:

- comptador i posada en servei;
- desplaçament i mà d'obra;
- fiança;
- drets de connexió.

#### **Article 42. Posada en servei**

1. L'entitat gestora haurà de realitzar la posada en servei en un termini no superior a 15 dies naturals des de la data de la firma del contracte, sempre i que la instal·lació es trobi en condicions d'entrar en servei.
2. Per formalitzar amb l'entitat prestadora del servei el contracte de subministrament, serà necessari presentar prèviament a les oficines de l'entitat, la sol·licitud d'acord amb les condicions establertes a continuació:
  - a) La petició es realitzarà mitjançant sol·licitud en model normalitzat que facilitarà l'entitat prestadora del servei, la qual podrà facilitar la realització del tràmit pel sistema que pugui resultar més convenient per a ambdues parts.
  - b) En la sol·licitud es farà constar el nom de la persona sol·licitant o la seva raó social, el domicili, el nom del futur abonat o abonada, domicili del subministrament, el seu caràcter, ús a què ha de destinar-se



l'aigua, cabal necessari o les bases per a fixar-lo d'acord amb la normativa vigent, i domicili o adreça electrònica per a la notificació.

3. Una vegada comunicada l'acceptació de la sol·licitud i per poder formalitzar el contracte, la persona sol·licitant ha d'aportar la documentació legalment exigible, que estarà composta, com a mínim, per:
  - a) Acreditació de la propietat de l'edifici o terrenys on instal·lar la connexió.
  - b) Butlletí d'instal·lació, subscrit per personal instal·lador autoritzat.
  - c) En cas d'habitatges, cèdula d'habitabilitat i llicència d'ocupació o de primera utilització o document equivalent, d'acord amb la normativa vigent.
  - d) En cas de local comercial o indústria, permís d'instal·lació de l'activitat o equivalent.
  - e) En cas de subministrament per obres, la llicència municipal d'obres vigent.
4. Cada subministrament quedarà adscrit a les finalitats per les quals es s'hagi contractat, i quedarà prohibit dedicar-lo a altres fins o modificar el seu proveïment, per a la qual cosa s'haurà de fer, en qualsevol cas, una nova sol·licitud.
5. En cas d'admetre's la sol·licitud, es formalitzarà el contracte i una vegada verificat el pagament de l'import que generi l'admissió de la sol·licitud, es realitzaran les actuacions necessàries per a la connexió amb la xarxa de distribució.
6. El subministrament provisional d'aigua per obres es vincularà a l'atorgament de la llicència, i se suspendrà una vegada acabada la seva vigència o la de les seves eventuais pròrrogues, sense que es pugui tornar a subministrar fins que s'aporti la documentació preceptiva.

#### **Article 43. Durada del contracte**

El temps de durada del contracte serà indefinit sempre i que es compleixin els requisits contemplats en aquest Reglament i els del contracte corresponent.

En el cas de subministraments per a obra, la durada haurà de ser la de la llicència d'obra i les seves eventuales pròrrogues, i el contracte es considerarà acabat el dia que finalitzi la vigència de la llicència.

#### **Article 44. Causes de denegació del contracte**

L'entitat prestadora del servei denegarà la contractació del subministrament en els següents casos:

- a) Quan no existeixi escomesa, o l'existent no sigui adequada per al subministrament que se sol·licita.
- b) Per la falta de presentació de qualsevol dels documents exigits per a la contractació del subministrament.



- c) Quan la persona sol·licitant no acrediti de manera fefaent la seva personalitat i la seva relació amb l'immoble per al qual se sol·liciti el subministrament.
- d) Quan la persona o entitat que sol·liciti el subministrament es negui a signar el contracte de subministrament.
- e) Quan es comprovi que la persona sol·licitant o la persona o entitat titular de l'immoble respecte del qual es demana el subministrament, tenen deutes relacionats amb el proveïment d'aigua amb l'entitat gestora en qualsevol finca.
- f) La negativa de l'entitat gestora a subscriure el contracte de subministrament podrà ser recorreguda per la persona sol·licitant.

#### **Article 45. Modificacions en el contracte**

Durant la vigència del contracte, s'entendrà modificat sempre que ho imposin disposicions legals o reglamentàries i, especialment, en relació amb les taxes i tarifes del servei i del subministrament, que s'entendrà modificat en l'import i condicions que disposi l'autoritat o els organismes competents.

#### **Article 46. Canvi de titularitat del contracte**

Si hi hagués hagut alguna modificació de la propietat de la finca, local, habitatge o indústria sense canvi de titularitat del contracte de subministrament, la nova persona propietària s'entendrà inexcusablement subrogada en les responsabilitats assumides per l'anterior propietari o propietària en relació amb els incompliments del contracte i el rescabament dels danys que les persones habitants de l'immoble poguessin causar a l'entitat gestora.

En els casos de canvi de titularitat de la finca, local, habitatge o indústria, objecte del proveïment, la persona titular del contracte de subministrament i la que n'hagi de ser la nova titular, hauran de comunicar fefaentment, dins del termini d'un mes, el canvi produït, amb la finalitat de formalitzar un nou contracte de subministrament a nom de la nova persona titular.

Els canvis de titularitat no suposaran cap despesa per a les persones abonades, excepte el dipòsit de la fiança establerta en el moment de la realització del contracte.

En aquells casos que els canvis impliquin modificacions del contracte, de l'escomesa, etc., fefaentment demostrades, hauran de satisfer els imports corresponents als drets econòmics d'escomesa que s'escaiguin.

#### **Article 47. Subrogació**

A la defunció de la persona titular del contracte, els seus hereus podran subrogar-se en els drets i obligacions del contracte.

En el cas d'entitats jurídiques, qui se subrogui o substitueixi en els drets i les obligacions, podrà fer el mateix en el contracte, condicionat a la presentació davant l'entitat gestora de tota la documentació necessària que acrediti el dret a la subrogació.



El termini per subrogar-se serà de sis mesos a partir de la data del fet causant. Passat aquest termini, es cobraran les despeses d'alta que corresponguin.

En cas que es produeixi una modificació en la personalitat de l'entitat prestadora del servei, ja sigui per canvi en la forma de gestió o per una altra causa que origini una modificació en aquesta personalitat, la subrogació de la posició de la part prestadora del servei es produirà de manera automàtica a partir de l'acord de l'Ajuntament, sense necessitat de firmar nous contractes.

#### **Article 48. Rescissió**

L'incompliment per les parts de qualsevol de les obligacions recíproques contingudes en el contracte, donarà lloc a la seva rescissió, conforme amb el que s'estableix en el Capítol II del present Títol.

### **Capítol II. Suspensió del servei i rescissió del contracte**

#### **Article 49. Causes de suspensió**

L'entitat gestora suspèn el subministrament als seus abonats o abonades, sense perjudici de l'exercici de les accions d'ordre civil o administratiu que la legislació vigent li autoritzi, en els següents casos:

1. Si l'Administració competent, per causes justificades d'interès general, ordena a l'entitat gestora la suspensió del subministrament. Les causes que provoquin el tall, que serà pel temps imprescindible, hauran de ser comunicades a les persones abonades a través dels mitjans més adequats.
2. Quan una persona usuària disposi de subministrament d'aigua sense contracte escrit al seu nom que l'empari com a persona abonada, i es negui a firmar el contracte a requeriment de l'entitat gestora.
3. Per l'impagament d'una facturació pel consum d'aigua, després de la tramitació prèvia del procediment específic establert a l'efecte a l'art. 50.
4. Quan l'abonat o abonada estableixi o permeti establir derivacions en la seva instal·lació per a subministrament d'aigua per al consum humà a altres finques, locals o habitatges diferents als assignats en el seu contracte de subministrament. En aquest cas l'entitat gestora podrà inutilitzar la derivació immediatament, i donar-ne compte als organismes competents.
5. Si la persona usuària destina l'aigua que se li subministra a usos diferents als consignats en el seu contracte de subministrament.
6. En els casos de demolició, ampliació o reforma de la finca que suposin un risc per a la integritat de l'escomesa de subministrament. Així mateix, se suspèn el subministrament a finques qualificades en ruïna per l'Administració competent i en finques demolides.



7. Quan la persona titular del contracte de subministrament no permeti l'accés en hores hàbils a la finca o local al personal autoritzat i degudament identificat per l'entitat gestora per a prendre lectura, revisar la instal·lació o realitzar qualsevol altra actuació relacionada amb el subministrament d'aigua. La impossibilitat d'accés s'haurà de reflectir en un informe de treball o acta.
8. Per impedir de qualsevol forma la presa de la lectura del comptador per a la facturació del consum.
9. Per manipular la instal·lació i/o el comptador amb finalitats fraudulentament, o no respectar els precintes col·locats per l'entitat gestora.
10. Quan en els subministraments en els quals els usos de l'aigua o disposició de les instal·lacions interiors poguessin afectar l'aptitud de l'aigua per al consum humà en la xarxa de distribució, fins que la persona usuària prengui les mesures necessàries per evitar aquesta situació. En aquest cas, l'entitat gestora podrà realitzar el tall immediat del subministrament, i en donarà compte a l'Administració competent en matèria d'instal·lacions interiors.
11. Si la persona usuària no posa els mitjans necessaris per a la substitució, en cas necessari, de l'aparell de mesura.
12. I en general, quan el la persona usuària no compleixi, en qualsevol dels seus aspectes, el contracte firmat amb l'entitat gestora o les condicions generals d'utilització del servei.

