

## Sección I. Disposiciones generales

### AYUNTAMIENTO DE LLUCMAJOR

#### 17 *Aprobación definitiva Reglamento Municipal del Servicio de agua potable de Llucmajor*

Aprobado inicialmente por el Pleno del Ayuntamiento de Llucmajor en sesión de día 28 de julio de 2021, la modificación del Reglamento municipal del servicio de agua potable de Llucmajor, sin que se hayan presentado alegaciones, resulta definitivamente aprobado en virtud de lo establecido en el artículo 49 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local y al artículo 102.1. apartado d) de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de las Illes Balears.

En cumplimiento del que dispone el artículo 103 de la Ley 20/2006, y al efecto de su entrada en vigor, se publica íntegramente el texto de la citada normativa.

#### REGLAMENTO MUNICIPAL DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE DE LLUCMAJOR

##### Exposición de motivos

**I.** El agua es un elemento necesario para la vida y para el desarrollo de las actividades económicas, pero a la vez es un recurso natural, necesario y escaso. Por este motivo, hay que favorecer e incentivar su uso racional. El marco normativo regulador en materia de aguas ha experimentado cambios relevantes en los últimos años a raíz de la aprobación de importantes normas, tanto a nivel comunitario europeo, como nivel estatal y autonómico. En este ámbito los ayuntamientos disfrutaban de un importante marco de competencias, atribuidas tanto por la legislación general de régimen local como por la legislación sectorial de aguas. Así, según la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local, corresponde al municipio ejercer competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las comunidades autónomas, en materia de suministro de agua. Así mismo, el suministro domiciliario de agua potable se configura como servicio público de prestación obligatoria para todos los municipios y constituye un servicio esencial reservado a favor de los entes locales.

En términos similares se expresa el artículo 29.2 de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de las Islas Baleares, que atribuye a los municipios competencias propias en materia, entre otros, de regulación y gestión del aprovisionamiento de agua potable a domicilio.

**II.** En el ámbito sectorial, el Real Decreto 140/2003, de 7 de febrero, establece los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano, y ha estado objeto de múltiples modificaciones, la última de 2018.

**III.** El vigente Reglamento municipal del servicio de suministro de agua potable de Llucmajor es del año 2012, y ha sufrido solo dos pequeñas modificaciones en 2016 y 2017, relativas a los contadores divisionarios de edificios plurifamiliares. Por lo tanto, la necesidad de adaptar el Reglamento a los tiempos actuales, junto con la circunstancia que se encuentra en proceso de licitación una nueva concesión del servicio de agua potable para todo el término municipal de Llucmajor, hacen aconsejable acometer una profunda revisión del vigente Reglamento, hasta el punto que, desde un punto de vista de técnica normativa, es conveniente su derogación íntegra y la sustitución por un de nuevo.

**IV.** Este nuevo Reglamento tiene por objeto regular en baja el servicio de suministro de agua potable dentro del término municipal de Llucmajor, determinar las relaciones entre el prestamista del servicio y las personas abonadas, y fijar los derechos y las obligaciones básicas de cada una de las partes, así como todos aquellos aspectos técnicos, medioambientales, sanitarios y contractuales propios del servicio público.

#### TÍTULO PRIMERO DISPOSICIONES GENERALES

##### Capítulo I Objeto y naturaleza del servicio

###### Artículo 1. Objeto

El objeto de este Reglamento es la regulación del servicio de suministro de agua para el consumo humano en el término municipal de

Llucmajor, incluyendo la determinación de los derechos y las obligaciones de la entidad prestamista y de las personas usuarias del servicio, definidos en este Reglamento.

El servicio municipal de abastecimiento domiciliario de agua potable se prestará dentro de los límites del término municipal de Llucmajor. La entidad gestora tiene que garantizar en los núcleos de población del municipio, en cualquier caso, el abastecimiento doméstico y la dotación necesaria para industrias y actividades de poco consumo de agua.

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

Área de gestión es la zona o zonas en las cuales, dentro del ámbito de actuación, la entidad gestora presta efectivamente el servicio público de suministro o abastecimiento de agua para el consumo humano, y queda limitada en las zonas con clasificación de urbana y con instalaciones municipales.