#### **Article 50. Procediment de suspensió del subministrament**

Amb excepció dels casos de tall immediat previstos en aquest Reglament, l'entitat gestora seguirà els procediments o tràmits, legals o regulats, previstos a aquest efecte:

- Haurà de comunicar a l'abonat o abonada, en la direcció de contacte que hagi indicat, i de manera diligent, els motius i fets que justifiquin la suspensió o tall de subministrament, així com el termini concedit, que no podrà ser inferior a 15 dies, perquè la persona abonada esmeni els motius i fets que l'originen o presenti les seves al·legacions. Per part seva, l'Ajuntament o l'organisme competent, ha de rebre una comunicació detallada de les persones abonades i les causes per les quals s'informa o sol·licita autorització, en el seu cas, per suspendre el subministrament, en aquells casos que s'escaigui. Ambdues comunicacions s'han d'efectuar simultàniament.
- La suspensió del subministrament no podrà realitzar-se en les 24 hores anteriors a un dia festiu, ni en dia festiu, ni en dies que, per qualsevol motiu no existeixi servei tècnic ni d'atenció a les persones usuàries.
- L'extinció de les causes que originen el tall de subministrament després de rebre la notificació, però abans de ser executat el tall, donarà lloc a la suspensió del procediment, tot i que els costos que pogués generar seran imputats a l'abonat o abonada.



- La comunicació de tall de subministrament que ha de rebre la persona abonada inclourà, com a mínim, les següents dades:
  - o Nom i direcció de l'abonat o abonada.
  - o Identificació del contracte de subministrament
  - o Direcció de l'immoble o finca proveïda.
  - o Detall dels motius que ocasionen el tall del subministrament.
  - o Data a partir de la qual es realitzarà el tall de subministrament, que no podrà ser inferior a 15 dies des que hagi rebut la comunicació la persona abonada.
  - o Informació detallada sobre les formes en les que es poden esmenar les causes que originen la suspensió del subministrament.
  - o Telèfon o adreça del Centre d'Atenció al Client o un altre canal de contacte on puguin esmenar-se les causes que originen el tall.
- La comunicació inclourà una referència al dret, forma, terminis i efectes per realitzar qualsevol reclamació o al·legació en cas de discrepància en relació als fets que originen el tall o suspensió del subministrament.
- Si l'entitat prestadora del servei comprova l'existència de derivacions clandestines, podrà inutilitzar-les immediatament, i en donarà compte a l'Ajuntament.
- En cas que per avaria en la xarxa d'aigües, dipòsits o altres causes, s'hagués de suspendre el servei, els abonats i abonades no tindran dret a reclamació, excepte en el cas que per força major s'hagués de suspendre per més de cinc dies. En aquest cas, en cobrar el rebut es deduiran els dies que la persona abonada no hagi rebut l'aigua. No obstant això, s'entendrà que el servei es rep regularment mentre no consti un avís fefaent de l'abonat o abonada dirigit a l'entitat prestadora del servei.

#### Suspensió en cas d'impagament del consum

En el cas de tall de subministrament per falta de pagament del consum d'aigua meritat, el procediment a seguir serà el següent:

1. Si en un termini de 20 dies des de la presentació del rebut al cobrament, la persona abonada no el fa efectiu, s'iniciarà el procediment per dur a terme el tall del subministrament per falta de pagament del consum. A tal efecte, es notificarà de manera fefaent aquesta circumstància a la persona titular del contracte, on es farà constar clarament les seves dades personals, l'adreça de l'immoble al que es subministra, quantia del deute, forma i termini per realitzar el pagament, i centre d'atenció al client per contactar amb l'entitat prestadora del servei.
2. Al marge del termini concedit per regularitzar el pagament de l'import degut, es concedirà a la persona titular del contracte un termini de 10 dies hàbils per presentar les al·legacions i documents que consideri convenient en defensa del seu dret.
3. En cas que dins el termini concedit, s'hagi regularitzat el pagament de l'import degut, es considerarà resolta la incidència i s'arxivarà l'expedient. En cas contrari, si la persona interessada presenta al·legacions, l'entitat prestadora del servei les acceptarà o rebutjarà i decidirà en conseqüència. Si l'entitat prestadora determina l'existència total o parcial del deute, sol·licitarà a



l'Ajuntament la instrucció del corresponent expedient per cobrar l'import degut a través de la via de constrenyiment.

4. Si, una vegada finalitzada la tramitació de la via de constrenyiment, ha resultat impossible el cobrament dels imports deguts, corresponents al consum facturat, recàrrecs, despeses de gestió, etc., l'entitat prestadora del servei notificarà a la persona abonada la data en la que es farà efectiu el tall del subministrament per falta de pagament.
5. El tall haurà de realitzar-se de tal forma que pugui ser restablert ràpidament i amb el menor cost possible si la persona abonada satisfà el deute pendent i les despeses ocasionades per la realització del tall i el seu restabliment.
6. El restabliment del subministrament es realitzarà en les 48 hores següents a la regularització del deute. La reconexió del subministrament el realitzarà sempre l'entitat gestora, i es cobraran les despeses ocasionades per la realització del tall i el seu restabliment.
7. Si en el termini equivalent a un període de facturació, comptat des de la data de tall, no s'ha regularitzat el deute pendent, es donarà per extingit definitivament el contracte, sense perjudici dels drets de l'entitat gestora al cobrament del deute i al rescabament dels danys i perjudicis soferts.

#### **Article 51. Renovació del subministrament**

Les despeses de renovació del subministrament, en cas de suspensió justificada, segons aquest Reglament, aniran a càrrec de la persona abonada, segons l'import establert en l'ordenança municipal corresponent. Aquest import ha de ser pagat abans de la renovació del subministrament. El restabliment del servei es realitzarà en el termini màxim de 48 hores des que hagin estat esmenades les causes que originaren el tall de subministrament.

#### **Article 52. Extinció i resolució del contracte**

El contracte de subministrament d'aigua s'extingirà, sense perjudici de l'execució prèvia, en el seu cas, de les accions de suspensió de subministrament per qualssevol de les següents causes:

1. Per petició de la persona titular del servei per no necessitar el subministrament, ja sigui de forma temporal o definitiva.
2. Per resolució de l'entitat gestora pels següents casos:
  - a) Per incompliment de qualsevol de les causes que motiven la suspensió del subministrament, sense que la persona titular del contracte, una vegada notificada per escrit la irregularitat detectada, l'hagués corregida en un termini superior a dos mesos des de la seva comunicació.
  - b) Per compliment del terme o condició del contracte de subministrament.
  - c) Per incompliment, per part de la persona titular del servei, del contracte de subministrament o de les obligacions que d'ell se'n derivin.
  - d) A instàncies de l'Administració competent, per no disposar de la llicència d'ocupació, llicència d'obertura o activitat o equivalent.



La represa del subministrament després d'haver-se extingit el contracte per qualsevol de les causes assenyalades anteriorment, només podrà efectuar-se únicament mitjançant una nova sol·licitud, subscripció de nou contracte, i pagament dels drets corresponents.

Transcorreguts dos mesos des de la suspensió del subministrament sense que la persona abonada hagi esmenat qualsevol de les causes per les quals es va suspendre, l'entitat prestadora del servei estarà facultada per resoldre el contracte, a l'empara del que es disposa en l'article 1124 del Codi Civil, sense perjudici dels drets de l'entitat prestadora a exigir el deute i al rescabament dels danys i perjudicis soferts.

La manipulació de precintes, de tal forma que permeti el subministrament a l'abonat o abonada durant la suspensió, donarà lloc a la resolució del contracte.

#### **Article 53. Retirada de l'aparell de mesurament**

Una vegada resolt el contracte, ja sigui per la suspensió o per la baixa del subministrament, l'entitat prestadora del servei podrà retirar el comptador i el conservarà a disposició de la persona abonada durant el termini de tres mesos, a partir del qual l'entitat prestadora el tindrà a la seva lliure disposició.

#### **Article 54. Compatibilitat de procediments**

Les mesures que preveu aquest Capítol són compatibles amb el cobrament de les factures o deutes pendents dels abonats a través del procediment administratiu de constrenyiment.

#### **Article 55. Accions legals**

L'entitat prestadora del servei, sense perjudici de la suspensió del subministrament i la rescissió del contracte, podrà exercir les accions administratives i judicials corresponents, i especialment, l'acció penal per frau o defraudació.

Així mateix, en cas que la suspensió del subministrament efectuada per l'entitat prestadora resultés improcedent, la persona abonada podrà exercir les accions administratives i judicials que corresponguin.

### **TÍTOL QUART. SISTEMES DE MESURAMENT**

#### **Article 56. Tipus de comptadors**

Com a equips de mesura s'utilitzaran comptadors individuals o bateries de comptadors divisionaris. El mesurament dels consums que han de servir de base per a la facturació de qualsevol subministrament s'ha de realitzar necessàriament per comptador, que és el mitjà de prova de la comptabilització del consum.

Com a norma general, per als immobles amb accés directe a la via pública, el mesurament de consums s'efectuarà mitjançant:

- Comptador únic: quan en l'immoble o finca només existeixi un habitatge o local, en subministraments provisionals per a obres, i en polígons en procés



d'execució d'obres, i en tant no siguin rebudes les seves xarxes de distribució interior.

- Bateria de comptadors divisionaris: quan existeixi més d'un habitatge o local, serà obligatori instal·lar un aparell de mesura per a cadascun d'ells i els necessaris per als serveis comuns. El sistema de control de consums per als immobles situats en carrers de caràcter privat o supòsits similars, i els conjunts d'edificacions sobre soterranis comuns, es controlarà mitjançant un comptador general, independentment de la bateria de comptadors divisionaris. Quedaran exemptes de l'obligació d'instal·lar comptadors divisionaris les finques plurifamiliars construïdes o que hagin realitzat obres de gran rehabilitació amb anterioritat al 23 de juny de 2006.
- Comptador general: podrà instal·lar-se a l'inici de la instal·lació interior perquè pot funcionar com un comptador totalitzador o de control, amb la funció de controlar els consums globals d'aquesta instal·lació. Per a aquest cas, els registres d'aquest comptador no tindran cap efecte sobre la facturació, però serviran de base per a la detecció de possibles anomalies en la instal·lació interior, les quals, en el seu cas, seran comunicades immediatament a qui en siguin els seves persones usuàries, que estaran obligades a esmenar els defectes existents en el termini corresponent a un període de facturació consecutiu, que s'estableix com a causa per a la suspensió del subministrament. En el cas que l'avaria no sigui arreglada en el període establert, es facturaran els consums. El comptador general també pot funcionar com a comptador matriu, que registrarà els consums interiors no controlats per cap comptador individual que siguin facturables.

El dimensionament i fixació de les característiques del comptador o comptadors, així com els models a instal·lar, sigui quin sigui el sistema d'instal·lació seguit, serà responsabilitat de l'entitat gestora, que el realitzarà a la vista de la declaració de consum que formuli l'abonat o abonada en la seva sol·licitud de subministrament, i de conformitat amb el que estableix la secció HS4 del Codi tècnic de l'edificació, i la Llei 5/2015, de 23 de març, de racionalització i simplificació de l'ordenament legal i reglamentari de la comunitat autònoma de les Illes Balears.

#### **Article 57. Instal·lació del comptador**

Com a elements necessaris en la instal·lació del comptador, amb caràcter previ s'instal·larà una escomesa amb tots els seus elements, i estarà dotada de:

- Vàlvula d'escomesa: clau col·locada al final de l'escomesa en la via pública, al costat de l'edifici. Aquesta clau la maniobra exclusivament l'entitat gestora o una persona autoritzada, sense que les persones usuàries o terceres persones puguin manipular-les.
- Existeix un conjunt d'elements que són necessaris en la instal·lació d'un comptador, els quals poden aparèixer de manera individualitzada o integrats en un mateix mecanisme:
  - Clau de pas: clau o vàlvula d'aïllament o seccionament col·locada abans del comptador, perquè es pugui tallar el flux de l'aigua al propi comptador i a la resta de la instal·lació interior, situada després del mur de tancament, façana o límit de la propietat privada (normalment





- situada en l'armari o arqueta on se situa el comptador). Només pot ser manipulada per l'entitat gestora.
- Aixeta d'aforament: dispositiu situat entre el mesurador i la vàlvula antiretorn del costat de l'abonat o abonada, que permet comprovar el cabal subministrat, sense desplaçar-se de la cambra d'allotjament del mesurador.
  - Vàlvula antiretorn: dispositiu que impedeix automàticament el pas de l'aigua en sentit contrari al seu normal de funcionament.
  - Clau de pas situada després del comptador: clau o vàlvula col·locada en el tub d'alimentació perquè pugui tallar-se el pas de l'aigua a la resta de la instal·lació interior. Pot ser manipulada per la persona usuària o la propietària de l'immoble.
  - Tub ascendent o muntant: és el tub que uneix la sortida del comptador amb la instal·lació interior particular.

La connexió i desconnexió del comptador o aparell de mesura sempre seran realitzades per l'entitat gestora, qui podrà precintat la instal·lació, i serà l'única autoritzada per al seu desprecintat per motius derivats de l'explotació.

El cost de la instal·lació el recuperarà l'entitat gestora, ja sigui a través de la tarifa aprovada o bé aplicant el quadre de preus aprovat.

Quan, segons el parer de l'entitat gestora, existeixin indicis clars que el funcionament del comptador o aparell de mesura no sigui correcte, podrà ser desmuntat, després de la comunicació prèvia a l'abonat o abonada, i se'n podrà instal·lar un altre en el seu lloc que hagi estat verificat oficialment. L'aparell instal·lat en substitució de l'anterior permetrà constatar i liquidar els consums registrats.

La determinació del tipus, diàmetre i emplaçament del comptador correspon a l'entitat gestora del servei, d'acord amb la normativa tècnica vigent. En particular, serà aplicable la memòria tècnica per a l'homologació de les columnes, quadres de comptadors, materials i elements utilitzats pel concessionari del servei en el muntatge d'escomeses per al subministrament d'aigua als edificis", que s'incorpora com a Annex 2, o document similar que sigui aprovat per l'Ajuntament i en atenció als tipus de domicilis a proveir, així com als cabals punta honoraris previstos en proveïments especials.

Els comptadors hauran d'estar dotats d'un sistema que permeti la lectura en remot o a distància.

## **Article 58. Instal·lació del comptador**

### Comptador únic

El comptador únic s'instal·larà, juntament amb les seves claus de protecció i maniobra, en un armari exclusivament destinat a aquest efecte, emplaçat en la planta baixa de l'immoble, al costat del portal d'entrada, i encastat en el mur de façana o tancament de la propietat que es pretén proveir i, en qualsevol cas, amb accés directe des de la via pública.



Excepcionalment, en cas degudament justificat, podrà instal·lar-se el comptador únic i les seves claus de maniobra en una cambra sota el nivell del sòl, que ha de tenir accés directe des del carrer, i situat el més pròxim possible a la façana o tancament de la propietat.

L'armari, o la cambra d'allotjament del comptador, estarà perfectament impermeabilitzat i disposarà de desguàs, capaç d'evacuar el cabal màxim d'aigua que aporti l'escomesa en la qual s'instal·li. Així mateix, estaran dotats d'una porta i pany.

Les característiques d'aquest armari respondran a tipus i models oficialment aprovats i homologats per l'Administració competent o per l'entitat gestora.

El dimensionament i fixació de les característiques dels comptadors és facultat de l'entitat subministradora que el realitza, a la vista de la declaració de consum que formuli l'abonat o abonada en la seva sol·licitud de subministrament, i de conformitat amb el que s'estableix en les normes bàsiques per a les instal·lacions interiors de subministrament d'aigua.

Els comptadors individuals s'instal·len en bateria, en els locals o armaris exclusivament destinats a aquest efecte, emplaçats en zona comunitària de l'immoble, amb accés directe des del carrer o des del portal de l'entrada en els casos que el tinguin. No obstant això, per als habitatges adossats en filera o locals amb façana a carrer, els comptadors individuals se situaran en l'espai corresponent a cadascuna de les seves façanes.

En cas que l'empresa subministradora no pugui garantir un mínim de pressió al cabal d'aigua necessari per al servei de l'edifici, la persona o entitat promotora ha de construir un dipòsit regulador-proveïdor, el qual es proveirà des d'un comptador general i des d'allí, mitjançant grups de pressió o similar, impulsar l'aigua fins a la bateria en la qual s'hagi instal·lat un comptador per a habitatge.

Així, a través de cadascun d'ells, se subministra l'aigua a cada habitatge o local. És a dir, hi haurà un comptador general i tants comptadors com nombre d'habitatges o locals existeixin.

La persona promotora ha d'instal·lar boies de tancament ràpid en els dipòsits particulars, o en el dipòsit regulador-proveïdor en el cas que aquest fos instal·lat.

La companyia subministradora és l'encarregada de facturar a l'abonat o abonada l'aigua consumida, i de notificar-li la pressió mínima i màxima de subministrament per evitar sobreprensions en escalfadors i altres accessoris.

#### Bateries de comptadors divisionaris

Les bateries de comptadors divisionaris s'instal·laran en zones d'ús comú de l'edifici, de fàcil i lliure accés, en els locals o armaris exclusivament destinats a aquest efecte,

les dimensions de la qual siguin suficients perquè pugui dur-se a terme el seu manteniment adequadament, i emplaçats en la planta baixa de l'immoble, en zona d'ús comú, amb accés directe des del portal d'entrada. Les bateries per a la centralització de comptadors respondran a tipus i models oficialment aprovats i homologats per l'Administració competent o per l'entitat gestora.

Els locals o armaris on se situïn les bateries de comptadors han de tenir les següents característiques mínimes:

- a) Els locals han de tenir una altura mínima de 2,5 m i les seves dimensions en planta han de ser de tal manera que permetin un espai lliure a cada costat de la bateria, de 0,15 m, i un altre d'un mínim de 90 cm davant de la bateria, una vegada mesurada amb els seus comptadors i claus de maniobra.
- b) Els armaris han d'estar situats a 30 cm del sòl i tenir unes dimensions que permetin un espai lliure a cada costat de la bateria o bateries de 0,15 m, i un altre de 0,20 m entre la cara interior de la porta i els elements més pròxims a aquesta.
- c) Tant els locals com els armaris han d'estar arrebossats i pintats de material impermeable, disposar d'un desguàs amb capacitat suficient, estar prou il·luminats i tenir instal·lat un esquema en el qual quedin senyalitzats els diferents muntants i sortida de bateria a cadascuna dels habitatges i locals.

#### Telelectura

Quan, segons el parer de l'entitat gestora, la instal·lació exterior del comptador no sigui viable per raons tècniques o estètiques, aquest podrà instal·lar-se a l'interior de l'habitatge, local o dependència, però haurà d'anar dotat d'un sistema de lectura remota que instal·larà l'entitat gestora.

A més, segons indicacions del Codi tècnic d'edificació, els comptadors divisionaris hauran de comptar amb la pre-instal·lació adequada per a una connexió d'enviament de senyals per a la lectura a distància del comptador.

#### Homologació

Tots els comptadors hauran de comptar amb l'avaluació de conformitat d'acord amb la normativa en vigor i, en el seu cas, amb el reconeixement o homologació de l'entitat gestora.

L'entitat gestora es reserva el dret a testar els models de comptadors, prèviament a la seva adquisició, i realitzar els controls per mostreig que consideri oportuns, i podrà arribar a retornar la partida en cas que el nivell de rebutjos pugui posar en dubte la seva qualitat. Els testos es realitzaran en un laboratori acreditat per l'Entitat Nacional d'Acreditació.

#### Butlletí d'instal·lador

Serà preceptiu presentar un butlletí d'instal·lador en el qual es garanteixi el compliment dels requisits d'instal·lació juntament amb la sol·licitud d'instal·lació.