## **Artículo 2.**

### **Gestión y titularidad del servicio**

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

## **Artículo 3.**

### **Funciones del Ayuntamiento y garantía de suministro**

1. En su condición de titular del servicio de suministro de agua potable, corresponde al Ayuntamiento de Llucmajor el ejercicio de las funciones siguientes:
  - a) Prestar el servicio, directa o indirectamente, con continuidad y regularidad, y sin otras interrupciones que las que se deriven de fuerza mayor, o bien incidencias excepcionales y justificadas, propias de la explotación del servicio, de conformidad con lo que establece el presente Reglamento.
  - b) Garantizar la potabilidad del agua suministrada de conformidad con lo que se estipula en el Real Decreto 140/2003, de 7 de febrero, por el cual se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua del consumo humano, directamente o a través del gestor del servicio.
  - c) Velar porque las personas titulares de establecimientos abiertos al público pongan a disposición de sus usuarios y usuarias agua apta para el consumo.
  - d) Organizar, coordinar y reglamentar el servicio, estableciendo y modificando la forma de gestión (directa o indirecta) y controlando y supervisando su efectiva prestación, y regular, si procede, la adjudicación y formalizar los contratos administrativos que tengan por objeto la gestión indirecta del servicio y su seguimiento y control posterior.
  - e) Establecer y modificar la forma de gestión directa o indirecta del servicio.
  - f) Aprobar la adjudicación de los contratos administrativos que tengan por objeto la gestión indirecta del servicio.
  - g) Planificar, proyectar, ejecutar, conservar y explotar las obras e instalaciones generales del servicio (de manera directa o indirecta, a través de una entidad gestora del servicio), necesarias para captar, recoger, regular, conducir, almacenar, distribuir y situar en los puntos de toma de las personas usuarias, agua para el consumo humano.
  - h) Aprobar las tasas, cuotas, cánones, y precios o tarifas del servicio, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otras administraciones públicas. El Ayuntamiento podrá aprobar todas las disposiciones que sean necesarias para la gestión del servicio de abastecimiento.
  - i) La supervisión, control, y fiscalización del servicio, sus modificaciones, el rescate, el secuestro o la declaración de caducidad, en aquellos casos que fuera necesario.
  - j) Cualquiera otra función que le sea asignada por la legislación vigente, en su condición de ente titular del servicio.
2. El suministro de agua a las personas abonadas es permanente, excepto si hay un pacto en contra en el contrato, y no se puede interrumpir si no es por fuerza mayor, causas ajenas a la entidad prestamista del servicio, o cualquier otro motivo previsto en este Reglamento.



3. En circunstancias excepcionales, como por ejemplo sequías, emergencias u otras situaciones que impliquen que la calidad del agua no sea apta para el consumo humano, la entidad prestamista del servicio, con el acuerdo previo de la Administración competente, podrá restringir el suministro de agua a las personas abonadas. En este caso, la entidad prestamista queda obligada a informar de las restricciones por los medios de comunicación de mayor difusión, así como del resto de medidas que se tendrán que implantar.

4. Las instalaciones de las personas abonadas tienen que disponer de elementos destinados a garantizar una reserva para tres días de agua potable, necesaria para dar continuidad al servicio, así como los correspondientes sistemas de elevación de presión.

#### **Artículo 4.**

##### **Acceso al servicio**

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

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

Las personas usuarias del servicio recibirán, indistintamente, la denominación de persona abonada o usuaria.

#### **Artículo 5.**

##### **Régimen jurídico**

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

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

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

#### **Artículo 6.**

##### **Definiciones**

Los usos del agua se clasifican en:

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

Se aplicará esta modalidad exclusivamente en edificios destinados a vivienda, en los centros sociales, residencias, centros sanitarios y hospitales. Se excluirán aquellos inmuebles en los cuales se realice actividad industrial, comercial o profesional.

b) Suministros para otros usos: serán todos aquellos en los cuales el agua no se utilice para los fines expuestos en el apartado anterior. En todo caso, los locales comerciales o de negocios que puedan existir en cada edificio, tendrán que disponer de un suministro independiente. Se distinguen:

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

- Suministros para usos industriales: los que utilizan el agua como un elemento directo o indirecto de un proceso de producción.

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

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

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





Clases de suministros provisionales:

- Para obras. Se efectuará bajo las siguientes condiciones:

- Mediante contador colocado a tal efecto en un lugar apropiado y especialmente protegido, según el criterio de la entidad gestora.
- El suministro de obra tendrá que dejarse fuera de servicio al finalizar oficialmente las obras para las cuales se solicitó.
- Se considerará defraudación la utilización de este suministro para usos diferentes a los de obra. Si se da este caso, la entidad gestora podrá, con independencia de la sanción que corresponda, proceder al corte del suministro y a la anulación del contrato.
- La persona titular del contrato o su persona representante legal, podrá solicitar la prórroga del contrato de suministro para obra, siempre que no se supere la fecha de vigencia de la licencia de obras expedida por el Ayuntamiento.
- Para espectáculos temporales en locales móviles o en otro tipo de instalaciones provisionales. Podrán contratarse siempre por tiempo definido y con la correspondiente licencia municipal.