### **Article 59. Verificació i conservació dels comptadors**

Adicionalment, es verificaran els comptadors sempre i que ho sol·licitin les persones abonades, la pròpia entitat gestora, o algun òrgan competent de l'Administració. En aquest cas, les despeses seran a càrrec del peticionari o peticionària, tret que es demostrï l'anormal funcionament de l'aparell i l'error sigui imputable a l'altra part, la qual n'assumirà aquest cost.

La verificació i precintat dels aparells es realitzaran segons la normativa aplicable de control metrològic:

- a) A través d'organisme o laboratori oficial o autoritzat.
- b) Per l'entitat gestora:
  1. *In situ*: consistirà en el conjunt d'actuacions, comprovacions i aforaments que, en el domicili del subministrament d'aigua, i en presència de la persona abonada o l'autoritzada per aquella, realitzi l'entitat gestora a fi de conèixer si el comptador o aparell de mesura funciona correctament o no.
  2. En laboratori propi: quan es disposi d'un laboratori acreditat a tal fi.

El resultat d'aquesta verificació pot ser:

- a) Que el comptador sigui "apte", és a dir, que no presenta errors de mesura per damunt o per sota dels límits permesos, amb el que les seves lectures i els consums calculats sobre la base d'aquestes lectures, quedarien validats.
- b) Que el comptador sigui declarat "no apte", és a dir, que els errors que presenta superin els rangs permesos. En aquest cas, l'aparell de mesura no pot emprar-se per a la facturació del consum.

Aquest segon cas s'assemblaria a no disposar de comptador i, per tant, els consums de la persona abonada hauran de ser calculats de manera anàloga a com es calculen quan el comptador està avariats i no es disposen de lectures reals.

Quan durant el procés de verificació es comprovés que un aparell ha estat manipulat amb finalitats fraudulentas, la persona verificadora estendrà acta a l'efecte de tot allò que s'estableix per a la gestió de frauds.

Una vegada finalitzada la verificació d'un comptador o aparell de mesura, existirà un termini de 30 dies per a la notificació del seu resultat als organismes competents, en cas que la verificació sigui sol·licitada per part diferent de la persona abonada o de l'entitat gestora, així com a les parts interessades.

#### **Article 60. Comprovacions particulars**

1. S'entén per comprovació particular el conjunt d'actuacions i verificacions que realitzi l'entitat prestadora del servei en el domicili del subministrament d'aigua, de comú acord amb la persona abonada o de la persona autoritzada per aquella, i en la seva presència, per saber si el comptador o l'aparell de mesurament funciona correctament. Aquestes comprovacions poden ser:
  - a) A instàncies de l'entitat prestadora del servei: quan, segons el seu parer, concorrin circumstàncies que ho aconsellin, efectuarà les comprovacions particulars que consideri convenientes al comptador o



- aparell de mesurament que controli els consums. En aquest supòsit les despeses de verificació aniran a càrrec de l'entitat prestadora del servei.
- b) A instàncies de la persona abonada: pot sol·licitar a l'entitat prestadora del servei la realització d'una comprovació particular del comptador o aparell de mesurament que controli el seu consum. En aquest supòsit, la persona abonada ha d'efectuar un dipòsit previ que cobreixi les despeses de verificació.
2. Sempre que sigui possible la comprovació particular, s'ha de realitzar utilitzant un comptador verificat oficialment, de secció i característiques similars a les de l'aparell que es pretengui comprovar, i instal·lat en sèrie respecte al comprovat, de manera que serveixi com a testimoni del volum d'aigua realment subministrat. Les proves s'han de realitzar prenent com a referència l'interval d'errors admesos en la legislació vigent.
  3. La realització de les comprovacions particulars s'ha d'efectuar sempre que ho permeti la instal·lació particular de l'abonat o abonada, després del dipòsit previ de la quantitat exigible per a aquests casos.
  4. Resultats de la comprovació:
    - a) Si el funcionament és correcte, les despeses de verificació aniran a càrrec de la part que l'ha promoguda.
    - b) Si el funcionament és incorrecte, es retornarà la quantitat dipositada, i les despeses de verificació aniran a càrrec de l'entitat prestadora del servei i es procedirà en l'ordre econòmic igual que en les verificacions oficials.
    - c) Si es produeix una disconformitat amb el resultat de la comprovació particular entre la persona abonada i l'entitat prestadora del servei, qualsevol de les parts pot sol·licitar la verificació oficial del comptador o de l'aparell de què es tracti, amb total sotmetiment a les conseqüències que se'n derivin.

#### **Article 61. Verificació oficial**

1. És obligatòria la verificació oficial i el precintat dels aparells comptadors per part de l'organisme competent en matèria d'indústria, a través d'un laboratori oficial autoritzat, sempre que ho sol·licitin les persones abonades, l'entitat prestadora del servei, o algun òrgan competent de l'Administració.
2. L'abonat o abonada pot sol·licitar que sigui tramès el comptador a un laboratori oficial, dipositant prèviament les despeses de verificació. Si el funcionament és correcte, les despeses de verificació aniran a càrrec seu, mentre que si és incorrecte, s'ha de retornar la quantitat dipositada, i les despeses de verificació aniran a càrrec de l'entitat prestadora del servei.
3. Si l'aparell de mesurament no compleix les condicions reglamentàries, serà substituït per un de característiques similars, o, si es dóna el cas, serà reparat i verificat novament. En cas que fruit de la verificació oficial es determini un error de mesurament no comprès en els marges vigents, es notificarà el consum facturat d'acord amb els percentatges d'error detectats. En aquest cas, el període màxim de regularització, sempre que no es pugui determinar per qualsevol altre mitjà, serà de sis mesos.



4. Tant els càrrecs com els abonaments, poden fer-se en la mateixa facturació del servei.

#### **Article 62. Bateria de comptadors**

1. Si una sola escomesa ha de subministrar aigua a més d'un abonat o abonada en un mateix immoble, s'ha d'instal·lar una bateria, degudament homologada, capaç de muntar tots els comptadors que requereix tot l'immoble.
2. En el cas d'instal·lació de bateria de comptadors divisionaris, aquesta quedarà situada en una habitació de fàcil accés i en planta baixa, d'ús comú a l'immoble, i preferentment sobre la rasant del carrer, dotada d'il·luminació elèctrica, independent a dependències destinades als comptadors de gas i electricitat. Ha d'estar ventilada, la seva porta ha de ser d'una fulla o més, perquè en obrir-se deixi lliure tota l'amplària del quadre. La clau d'aquestes portes serà de tipus universal.
3. Si se substitueix un comptador per un altre de diàmetre major i fos indispensable ampliar l'armari, les obres d'adequació seran a càrrec de la persona abonada.

#### **Article 63. Canvis d'emplaçament**

La instal·lació que ha de servir de base per col·locar els comptadors o aparells de mesura, haurà de ser realitzada per una persona instal·ladora autoritzada, per compte i a càrrec de la persona titular de l'immoble, i en un lloc que compleixi les condicions reglamentàries.

Qualsevol modificació de l'emplaçament del comptador o aparell de mesura, dins del recinte o propietat al subministrament de la qual està adscrit, sempre serà a càrrec de la part a instància de la qual s'hagi dut a terme aquella modificació.

No obstant això, serà sempre a càrrec de la persona abonada tota modificació en l'emplaçament del comptador ocasionada per qualsevol dels següents motius:

- a) Per obres de reformes efectuades per la persona abonada amb posterioritat a la instal·lació del comptador i que dificultin la seva lectura, revisió o facilitat de substitució.
- b) Quan la instal·lació del comptador no respongui a les exigències de la normativa vigent i es produeixi un canvi en la titularitat del subministrament.

#### **Article 64. Prohibició de manipulació del comptador**

La persona abonada ni qualsevol ciutadà o ciutadana o persona usuària, no podran manipular el comptador o aparell de mesura ni el seu precinte, ni connectar preses o fer derivacions abans de l'aparell, sense autorització expressa de l'entitat gestora.

La instal·lació del comptador i el seu precintat l'ha de realitzar sempre personal de l'entitat gestora.

### **TÍTOL CINQUÈ. CONSUM I FACTURACIÓ**

#### **Article 65. Consum i facturació**



La persona abonada consumirà l'aigua d'acord amb el que s'estableix en aquest Reglament pel que fa al compliment de les condicions del subministrament, i estarà obligada a usar les instal·lacions pròpies i del servei de manera racional i correcta, i evitar qualsevol perjudici al servei i a tercers.

#### **Article 66. Facturació**

1. L'entitat prestadora del servei rebrà de cada persona abonada l'import del subministrament d'acord amb la modalitat de taxa o tarifa vigent a cada moment, així com els tributs que s'escaiguin en cada cas.
2. Seran objecte de facturació els conceptes corresponents al consum d'aigua i a la quota de servei, segons les taxes o tarifes vigents en cada període de facturació.
3. El consum d'una presa per a piscines es facturarà a nom de la persona propietària, arrendatària o de la comunitat de propietaris.

#### **Article 67. Lectura de comptadors**

Com a norma general, la determinació dels consums que realitzi cada abonat o abonada, es concretarà per la diferència entre les lectures de dos períodes consecutius de facturació.

##### Periodicitat

L'entitat gestora establirà un sistema de lectura permanent i periòdic de manera que, per a cada persona abonada, els cicles de lectura continguin, en la mesura que sigui possible, el mateix nombre de dies, aproximant-se al màxim als 30, 60 o 90 dies.

##### Horari de lectures

La presa de lectura s'ha de realitzar en hores hàbils o de normal relació comercial, pel personal autoritzat expressament per l'entitat gestora, el qual haurà d'anar proveït de la seva corresponent identificació.

En cap cas la persona abonada no podrà imposar l'obligació de prendre la lectura fora de l'horari que tingui establert l'entitat gestora a aquest efecte.

En aquells casos que es concedeixin subministraments eventuais, controlats mitjançant equips de mesura de tipus mòbil, la persona abonada estarà obligada a presentar-se en els llocs o locals establerts a aquest efecte en el corresponent contracte o autorització, i dins de les dates igualment establertes en aquest document, amb els esmentats equips de mesura per a la seva lectura.

##### Lectura per part de la persona abonada

Quan, per absència de la persona abonada o usuària, no fos possible la presa de lectura, l'entitat gestora comunicarà a l'abonat o abonada la possibilitat de fer una autolectura i facilitar les dades necessàries per a això.

#### **Article 68. Anomalies, estimacions i avaluacions en el cas d'incidències de mesura**



Quan no sigui possible conèixer els consums realment realitzats, a conseqüència d'una avaria en l'equip de mesura, l'absència de la persona abonada o usuària en el moment que es va intentar prendre la lectura, o per causes imputables a l'entitat gestora, la facturació del consum s'efectuarà d'acord amb el consum realitzat durant el mateix període de temps i en la mateixa època de l'any anterior. De no existir aquest terme de comparació, es liquidaran les facturacions d'acord amb la mitjana aritmètica o consum mitjà diari dels sis mesos anteriors, aplicat al període objecte de facturació.

En aquells casos en els quals no existeixin dades històriques per poder obtenir la mitjana a la qual s'al·ludeix en el paràgraf anterior, els consums es determinaran sobre la base de la mitjana que s'obtingui en funció dels consums coneguts de períodes anteriors. Si això tampoc no fos possible, es facturarà un consum equivalent al consum mitjà de la persona abonada pel mateix tipus de servei i en el mateix període de temps.

Una estimació ha de realitzar-se quan no pot efectuar-se la lectura del comptador per absència de la persona abonada o usuària i sigui necessària la seva presència, o bé quan existeix una impossibilitat tècnica en l'obertura de l'armari, etc. Aquestes facturacions es realitzaran a compte, i quan es resolgui el problema i pugui fer-se la lectura, es regularitzarà.

L'avaluació es realitzarà quan existeixi alguna anomalia en el comptador o no es disposi d'un dels dos índexs (lectures consecutives). En aquests casos la facturació es considerarà ferma.

En casos excepcionals, com són aquelles instal·lacions en les quals pel seu caràcter temporal, per la seva situació de precarietat, o per qualsevol altra causa d'excepcionalitat, s'hagi contractat el subministrament per un volum o cabal fix, o per una quantitat predeterminada per unitat de temps d'utilització, no podran imputar-se altres consums que els estrictament pactats. En aquests casos, es podrà facturar de forma anticipada i coincidint amb el que s'hagi autoritzat. A més els consums per a usos públics (edificis, jardins, fonts, neteja de carrers, etc.) poden ser aforats amb la major exactitud possible, a l'efecte de la seva quantificació, i fer-los objecte dels contractes de subministrament que s'escaiguin.

#### **Article 69. Facturació en supòsits de fuga en instal·lació interior**

En els supòsits en els quals es produeixi una fuga d'aigua per un fet fortuït, de difícil detecció, no atribuïble a la negligència de la persona abonada o usuària, i sempre que aquesta acrediti que ha resolt la incidència aportant a l'entitat gestora la documentació, expedida per personal instal·lador homologat, justificativa de la reparació de la fuga, l'entitat gestora, en els supòsits que ho estimi adequat, aplicarà en la factura corresponent les mesures reductores autoritzades per l'Ajuntament o organisme competent.

Aquesta mesura reductora de caràcter excepcional no s'aplicarà a un mateix abonat o abonada més d'una vegada en un període de dos anys.



### **Article 70. Preus aliens al consum d'aigua**

L'entitat gestora facturarà a les persones abonades tots els conceptes aliens al consum d'aigua i que formen part de la prestació del servei, d'acord amb els preus i conceptes que prèviament hagi aprovat l'Ajuntament o organisme competent, pel mateix procediment.

### **Article 71. Tributs i altres conceptes de la factura**

L'entitat gestora inclourà, per al seu cobrament en la factura, els tributs i els preus públics per compte de les entitats públiques, quan així ho estableixin les normes que els regulin.

### **Article 72. Drets econòmics d'escomesa**

Els drets d'escomesa són la compensació econòmica que han de satisfer les persones sol·licitants d'una escomesa a l'entitat gestora com a contraprestació del valor proporcional de les inversions realitzades o que calgui fer en la xarxa de distribució per donar servei a l'escomesa, tot mantenint la capacitat de subministrament del sistema general de proveïment i particular de distribució, en les mateixes condicions anteriors a la prestació del nou subministrament i sense cap minoració per als preexistents.

Els drets d'escomesa podran incloure:

- Quota de connexió: inclourà el cost dels materials i mà d'obra de l'execució de l'escomesa, inclosa la reposició dels paviments en la via pública, etc.
- Quota de xarxa: correspon i cobreix, en la proporció que afecta a la persona peticionària, l'import de les obres del sistema de proveïment i d'adaptació de la xarxa existent, tant en el moment de la sol·licitud com en les renovacions i manteniment posterior, i també la seva prolongació, si escau, per als nous subministraments sol·licitats.

L'entitat gestora ha de comunicar a la persona sol·licitant l'import dels drets d'escomesa, d'acord amb els preus aprovats per l'Ajuntament o organisme competent, i vigents en la data de la sol·licitud.

La vigència de la valoració dels drets d'escomesa és de trenta dies hàbils. Transcorregut aquest termini sense que s'hagi subscrit el contracte o, una vegada subscrit, sense que s'hagi fet efectiu el pagament corresponent, l'entitat gestora pot mantenir la valoració inicialment realitzada o aplicar els preus que en el moment del pagament estiguin vigents.

Els drets d'escomesa seran satisfets una sola vegada per la persona peticionària i quedaran adscrits a la propietat en benefici de la finca o l'immoble per al que s'hagi contractat l'escomesa.

### **Article 73. Objecte i periodicitat de la facturació. Tarifes o taxes**

Les tarifes o taxes del servei de subministrament domiciliari de l'aigua estaran sotmeses al règim d'autorització o comunicació prèvia que estableixi la normativa

aplicable en vigor, així com la seva aprovació, estructura, establiment, modificació i pagament. Les tarifes o taxes, hauran de ser públiques, estar publicades i a la disposició dels abonats i abonades.

Les quantitats i conceptes a facturar per l'entitat prestadora del servei pels conceptes que s'escaigui en funció de la modalitat del subministrament i dels consums a facturar per la prestació del servei, es calcularan aplicant les tarifes o taxes vigents a cada moment.

Els consums es facturaran per períodes de subministrament vençuts i la seva durada s'aproximarà el màxim possible a tres mesos, excepte pacte en contrari. El primer període s'ha de calcular des de la data de posada en marxa de la instal·lació.

#### **Article 74. Factures**

En els períodes de facturació que hagin estat vigents diverses tarifes o taxes, la facturació s'efectuarà per prorrata entre els diferents períodes.

Les factures dels imports del servei prestat s'han de confeccionar periòdicament i han d'incloure els impostos i altres taxes que corresponguin. S'ha de confeccionar una factura per a cada abonat o abonada.

L'entitat prestadora del servei ha d'especificar en les seves factures, com a mínim, els conceptes següents:

- Domicili objecte del subministrament.
- Domicili o adreça electrònica d'enviament de la factura.
- Tarifa o taxa aplicada.
- Número de factura.
- Identificació de la persona abonada.
- Identificador de l'entitat emissora de la factura.

#### **Article 75. Terminis i forma de pagament. Informació a lliurar**

L'entitat gestora quedarà obligada a lliurar la factura a la persona abonada a través del mitjà que aquesta hagi determinat, ja sigui correu ordinari o de manera telemàtica, amb indicació dels terminis per a fer-la efectiva. L'abonat o abonada ha de pagar la factura dins d'un termini de vint dies naturals comptats des de la data de la seva emissió.

L'abonat o abonada pot optar per domiciliar el pagament de la factura en una entitat financera o bé per fer-ho efectiu directament a l'entitat gestora, que posarà a la disposició de les persones titulars dels contractes els mitjans i les maneres d'efectuar el pagament que permeti el desenvolupament tecnològic.

En aquells casos que per error o anomalia s'hagin facturat quantitats inferiors a les degudes, es pot acordar escalonar el pagament de la diferència en un termini que, excepte acord contrari i quan l'import així ho justifiqui, ha de ser d'igual durada que el període en el qual s'estenguin les facturacions errònies o anormals, amb un període màxim d'un any.



### **Article 76. Reclamacions**

1. La persona abonada pot obtenir de l'entitat prestadora del servei qualsevol informació relacionada amb les lectures, factures, comprovacions del comptador, cobraments i tarifes o taxes aplicades i, en general, sobre qualsevol qüestió relacionada amb el subministrament particular a l'abonat o abonada i que es trobi a disposició de l'entitat prestadora del servei.
2. Si la persona abonada presenta una reclamació per a la devolució d'ingressos que consideri indeguts, ha d'expressar de manera clara i precisa els conceptes que reclama i els fonaments de la reclamació, i ha d'acompanyar els justificants dels ingressos suposadament indeguts i de qualsevol altra documentació que correspongui. La devolució de les quantitats percebudes indegudament ha de ser immediata, una vegada es comprovi l'error de facturació o qualsevol altra causa que l'hagi provocat.
3. Sense perjudici del que disposa aquest Reglament, les reclamacions de la persona abonada es tramitaran de conformitat amb el que estableix la normativa vigent.

## **TÍTOL SISÈ. RÈGIM JURÍDIC APLICABLE EN SITUACIÓ D'EXCEPCIONALITAT O D'EMERGÈNCIA PER SEQUERA**

### **Article 77. Àmbit temporal d'aplicació**

Aquest Títol Sisè s'aplicarà en aquells períodes d'excepció i/o d'emergència declarats amb aquest caràcter per la normativa de l'Ajuntament de Lluçmajor, la comunitat autònoma de les Illes Balears, o de l'Estat, a fi de reduir la utilització dels recursos hídrics per raó de la seva escassetat.