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

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

Queda prohibido tomar agua de cualquier elemento de estas instalaciones, excepto en el caso de incendio, sin la expresa autorización de la entidad gestora.

Otras definiciones:

- a) Actuaciones urbanísticas: las actuaciones derivadas de cualquier tipo de instrumento de planeamiento y ejecución o aquellas actuaciones de formación de trama urbana de carácter aislado que se tengan que desarrollar en terrenos con la debida calificación urbanística y que requieran la creación, modificación o ampliación de la red de abastecimiento de agua.
- b) Aforo: es el cálculo o medida del caudal (cantidad de agua que lleva una corriente en la unidad de tiempo) de suministro, cuando el mismo no se puede registrar a través de un contador o instrumento de medida homologado. Esta medida se hace de acuerdo con la práctica o técnica comúnmente reconocida.
- c) Área de gestión: es la zona o zonas en las cuales, dentro del ámbito de actuación (término municipal o territorio definido) la entidad gestora presta efectivamente el servicio público de suministro o abastecimiento de agua para el consumo humano. Es, por lo tanto, el área de cobertura donde se puede suministrar agua.
- d) Caudal de agua de sobrecarga: es el caudal de agua más alto con el cual puede funcionar el contador de manera satisfactoria durante un periodo corto de tiempo sin sufrir deterioro.
- e) Caudal de agua permanente: es el caudal de agua más elevado con el cual puede funcionar el contador de manera satisfactoria en condiciones normales de funcionamiento (flujo estacionario o intermitente).
- f) Abonado o abonada: la persona física o jurídica titular de un contrato de suministro de agua para el consumo humano para un inmueble, ya sea vivienda, local o industria, en la cual acredite su derecho de uso, y recibe, en su domicilio o en otro lugar fijado de mutuo acuerdo, el suministro contratado. La persona titular del contrato lo será, también, de los derechos y obligaciones que se deriven, con independencia del número de usuarios y usuarias. La persona titular del contrato tendrá que ser propietaria del inmueble.
- g) Consumo estimado: es el consumo asignado a un periodo en el cual no se ha podido efectuar la lectura, ya sea por ausencia del abonado o abonada cuando es necesaria su presencia, o bien cuando existe una imposibilidad técnica en la apertura del armario, etc., causas que se consideran corregibles en futuros periodos de lectura. Estos consumos se facturarán por anticipado, de forma que cuando se resuelva el problema, pueda procederse a la lectura y a su regularización.
- h) Consumo estimado: es el consumo asignado a un periodo en el cual no se ha podido efectuar la lectura a causa de una anomalía en el contador, no corregible. Este consumo facturado se considerará consumo en firme.
- i) Entidad gestora: se denomina con esta expresión a aquellas personas, naturales o jurídicas, públicas o privadas, que dedican su actividad a la distribución domiciliaria o abastecimiento del agua para el consumo humano, de acuerdo con lo establecido en la vigente legislación. Dispondrán de las capacidades tecnológicas, económicas, de recursos humanos y organizativas adecuadas para desarrollar, con profesionalidad y eficiencia, las complejas tareas del suministro o abastecimiento de agua para el consumo humano, el cual irá referido a un determinado ámbito territorial.
- j) Infraestructuras:
  - Acometida: es el tramo de tubería y otros elementos accesorios que unen la red de distribución con la instalación interior del inmueble. Dispondrá de una válvula o clave hidráulica para aislar la red de la instalación interior a suministrar. Solo se instalará una acometida por inmueble independiente o comunidad de propietarios. La acometida constará de los siguientes elementos:



- Dispositivo de toma: está colocado sobre la tubería de la red de distribución y abre el paso de la acometida (llave de toma o collarín de toma en carga).
- Ramal: es el tramo de enlace o tubería que une el dispositivo de toma con la válvula de acometida.
- Válvula de acometida: es un dispositivo mecánico que permite la apertura y cierre al paso del agua hacia el punto de suministro. Esta válvula, las características de la cual serán determinadas por la entidad gestora, será maniobrada únicamente por su personal, y queda expresamente prohibida su manipulación por las personas abonadas o usuarias del servicio. Estará situada al final del ramal de acometida en la vía pública y frente al inmueble o en fachada accesible desde la vía pública. Constituye el elemento delimitador de responsabilidad entre la entidad gestora y el abonado o abonada. Es la que el Código Técnico de la Edificación (CTE), Sección HS4, denomina como “llave de corte en el exterior de la propiedad”.
- Acometida en desuso: se considerará acometida en desuso y se retirará del servicio en los siguientes casos:
  - Transcurridos seis meses sin abonar los gastos de mantenimiento de una acometida, en una parcela vacía, después de la notificación escrita previa, por parte de la entidad gestora a la persona abonada, se anulará la acometida.
  - Transcurridos seis meses desde la firma del contrato sin que la persona abonada haya manifestado a la entidad gestora su conformidad a recibir el servicio, y en el lugar donde esté emplazado el contador corresponda a un inmueble, casa o parcela vacía, después de la notificación escrita.
  - Cuando la persona abonada, mediante documento firmado, solicite la baja del contrato.
- Contador: dispositivo mecánico o electrónico capaz de medir, mediante lectura analógica o digital, la cantidad de agua consumida en un punto de suministro, y que normalmente estará dotado y protegido por unas instalaciones complementarias como por ejemplo válvulas de aislamiento, grifo de aforo, armario de protección, y similares.

Los contadores individuales se instalarán en batería, en los locales o armarios exclusivamente destinados a tal efecto, emplazados en una zona comunitaria del inmueble, con acceso directo desde la calle o desde el portal de la entrada en los casos que lo tengan. Sin embargo, para las viviendas adosadas en hilera o locales con fachada, los contadores individuales se podrán situar en el espacio correspondiente a cada una de sus fachadas, siempre que cuenten con sistemas propios de reserva para tres días de consumo y sistema de elevación de presión propio. En cualquier caso, en conformidad con el art. 232 del PGOU de Lluçmajor, la reserva mínima será de 500 l/vivienda y de 50 l/m<sup>2</sup> de local.

- Bloques o tramos de consumo: intervalos predeterminados de potencial consumo en el periodo que se determine, que se ordenan de menor a mayor consumo y se estructuran consecutivamente. Normalmente se establecen para fijar mecanismos de progresividad tarifaria, aplicándose a los consumos reales en estos intervalos un precio unitario creciendo de la unidad de consumo.
- Dispositivos de elevación de presión, depósito interior, red interior de reparto, dispositivos de consumo. Según lo dispuesto en el HS4 del Código Técnico de la Edificación.
- Instalaciones interiores de suministro: conjunto de tuberías y sus elementos de control, maniobra y seguridad, posteriores a la válvula de acometida en el sentido de la circulación normal del flujo del agua. Las instalaciones interiores tendrán que contar, necesariamente, con sistemas antirretorno que impidan el retroceso del agua de estas instalaciones en la red de distribución.

k) Redes (arterias y tuberías de distribución):

- Red arterial o principal: conjunto de conducciones principales que unen unos sectores del abastecimiento con otros, con cierta independencia, y sin derivaciones directas de acometidas para los abonados y abonadas.
- Red de distribución o secundaria: conjunto de tuberías instaladas en el interior de los sectores de población, interconectadas entre sí, y de las cuales derivan las acometidas de las personas abonadas.
- Válvulas de aislamiento del contador o llaves de paso: el contador dispondrá en su instalación de dos válvulas o llaves hidráulicas de aislamiento o seccionamiento, como dispositivos mecánicos que permiten la apertura o cierre del paso del flujo de agua. Una de las válvulas será de uso exclusivo de la entidad gestora y estará instalada antes de la entrada de agua al contador. La otra válvula la podrá usar la persona abonada o usuaria (aislamiento de su instalación interior) y se situará en la salida de agua después del contador. Podrá utilizarse como “llave de corte general”, según establece la sección HS4 del Código Técnico de la Edificación.
- Válvula de retención o antirretorno: dispositivo que permite el paso del fluido en un solo sentido, impidiendo los retornos no deseados.
- Presión de servicio: presión manométrica del suministro de agua a la instalación en régimen estacionario.
- Servicio: abastecimiento público de agua para el consumo humano domiciliario. Consiste en el suministro permanente de agua en condiciones de aptitud para el consumo humano (potabilidad) en su punto de suministro individual, que será objeto de contrato específico.



l) Tipo de suministro:

- Suministro público: es el procedente de la red pública de abastecimiento y objeto de este Reglamento.
- Suministros propios o auto-suministros: aquellos de los cuales dispongan las personas abonadas o usuarias para el abastecimiento de un inmueble, bien sean de aguas superficiales o subterráneas, y que cuenten con la debida autorización o concesión del organismo competente.