A mesura que es vagin aplicant les previsions establertes en aquest Títol, quedaran suspeses totes aquelles prescripcions contemplades en aquest Reglament, així com les clàusules dels contractes de subministrament que s'hi oposin.

### **Article 78. Òrgan competent**

Correspon al batle o batlessa, o a les autoritats autonòmiques o estatals competents, la potestat d'adoptar les mesures excepcionals que siguin necessàries i apropiades, i les eventualment previstes en el Pla de contingència, orientades a gestionar de manera eficient i racional el subministrament d'aigua per al consum humà.

### **Article 79. Prohibicions i restriccions aplicables a l'aigua de la xarxa de proveïment domiciliària**

En compliment de les prescripcions que pugui dictar l'Administració competent en matèria de recursos hídrics, i en l'exercici de les competències en matèria de distribució domiciliària d'aigua apta per al consum humà, en els períodes declarats d'excepcionalitat i d'emergència la Batlia podrà adoptar les mesures dirigides a assegurar l'estalvi d'aigua i el seu ús racional, que podran ser les següents:

- a) Fixar un límit o prohibir l'ús d'aigua de la xarxa potable per:
  - Al reg de jardins, prats, horts, zones verdes i esportives, de caràcter públic o privat.



- A la neteja de vials, carrers, voravies i camins, de caràcter públic o privat, sense perjudici de la necessitat del seu manteniment en les condicions higièniques i sanitàries apropiades.
- Per omplir piscines, estanys i fonts, privades o públiques.
- b) Regular, delimitar o prohibir l'ús d'aigua de la xarxa per a les fonts que no disposin d'elements automàtics de tancament.
- c) Prohibir l'ús d'aigua de la xarxa per al rentat de tota classe de vehicles, exceptuant el realitzat per les empreses dedicades a aquesta activitat.
- d) Prohibir o limitar l'ús d'aigua de la xarxa en instal·lacions de refrigeració i condicionament sense un sistema de recuperació de circuit tancat.
- e) Establir objectius d'estalvi en el consum, en funció dels límits percentuals d'estalvi que determini l'Administració competent. L'incompliment d'aquests objectius tindrà la consideració de consum excessiu.  
En el cas de subministraments per mitjà d'aforaments, es podrà exigir la instal·lació, a càrrec de l'abonat o abonada, de mecanismes limitadors de cabal, que garanteixin el compliment dels objectius d'estalvi en el consum.
- f) Fixar un límit o prohibir qualsevol altre ús de l'aigua potable no previst en aquest apartat i respecte al qual l'Administració competent determini la seva prohibició o limitació.

En situació d'emergència, a més de les mesures establertes anteriorment, també podran adoptar-se les següents:

- a) Establir restriccions temporals o reduccions de les dotacions per persona i dia per al consum humà, industrial i comercial, així com disposar la interrupció dels subministraments durant les franges horàries que es determinin en funció dels escenaris que l'Administració competent estableixi. L'adopció d'aquesta mesura implicarà automàticament l'autorització a l'entitat prestadora del servei per executar aquelles operacions en les xarxes que siguin necessàries. Aquesta actuació no es podrà dur a terme sense la informació prèvia a les persones afectades, que es realitzarà d'acord amb el que s'estableix a l'article següent.
- b) Qualsevol altra mesura prevista per la declaració d'emergència o la normativa reguladora de les mesures excepcionals i d'emergència en relació amb la utilització dels recursos hídrics.

En referència als subministraments crítics (centres sanitaris i altres), es farà el que es disposi en el Pla de contingència vigent a cada moment.

Pel fet de tractar-se de situacions d'emergència per falta d'aigua derivades de l'article 58 del Reial decret legislatiu 1/2001, de 20 de juliol, pel qual s'aprova el Text Refós d'aigües estatals, o la norma que eventualment el substitueixi, les mesures indicades en aquest Títol Sisè no donen lloc a indemnització a favor de les persones físiques i jurídiques afectades.

### **Article 80. Obligacions de l'entitat subministradora**

L'entitat prestadora del servei queda obligada a informar les persones abonades i usuàries, pels mitjans de comunicació de major difusió, tant audiovisuals com





escrits, i tan clarament com sigui possible, de les restriccions temporals o de dotació aprovades, així com de la resta de mesures que s'hauran d'implantar, d'acord amb les instruccions que el batle o la batlessa puguin dictar.

L'entitat prestadora queda també obligada a col·laborar amb les autoritats i el personal de l'Ajuntament, amb la finalitat de permetre el compliment de les previsions d'aquest Títol.

## **TÍTOL SETÈ. INSPECCIÓ, RÈGIM SANCIONADOR I RECLAMACIONS**

### **Capítol I. Inspecció**

#### **Article 81. Infraccions de l'entitat gestora**

L'incompliment per part de l'entitat gestora de les obligacions establertes, constituirà infracció administrativa d'acord amb el que s'estableix en la normativa local, autonòmica o estatal corresponent.

Els incompliments de les condicions dels plecs de contractació, de les cartes de compromís als abonats i abonades, i altres deures, es resoldran de conformitat amb les clàusules dels plecs i el contracte que reguli l'actuació de l'entitat prestadora del servei respecte a l'Ajuntament o òrgan competent, i a les persones abonades i usuàries en general.

#### **Article 82. Inspecció**

L'entitat gestora està autoritzada a vigilar les condicions i formes amb les que els abonats i abonades utilitzen el servei de proveïment.

A tal fi, l'entitat gestora podrà sol·licitar i proposar el nomenament de personal d'inspecció, el qual obtindrà el nomenament i autorització corresponents de l'òrgan competent o, subsidiàriament, de l'Ajuntament, amb la corresponent acreditació mitjançant targeta d'identitat que haurà de comptar amb la fotografia de la persona acreditada i les atribucions corresponents.

El personal d'inspecció autoritzat estarà facultat per visitar i inspeccionar els immobles i locals proveïts d'aigua, i les instal·lacions corresponents, a l'objecte de observar si existeix alguna anomalia.

#### **Article 83. Actuació inspectora**

L'actuació del personal d'inspecció autoritzat i acreditat s'haurà de reflectir en un acta on consti el nom i domicili de la persona inspeccionada, les circumstàncies en les que s'hagi dut a terme la inspecció, data i hora, així com els fets que l'originin, i s'haurà de convidar la persona abonada, les persones que d'ella en depenguin, les i els familiars, o qualsevol altre testimoni que presenciï la inspecció, a realitzar les manifestacions que estimin pertinents, i es faran constar a l'acta amb la seva signatura degudament acreditada mitjançant DNI o similar. La negativa a fer-ho no afectarà en res a la tramitació i conclusions que s'estableixin posteriorment, ni es prendran en consideració les manifestacions que no hagin estat reconegudes mitjançant signatura.

Es lliurarà a l'abonat o abonada una còpia d'aquest acta, signada per la persona que hagi realitzat la inspecció. L'inspector o inspectora, en concordança amb la gravetat dels fets, dels potencials fraus comesos, o dels danys i pèrdues d'aigua, podrà precintat, si és necessari, els elements inherents a la infracció a fi de suspendre el servei. L'actuació inspectora pot donar lloc a l'adopció de les mesures provisionals contemplades en aquest Reglament.

L'entitat gestora, a la vista de l'acta aixecada, requerirà la persona propietària de la instal·lació perquè corregeixi les deficiències en ella observades, amb la prevenció que, de no fer-ho en el termini de cinc dies hàbils, s'aplicarà el procediment de suspensió del subministrament que correspongui.

Quan el personal de l'entitat gestora trobi derivacions en les seves xarxes, amb utilització de subministrament sense contracte o realitzat clandestinament, podrà efectuar el tall immediat del subministrament a dites derivacions, i se'n donarà compte immediatament i per escrit a l'òrgan superior competent i, en qualsevol cas a l'Ajuntament, per a la incoació del corresponent expedient sancionador.

Si no fos possible accedir a la zona de comptadors, la suspensió del subministrament podrà realitzar-se a través de la clau d'escomesa.

## **Capítol II. Règim sancionador**

### **Article 84. Objecte i abast del règim sancionador**

Aquest Capítol té per objecte la regulació del règim sancionador de les infraccions administratives comeses per les persones abonades o usuàries del servei municipal d'aigua potable, i per totes aquelles persones les accions o les omissions de les quals afectin o incideixin en el servei o en les seves instal·lacions, sempre que aquestes conductes es puguin subsumir en les infraccions que preveu aquest Reglament.

### **Article 85. Potestat sancionadora**

El batle o batlessa, o òrgan o membre de la corporació en qui delegui, o l'òrgan de l'Administració autonòmica que correspongui, segons els casos, són els òrgans competents per incoar els procediments sancionadors, i adoptar i imposar les sancions corresponents.

La instrucció de l'expedient anirà a càrrec del personal funcionari de l'Ajuntament o d'òrgans de l'Administració autonòmica, segons correspongui. Quan s'escaigui la designació de secretari o secretària, el nomenament recaurà en el personal funcionari de l'administració instructora degudament qualificat.

L'entitat gestora està habilitada per implantar les mesures provisionals, proporcionals a la gravetat dels fets (potencials fraus, danys i pèrdues, etc.), i n'haurà de donar compte immediata a l'òrgan competent i executar aquelles acordades per aquest.

### **Article 86. Denúncia**



Les denúncies que es formulin d'ofici des de l'Ajuntament, o per persones particulars o per l'entitat prestadora del servei, donaran lloc a l'obertura de les diligències corresponents, amb la finalitat de comprovar els fets denunciats i, en el seu cas, incoar el corresponent expedient sancionador.

En el supòsit de denúncies formulades per persones particulars, aquestes hauran de facilitar totes les dades necessàries perquè el personal d'inspecció municipal o de l'entitat prestadora del servei, pugui comprovar la veracitat dels fets denunciats.

### **Article 87. Responsables**

Seràn responsables les persones que, per acció o omissió, realitzin els fets o no compleixin els deures que constitueixin la infracció i, en el cas d'establiments industrials i comercials, les empreses titulars d'aquests establiments o els qui s'estiguessin beneficiant de la infracció, ja siguin persones físiques o jurídiques.

### **Article 88. Infraccions lleus**

Es considerarà infracció lleu l'incompliment de les obligacions de les persones abonades i usuàries o de les prohibicions específiques establertes en aquest Reglament, excepte les relatives a les obligacions econòmiques o aquelles que els articles següents qualifiquin de greus o molt greus.

En particular, en els supòsits de declaració de situació d'excepcionalitat o d'emergència per sequera, amb la imposició de limitacions o prohibicions de l'ús d'aigua potable, tindran la consideració de lleu la infracció de qualsevol de les mesures previstes a l'article 79, i particularment les següents:

- Rentar vehicles.
- Regar jardins i zones similars d'una superfície de fins a 200 m<sup>2</sup>.
- Omplir piscines d'una superfície màxima de 40 m<sup>2</sup>.
- El consum excessiu d'aigua, en cas d'estar limitat per a l'ús domèstic.
- El consum excessiu d'aigua en cas d'estar limitat per a altres usos, sempre que no se superi en més d'un 10% el límit fixat.
- L'ús d'aigua per al consum humà en instal·lacions de refrigeració i condicionament sense un sistema de recuperació de circuit tancat.
- La falta d'instal·lació dels mecanismes limitadors de cabals en el cas de subministrament per mitjà d'aforaments, si s'ha exigut.

### **Article 89. Infraccions greus**

Tindran la consideració d'infraccions greus les següents accions o omissions:

- a) La manipulació de l'aparell de mesurament o qualsevol altra actuació que comporti la utilització fraudulenta del servei, com la retirada de l'aparell de mesura, derivacions, entroncaments directes o similars.
- b) Dificultar les tasques del personal inspector del servei, ja sigui impedit, dificultant o restringint les visites, o bé amenaçant o intimidant a aquest personal.
- c) No respectar els precintes col·locats per l'entitat prestadora del servei o dels organismes competents de l'Administració, o manipular les instal·lacions del servei públic.



- d) Establir o permetre derivacions en la seva instal·lació per al subministrament d'aigua, ja sigui temporalment o permanent, a altres locals, finques o habitatges diferents a les consignades en el contracte.
- e) Revendre l'aigua a tercers, fins i tot a les persones propietàries, arrendatàries o altres ocupants de locals o habitatges no consignats en el contracte.
- f) La reiteració de tres infraccions lleus en un any.

En els supòsits de declaració de situació d'excepcionalitat o d'emergència per sequera, amb la imposició de limitacions o prohibicions de l'ús d'aigua potable, també tindran la consideració de greu les següents accions o omissions:

- g) Regar jardins d'una superfície superior a 200 m<sup>2</sup> i inferior a 1.000m<sup>2</sup>.
- h) Omplir piscines d'una superfície d'entre 40 m<sup>2</sup> i 100 m<sup>2</sup>.
- i) El consum excessiu d'aigua en cas d'estar limitat per a usos diferents al domèstic, sempre que s'excedeixi entre un 10% i un 20% del límit fixat.
- j) La reincidència per haver comès en el termini de sis mesos una actuació sancionada com a lleu.

#### **Article 90. Infraccions molt greus**

Es considerarà infracció molt greu:

- a) Qualsevol de les conductes descrites anteriorment, si causen danys greus i rellevants a les instal·lacions d'aquest servei o a uns altres també municipals o a la via pública. Tindran la consideració de danys greus els de valor superior a la quantia econòmica equivalent a 3.000 m<sup>3</sup> d'aigua, valorats aquests al preu de la part variable de l'últim bloc de consum, per a les persones usuàries domèstiques en el servei de proveïment (distribució), segons la tarifa vigent a la data de la infracció.
- b) La reiteració de tres infraccions greus en un any.

En els supòsits de declaració de situació d'excepcionalitat o d'emergència per sequera, amb la imposició de limitacions o prohibicions de l'ús d'aigua potable, també tindran la consideració de molt greu les següents accions o omissions:

- c) Regar jardins d'una superfície superior a 1.000 m<sup>2</sup>.
- d) Omplir piscines d'una superfície superior a 100 m<sup>2</sup>.
- e) El consum excessiu d'aigua, en cas d'estar limitat a usos diferents del domèstic, sempre que s'excedeixi en més del 20% el límit fixat.
- f) L'obstaculització o desatenció dels requeriments que realitzi l'Ajuntament o l'entitat gestora.
- g) La reincidència per haver comès en el termini de sis mesos una actuació sancionada com a greu.

#### **Article 91. Sancions**

Les infraccions de caràcter lleu comporten l'advertiment de l'Ajuntament o de l'òrgan administratiu competent, i l'obligació de normalitzar la situació en un termini màxim de 5 dies. A més, seran sancionades amb multes de fins a 750 €.

Les infraccions greus seran sancionades amb multes de quantia econòmica entre 751 € i 1.500 €.

Les infraccions molt greus seran sancionades amb multes de quantia econòmica entre 1.501 € i 3.000 €.

En qualsevol dels casos, sense perjudici de recàrrecs i sancions, la persona responsable haurà de pagar la liquidació per frau, si s'hagués produït tal fet, calculada de la següent manera:

- L'entitat gestora, en possessió de l'acta, haurà de formular la liquidació del frau, tot prenent en consideració, les següents circumstàncies:
  - Que no existeixi cap contracte per al subministrament d'aigua.
  - Que, per qualsevol procediment, s'hagi manipulat o alterat el registre del comptador o aparell de mesura.
  - Que s'hagin realitzat derivacions de cabal, permanent o circumstancial, abans dels equips de mesura.
  - Que s'utilitzi l'aigua per a usos diferents dels contractats, afectant la facturació dels consums segons la tarifa a aplicar.
  - Que s'hagi produït la venda o cessió a tercers d'aigua de la xarxa pública.
- L'entitat gestora practicarà la corresponent liquidació de la següent forma:
  - Es formularà una liquidació per frau, que inclourà un consum equivalent a la capacitat o cabal “permanent” del comptador que reglamentàriament hagués correspost a les instal·lacions utilitzades per a l'acció fraudulenta amb un màxim de 23 hores al dia, o estimació segons dades anteriors de la mateixa persona abonada o de similars característiques, i durant el termini que transcorri entre l'inici del frau o l'adquisició de la titularitat o drets d'ús de les instal·lacions citades, i el moment que hagi esmenat l'existència del frau detectat, sense que pugui estendre's en total a més d'un any.
  - En tots els casos, l'import del frau deduït d'acord amb els preceptes establerts en els paràgrafs anteriors, estarà subjecte als impostos que li siguin repercutibles, havent-se de consignar la seva quantia en les corresponents liquidacions.
  - Les liquidacions que formuli l'entitat gestora seran notificades a les persones interessades, les quals podran formular reclamacions davant l'Ajuntament i l'organisme competent en matèria de consum, en el termini de quinze dies a comptar des de la notificació de la liquidació, sense perjudici de les altres accions que les puguin correspondre.

## **Article 92. Graduació de les sancions**

En determinar les multes corresponents, es garantirà la seva adequació entre la gravetat del fet constitutiu de la infracció i la sanció aplicada. Es consideraran especialment els següents criteris:

- a) L'existència d'intencionalitat o reiteració, així com el grau de participació en els fets de la persona infractora i el benefici obtingut per la comissió de la infracció. En cap cas la imposició de la sanció pot ser més beneficiosa per a la persona responsable, que el compliment de les normes infringides.



- b) La naturalesa dels perjudicis causats, atesa la gravetat del mal derivat de la infracció, l'alteració causada, i al grau d'afectació en la salut i la seguretat de les persones.
- c) En supòsits de declaració de situació d'excepcionalitat o d'emergència per sequera, la quantitat d'aigua utilitzada, mesurada en funció de la superfície on s'utilitza.
- d) La reincidència, per comissió, en el termini d'un any, de més d'una infracció de la mateixa naturalesa, si ha estat declarada ferma en la via administrativa.
- e) Es considerarà circumstància atenuant que la persona infractora hagi adoptat mesures immediates per corregir la infracció.

### **Article 93. Concurrència de sancions**

Si de la comissió d'una de les infraccions administratives es deriva necessàriament a la comissió d'una altra o altres, s'imposarà únicament la sanció més elevada de totes les que siguin susceptibles d'aplicació.

En cap cas poden sancionar-se fets que hagin estat sancionats prèviament en l'àmbit penal o administratiu en aquells supòsits que s'apreciï la identitat del subjecte, dels fets i dels fonaments de la sanció imposada. Existirà identitat de fonament quan siguin els mateixos interessos públics protegits pels règims sancionadors concurrents.

Si durant la tramitació del procediment sancionador s'aprecia la possible qualificació dels fets com a constitutius d'un delictes, segons la regulació continguda en el Codi Penal, d'acord amb la legislació vigent es traslladaran totes les actuacions practicades a l'autoritat judicial competent, i se suspendrà el procediment administratiu fins que aquella hagi incoat i resolt el procés penal que correspongui.

L'entitat gestora podrà comparèixer en el procediment penal per poder reclamar la indemnització per danys i perjudicis que pogués correspondre.

### **Article 94. Reparació**

La imposició de les sancions és independent de l'obligació exigible en qualsevol moment a la persona responsable de la infracció, de la reposició de la situació alterada al seu estat originari, així com la indemnització pels danys i perjudicis causats en les instal·lacions municipals, obres annexes, o a qualsevol altre bé del patrimoni municipal o de l'entitat gestora que n'hagi resultat afectat. L'entitat prestadora del servei executarà les actuacions de reposició i reparació, i aniran a càrrec a la persona responsable de la infracció.