Para este tipo de suministros queda totalmente prohibida su interconexión con redes públicas de suministro domiciliario, y la persona usuaria tendrá que acreditar, mediante certificación emitida por personal instalador autorizado, la existencia de redes interiores separadas y no interconectadas con las redes o cañerías de abastecimiento de agua para el consumo humano.

Los mismos requisitos y exigencias referidos en el párrafo anterior, se observarán para aquellas personas abonadas y usuarias que dispongan de autorización o concesión para la utilización de aguas depuradas, recicladas o regeneradas.

- Suministros provisionales: aquellos que tienen una temporalidad definida y unos usos determinados. Se contratarán siempre por tiempo definido, y podrán prorrogarse a instancia de la persona titular del suministro, por causa justificada y con expreso consentimiento de la entidad gestora.
- Urbanizaciones y polígonos: aquellos conjuntos de terrenos sobre los cuales una actuación urbanística exija la creación, modificación o ampliación de una infraestructura viaria y de servicios (particularmente de redes de distribución y abastecimiento de aguas) para las parcelas o solares que conformen la actuación, así como las conexiones entre estas con el casco urbano.
- Persona usuaria: toda persona física o jurídica que tenga disponibilidad y acceso al servicio de abastecimiento de agua para el consumo humano.

## Capítulo II

### Derechos y obligaciones de la entidad prestamista del servicio y de las personas abonadas

#### Artículo 7.

##### Derechos de la entidad prestamista del servicio

Tiene la consideración de gestor del servicio la persona física o jurídica que, por encargo o disposición del propio Ayuntamiento, en caso de gestión directa, o mediante el oportuno contrato de concesión de servicio público, en caso de gestión indirecta, sea la responsable de efectuar materialmente el abastecimiento del servicio a las personas usuarias, dedicando su actividad a la captación, el tratamiento, el transporte y la distribución del agua potable.

El servicio municipal de abastecimiento domiciliario de agua potable puede ser prestado mediante cualquier de las formas de gestión de servicios que prevé la legislación de régimen local. En todo caso, la entidad gestora del servicio y su personal recibirán la acreditación correspondiente del Ayuntamiento para conocimiento y garantía de las personas usuarias.

Sin perjuicio de lo que disponen los párrafos anteriores, el servicio de abastecimiento domiciliario de agua potable se puede prestar empleando las fórmulas asociativas que prevé la legislación de régimen local o mediante convenio, acuerdo de delegación o colaboración con otras administraciones públicas.

Sin perjuicio de aquellos otros derechos que en relación con situaciones específicas puedan derivarse para la entidad gestora, y los que le otorguen las disposiciones legales y reglamentarias en materia de gestión del servicio público, la entidad gestora del servicio disfrutará de los derechos siguientes:

- a) Prestar el servicio de acuerdo con este Reglamento y, si es el caso, en conformidad con el contrato de concesión del servicio público que haya suscrito con la corporación.
- b) Percibir los ingresos correspondientes por la prestación de servicio, aplicando a los diferentes tipos de suministro, las tarifas o tasas aprobadas por la Administración competente.
- c) Inspeccionar, revisar e intervenir, sin perjuicio de las competencias que la legislación vigente confiera a los diferentes órganos de la Administración, las instalaciones interiores del suministro que, por cualquier causa, se encuentren o puedan encontrarse en servicio o uso.
- d) Suspender el suministro en los términos y con las condiciones que se desprenden de este Reglamento.
- e) El resto de los derechos que prevén este Reglamento y el resto de normas y disposiciones aplicables.



**Artículo 8.****Obligaciones de la entidad gestora**

La entidad gestora estará obligada a:

- a) Distribuir y situar en los puntos de toma de las personas abonadas el agua apta para el consumo humano, con los recursos a su alcance y en el ámbito de la competencia que tenga asumida.
- b) Ejecutar las acometidas al servicio, en conformidad con lo establecido en las normas técnicas correspondientes, y autorizar acometidas para el suministro de agua a todas aquellas personas que, después de la solicitud previa, acrediten cumplir las citadas disposiciones, en los casos de nuevos polígonos o urbanizaciones.
- c) Mantener en condiciones normales de funcionamiento las instalaciones del servicio, excepto en el caso de averías accidentales o causas de fuerza mayor, de forma que se garantice la disponibilidad, presión y regularidad del suministro a las personas abonadas y usuarias en las respectivas acometidas. También tendrá que facilitar la información sobre los valores nominales de presión de cualquier conexión al servicio.
- d) Garantizar la aptitud del agua para consumo humano de acuerdo con las disposiciones sanitarias vigentes, hasta la válvula de acometida o hasta el límite exterior de la propiedad privada, en el caso de no existir esta válvula. En particular, cumplirá la normativa que se especifica al Anexo I de este Reglamento o la que eventualmente la sustituya.
- e) Contestar las consultas y reclamaciones de las personas abonadas o usuarias sin superar, en ningún caso, el plazo máximo que establezca la normativa aplicable, estatal o autonómica, en materia de defensa de personas consumidoras y usuarias.
- f) Mantener un servicio permanente de recepción de avisos las 24 horas del día, durante todos los días del año, al cual las personas usuarias puedan dirigirse para comunicar averías o recibir información en caso de emergencia.
- g) Conservar, mantener y explotar las redes e instalaciones de abastecimiento de agua adscritas al servicio, así como de los ramales de las acometidas hasta la válvula de acometida, o hasta el límite exterior de la propiedad privada, en el caso de no existir esta válvula. En particular cumplirá la normativa del Anexo I de este Reglamento.
- h) Dar información a los abonados y abonadas en los casos de defectos de suministro, previsibles y programados, como mínimo con cuarenta y ocho horas de antelación, ya sea a través de los medios de comunicación en la localidad, o bien mediante comunicados directos que garanticen la información del mencionado corte de suministro.
- i) Informar los proyectos de nuevas obras de abastecimiento de agua para el consumo humano y el conjunto de las instalaciones precisas hasta los edificios o inmuebles objeto del suministro domiciliario; informar los planes parciales y especiales, programas de actuación urbanística y proyectos de urbanización, respecto de la red de distribución de agua en el área, sector, polígono o unidad de ejecución correspondiente, a fin de verificar su adecuación a las normas técnicas del servicio y como trámite previo a su aprobación por el Ayuntamiento o la Administración supramunicipal con competencias urbanísticas.
- j) Emitir informe previo, con suficiente antelación, al hecho que el Ayuntamiento u organismo competente proceda a la recepción de cualquier urbanización, en aquello que haga referencia a las obras de abastecimiento de agua, independientemente de que estas hayan sido ejecutadas o no por la entidad gestora.
- k) Conservar, mantener y explotar las obras e instalaciones relacionadas con el abastecimiento de agua que sean ejecutadas por el Estado, Ayuntamiento u otras Administraciones, una vez que entregadas en el Ayuntamiento y que hayan sido afectadas o adscritas al servicio.
- l) Colaborar con las autoridades, organizaciones sociales y centros de educación para facilitar, condicionado por las necesidades de explotación, que las personas usuarias o público en general, puedan conocer el funcionamiento del servicio.
- m) Asegurar que se preste a las personas usuarias un trato amable y respetuoso por parte de todo el personal de la entidad gestora y dentro del cumplimiento escrupuloso de su deber. Dotar y verificar que el personal vaya proveído de su correspondiente acreditación, sin la exhibición de la cual no se tendrá en cuenta su condición.
- n) Atender los derechos de los usuarios y usuarias.
- o) Facilitar cualquier información relacionada con las lecturas, facturaciones, comprobaciones de contador, cobros y tarifas o tasas aplicadas y, en general, sobre cualquier cuestión relacionada con el suministro que se haya generado en un periodo de un año anterior a la fecha de presentación de la reclamación del abonado o abonada.
- p) Habilitar un medio de comunicación telemática o electrónica con las personas abonadas, en virtud del exigido por la normativa aplicable.
- q) Suscribirse, en conformidad con los detalles que establezca el pliego de condiciones y el contrato de prestación del servicio, un seguro de responsabilidad civil que cubra las obligaciones económicas relacionadas con las condiciones aquí citadas, y las responsabilidades de su actividad frente a las personas usuarias y abonadas.

**Artículo 9.****Derechos de las personas abonadas**

Las personas abonadas disfrutarán de los siguientes derechos:

- a) Disponer, en condiciones normales, de un servicio permanente de suministro de agua apta para el consumo humano, sin perjuicio de las interrupciones o suspensiones indicadas en este Reglamento.

- b) Disponer, en la acometida, de una presión suficiente, que será determinada e informada por la entidad gestora. En caso de que la entidad gestora no pudiera garantizar un mínimo de presión al caudal del agua necesario para el servicio del edificio, la persona o entidad promotora tendrá que construir un depósito regulador, el cual se proveerá de un contador general y desde allí, mediante grupos de presión o equipos similares, impulsará el agua hasta la batería de contadores, en la cual se habrá instalado uno para cada persona abonada.
- c) Disponer del agua en las condiciones de aptitud para el consumo humano (potabilidad) y técnicas que, de acuerdo con las instalaciones de la vivienda, industria u otras, y en función del contrato, sean las adecuadas y en conformidad con la normativa legal aplicable.
- d) Ser advertidas de manera inmediata en el caso de no reunir el agua las condiciones mínimas legalmente requeridas.
- e) Suscribir un contrato de suministro sujeto a las garantías previstas en este Reglamento y otras normas aplicables, después de la presentación previa de la documentación correspondiente exigible.
- f) Requerir a la entidad gestora las aclaraciones, informaciones y asesoramiento necesarios para adecuar la contratación del servicio a sus necesidades reales.
- g) A la lectura del equipo de medida que controle el suministro al menos una vez cada tres meses.
- h) A la facturación de los consumos según las tarifas y tasas vigentes, y a recibir la facturación del consumo efectuado, de acuerdo con las tarifas, tasas y precios legalmente establecidos, con una periodicidad no superior a tres meses, salvo que exista un pacto específico en otro sentido con la entidad gestora.
- i) Disponer, además de los recibos o facturas, de la información necesaria que les permita contrastarla con la suministrada por el equipo de medida.
- j) Conocer la estimación del coste de las instalaciones que tenga que efectuar la entidad prestamista del servicio a cargo del abonado o abonada, de acuerdo con las tasas o tarifas y precios aplicables.
- k) Elegir libremente la persona o empresa instaladora autorizada que ejecute las instalaciones interiores, así como la proveedora del material, las cuales tendrán que ajustarse a las prescripciones técnicas recogidas en los documentos de regulación y normativa técnica oficial, y la establecida por la entidad gestora.
- l) Recibir un servicio de reparaciones urgentes cuando lo requieran las instalaciones de la red de distribución exterior a su domicilio o local.
- m) Ser atendido con eficacia y con la debida educación y corrección por parte del personal de la entidad gestora, respecto a las aclaraciones e informaciones que pueda plantear sobre el funcionamiento del servicio.
- n) Solicitar a la entidad gestora la acreditación del personal autorizado que pretenda leer el equipo de medida y/o revisar las instalaciones.
- o) Solicitar a la entidad gestora la comprobación del equipo de medida y/o solicitar su verificación oficial en caso de divergencias sobre su correcto funcionamiento.
- p) Formular las consultas y las reclamaciones que crean convenientes (teniendo que acreditar su condición de titular del contrato de suministro o de la persona representante legal), de acuerdo con el procedimiento establecido en este Reglamento o la normativa que corresponda, contra la actuación de la entidad gestora o de su personal autorizado, y acudir a la Administración competente en caso de discrepancia con la citada entidad gestora o, si esta no hubiera contestado en el plazo fijado por la normativa aplicable.
- q) Ser informados sobre la dirección postal, número de teléfono y dirección de correo electrónico donde pueden formular sus consultas y reclamaciones.
- r) Consultar todas las cuestiones derivadas de la prestación y funcionamiento del servicio en relación a su suministro, así como a recibir contestación por escrito de las consultas formuladas por este procedimiento. Igualmente, el derecho a recibir y acceder a información sobre la normativa vigente que le sea aplicable.
- s) Aquellos otros que se puedan derivar de la legislación vigente.

#### Artículo 10.

##### Obligaciones de las personas abonadas

Con independencia de aquellas situaciones que sean objeto de una regulación especial, de las cuales puedan derivarse obligaciones específicas para un abonado o abonada, estarán sujetas a las siguientes obligaciones:

- a) Usar el agua con los criterios de ahorro, eficiencia y uso racional, así como utilizar las instalaciones propias y el servicio de manera correcta, de acuerdo con la protección ambiental y evitar cualquier perjuicio a terceras personas y al servicio.
- b) Usar el agua suministrada en la forma y para los usos establecidos en el contrato.
- c) Cumplir las condiciones y obligaciones contenidas en el contrato celebrado con la entidad gestora que no sean contrarias a la normativa en vigor.
- d) Depositar la fianza en el momento de formalizar el contrato de suministro.
- e) Disponer y librar la documentación justificativa que cumpla con los requisitos legales que permitan emitir las correspondientes facturas de suministro (número de identificación fiscal asignado por la Administración Española o, en su caso, por la de otro Estado miembro de la Unión Europea).
- f) Satisfacer puntualmente el importe de las facturas del servicio de agua, en reciprocidad a las prestaciones que reciben, de acuerdo





con el que prevé la legislación vigente aplicable sobre su establecimiento y exigencia. También tendrán que satisfacer los importes de las facturas de los servicios específicos que reciban.