### **Article 95. Compatibilitat de les sancions amb altres mesures i responsabilitats**

No tindran caràcter sancionador les suspensions del subministrament que autoritzi l'Ajuntament o òrgan competent, ni els acords de resolució unilaterals de contractes amb les persones abonades. La imposició de sancions serà compatible amb l'adopció simultània de qualsevol d'aquestes mesures.

### **Article 96. Altres responsabilitats**



Les sancions previstes en aquest Reglament s'imposaran amb independència de la responsabilitat civil o penal que pugui ser exigida davant els jutjats i tribunals competents.

#### **Article 97. Procediment sancionador**

1. Els expedients sancionadors es tramitaran de conformitat amb aquest Reglament en virtut del procediment sancionador que estableixi l'Ajuntament. A falta d'aquest procediment propi, seran aplicables els procediments sancionadors de l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears i, subsidiàriament, de l'Administració de l'Estat.
2. No obstant això, si és d'aplicació prevalent el règim d'infraccions i sancions que preveu la legislació sectorial, seran aplicables les regles següents:
  - a) S'observarà el procediment sancionador previst en la norma sectorial si en ella està així disposat amb caràcter imperatiu.
  - b) Si no es dóna la circumstància prevista en el paràgraf anterior, serà aplicable el que disposa l'apartat 1.

#### **Article 98. Mesures provisionals**

Els òrgans competents per incoar el procediment sancionador, per pròpia iniciativa o a proposta de l'òrgan instructor, podran adoptar, mitjançant acord motivat i en qualsevol fase del procediment sancionador, les mesures provisionals que tinguin per objecte assegurar l'eficàcia de la resolució que pugués recaure, la bona fi del procediment, evitar el manteniment dels efectes de la infracció, o assegurar les exigències dels interessos generals.

En els supòsits de declaració de situació d'excepcionalitat o d'emergència per sequera, es podran dictar també les mesures cautelars següents:

- a) En el supòsit de detectar consums d'aigua que durant un període d'un mes incompleixin els objectius d'estalvi que a cada moment s'hagin establert, qualificats com a excessius, es podrà ordenar la instal·lació, a costa de la persona abonada, de dispositius limitadors del cabal subministrat o interrompre el subministrament durant determinades franges horàries.
- b) Si es detecten actuacions qualificades com a infraccions greus o molt greus, es podrà ordenar la suspensió de subministrament, una vegada comprovada la infracció.
- c) Les normes previstes en els paràgrafs anteriors seran igualment aplicables en els supòsits que, fins i tot complint els objectius d'estalvi establerts, el consum superi en més d'un 20% del consum estàndard per persona que s'hagi determinat.

Per a l'adopció de les mesures provisionals o cautelars, s'han de tenir presents les pautes següents:

1. L'existència d'elements de judici suficients que justifiquin la conveniència d'adoptar dites mesures.
2. La idoneïtat i proporcionalitat de les mesures adoptades en relació als fets i circumstàncies determinats en l'expedient sancionador.



3. No s'adoptaran aquelles mesures provisionals que puguin causar perjudici de difícil o impossible reparació, així com aquelles altres que comportin la violació de drets emparats per les lleis.

Les mesures de caràcter provisional podran consistir en la suspensió temporal d'activitats, en la prestació de fiances, en la suspensió del subministrament o el precintat d'escomeses, amb la finalitat de paraitzar els efectes de la infracció, així com en aquelles altres previstes en normes sectorials específiques.

### **Capítol III. Consultes i reclamacion**

#### **Article 99. Obligacions de l'entitat prestadora del servei**

L'entitat prestadora del servei haurà d'habilitar un mecanisme o canal adequat per a la recepció, tramitació i resolució de les consultes i queixes sobre el servei que vulguin formular les persones abonades o usuàries. Així mateix, també haurà de posar a la seva disposició els corresponents fulls de reclamació.

#### **Article 100. Consultes i informació**

La persona abonada té dret a formular consultes sobre totes les qüestions derivades de la prestació del servei, així com de les tarifes i taxes vigents i els consums facturats. També pot sol·licitar pressupostos previs a les instal·lacions referents a la contractació.

L'entitat prestadora del servei ha d'informar, per escrit i a través del canal acordat amb l'abonat o abonada, sobre totes les consultes formulades correctament, en el termini màxim d'un mes.

#### **Article 101. Reclamacions**

Les reclamacions de les persones abonades o usuàries es tramitaran d'acord amb el que s'estableix en la normativa de consum per a la defensa de les persones consumidores i usuàries de la comunitat autònoma de les Illes Balears, o la que eventualment la substitueixi.

L'entitat gestora tindrà a disposició de les persones abonades i usuàries fulls de reclamació, i informará l'Ajuntament, amb periodicitat mensual o la que aquest fixi, de les reclamacions presentades, sempre que es realitzin en fulls oficials, i de les contestacions emeses a les persones usuàries i abonades. Així mateix, les citades reclamacions quedaran recollides en el Sistema d'Informació Geogràfic quan la tecnologia ho permeti, i altres bases de dades, lligada a la informació a l'escomesa a través de la qual se subministra a la persona abonada.

Qualsevol reclamació requerirà, per ser atesa, la identificació prèvia de qui la formuli, que haurà de tenir la condició d'abonat o abonada.

Les reclamacions no paraitzaran el pagament de les factures o liquidacions a les que vagin referides, excepte que hi hagi ordre de l'Ajuntament en sentit contrari. Una vegada que es resolgui la reclamació, l'entitat gestora realitzarà la corresponent liquidació.



Les reclamacions es formularan per escrit a través dels canals o mitjans legalment admesos, i s'adreçaran a les oficines de l'entitat gestora, a l'Ajuntament o a l'Administració competent. L'entitat gestora té l'obligació de contestar les reclamacions i lliurar a l'abonat o abonada el justificant d'haver-la presentat, en el que hi haurà de constar, com a mínim, el nom de la persona que reclama, relació amb l'entitat prestadora del servei, domicili de subministrament, data de la reclamació, i el seu objecte.

L'entitat gestora disposarà d'un màxim de 30 dies hàbils per contestar les reclamacions.

### **Article 102. Arbitratge**

Les parts, de comú acord, es podran sotmetre a la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears, o a l'òrgan que eventualment la substitueixi, i a la normativa autonòmica i estatal en matèria d'arbitratge de consum.

### **Article 103. Jurisdicció**

Els conflictes que es plantegin sobre la interpretació i aplicació d'aquest Reglament es resoldran davant la Jurisdicció Contenciosa Administrativa.

### **Disposició addicional**

Per fer front a les situacions d'excepcionalitat o d'emergència per sequera regulades en el Títol Sisè, l'Ajuntament mitjançant acord de la Junta de Govern Local, aprovarà el pla de contingència previst als articles 78 i 79 d'aquest Reglament, en el que s'establiran les mesures de caràcter excepcional orientades a gestionar de manera eficient i racional el proveïment d'aigua per a consum humà.

### **Disposició derogatòria**

Queda íntegrament derogat el Reglament municipal del servei de subministrament d'aigua potable de 2012 (BOIB núm. 81, de 5 de juny), amb les seves modificacions de 2016 i 2017, i totes aquelles altres disposicions municipals d'igual o inferior rang, que s'oposin a l'establert en el present Reglament.

### **Disposició final**

El present Reglament entrarà en vigor l'endemà de la seva publicació íntegra en el Butlletí oficial de les Illes Balears.

Lluçmajor, en la data de la signatura electrònica.



Ajuntament  
de **Lluçmajor**

Batle-President  
Firmat electrònicament per:  
Eric Jareño Cifuentes  
27/08/2021.14:49:37



Ajuntament  
de **Lluçmajor**



## **ANNEX I. NORMATIVA APLICABLE EN MATÈRIA DE QUALITAT DE LES AIGÜES DE CONSUM HUMÀ**

- Directiva 98/83/CE de 3 de novembre de 1998.
- Reial decret 140/2003, de 7 de febrer, pel qual s'estableixen els criteris sanitaris de la qualitat de l'aigua de consum humà.
- Reial Decret 1798/2010, de 30 de desembre, pel que es regula l'explotació i comercialització d'aigües minerals naturals i aigües de font envasades per a consum humà.
- Decret 53/2012 de 6 de juliol, sobre vigilància sanitària de les aigües de consum humà dels Illes Balears.
- Ordre Ministerial SCO/1591/2005, de 30 de maig, sobre el Sistema d'Informació Nacional d'Aigua de Consum (SINAC).
- Ordre SCO/2967/2005, de 12 setembre de 2005, per la qual s'amplia la de 21 de juliol de 1994, per la qual es regulen els fitxers de dades de caràcter personals gestionats pel Ministeri de Sanitat i Consum, i es crea el fitxer del Sistema d'Informació Nacional d'Aigua de Consum SINAC.
- Ordre SSI/304/2013, de 19 de febrer, sobre substàncies per al tractament de l'aigua destinada a la producció d'aigua de consum humà.
- Ordre SCO/778/2009, de 17 de març, sobre mètodes alternatius per a l'anàlisi microbiològica de l'aigua de consum humà.
- Resolució de la Direcció General d'Indústria de 29 de Gener de 2010 (núm. 2675) per la qual s'aproven els Normes per als companyies subministradores d'aigua de connexions de servei i comptadors per al subministrament d'aigua en els edificis des d'una xarxa de distribució.

--- oOo ---





Ajuntament  
de **Lluçmajor**

ANNEX II. MEMÒRIA TÈCNICA PER A L'HOMOLOGACIÓ DE LES COLUMNES, QUADRES DE COMPTADORS, MATERIALS I ELEMENTS UTILITZATS PEL CONCESSIONARI DEL SERVEI EN EL MUNTATGE D'ESCOMESSES PER AL SUBMINISTRAMENT D'AIGUA ALS EDIFICIS