g) Pagar las cantidades que resulten de las liquidaciones efectuadas por razones de fraude, escapes, o averías surgidas por defectos de construcción o conservación de las instalaciones interiores, imputables al abonado o abonada.

h) Prever la disponibilidad de las instalaciones de elevación, grupos de presión y depósitos, de acuerdo con lo que establece la normativa aplicable. El abonado o abonada no podrá instalar equipos de impulsión que aspiren directamente de la red y que puedan originar descensos de la presión en la acometida por debajo de los niveles mínimos establecidos por la entidad gestora.

i) Utilizar las instalaciones correctamente y mantener intactos los precintos colocados por la entidad gestora o por los organismos competentes de la Administración, que garanticen la inviolabilidad del equipo de medida del consumo y de las instalaciones de acometida, en su condición de bienes del servicio público de suministro, y abstenerse de manipularlas.

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

k) Disponer de un contrato vigente con una empresa especializada para el correcto funcionamiento de aquellos equipos que, a causa de un mantenimiento defectuoso, sean susceptibles de alterar la calidad del agua de las instalaciones generales o particulares.

l) Cuando en una misma finca exista junto al agua para el consumo humano de distribución pública, agua de otra procedencia, tendrán que establecer redes e instalaciones interiores por donde circulen o se almacenen independientemente las aguas, sin que exista la posibilidad que se mezclen estas corrientes de diferentes procedencias.

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

La entidad gestora no se responsabilizará de la calidad de las aguas en las instalaciones que no cumplan las condiciones de los puntos anteriores, y se advertirá a las personas abonadas o usuarias de la responsabilidad en que pueden incurrir de producirse, por retorno, la alteración de las condiciones de aptitud para el consumo humano de las aguas de la red pública.

n) En caso de abastecimiento a través de depósitos de agua y de aquellos otros que se tengan que dotar de sistemas de almacenamiento de agua o cisternas, se tendrá que cumplir con lo que dispone la normativa específica, para evitar que estos dispositivos la contaminen o empeoren su calidad y supongan un riesgo para la salud. A tal efecto, tendrán que realizarse limpiezas periódicas con los productos que la normativa permita, los cuales tienen que tener tanto una función desincrustadora como de desinfección.

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

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

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

q) Permitir la entrada al inmueble objeto de suministro en las horas hábiles o de normal relación comercial, al personal del servicio autorizado por la entidad gestora o al personal autorizado por la persona titular de servicio y que exhibiendo la acreditación pertinente, trate de revisar o comprobar las instalaciones.

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

s) Notificar a la entidad gestora con 15 días de antelación, la baja del suministro, y señalar el día que tendrá que cesar el mismo, por escrito o a través de cualquier otro medio con el cual quede constancia de la notificación.

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

u) Las otras que se puedan derivar de la legislación vigente.

## Artículo 11.

### Prohibiciones específicas

Se prohíbe a las personas abonadas:

a) Establecer o autorizar ramales o derivaciones en su instalación para suministrar agua a otros locales o viviendas no consignadas en el contrato, que puedan suponer un uso fraudulento del agua por parte las personas abonadas o usuarias o por terceros, antes de los equipos de medida.

b) Revender el agua a terceros, incluso a las personas propietarias, arrendatarias u otros ocupantes de locales o viviendas no consignadas en el contrato.

c) Remunerar por cualquier concepto al personal de la entidad gestora.

d) Manipular los precintos de los equipos de medida.



**TÍTULO SEGUNDO**  
**CONEXIÓN AL SERVICIO DE SUMINISTRO**

**Capítulo I**  
**Condiciones del suministro**

**Artículo 12.**

**Condiciones para la autorización de la Acometida dentro del ámbito de gestión**

La autorización para una acometida de suministro de agua estará supeditada al hecho que se cumplan las condiciones de abastecimiento pleno, que se establecen a continuación:

1. El inmueble, servicio o complejo que se pretende proveer tiene que estar incluido dentro del área de gestión.
2. En las calles o plazas de carácter público que confronten con el inmueble, servicio, complejo o población, al que este tenga fachada, hay que tener instaladas, en servicio y de diámetro suficiente, conducciones públicas de la red de distribución de agua apta para el consumo humano.  
Cuando se trate de suelo urbano y no existan estas conducciones, la persona solicitante de la nueva acometida podrá elegir que las obras necesarias para atender la petición de suministro sean ejecutadas por la entidad prestamista del servicio o bien por una empresa homologada por esta, y siempre bajo su vigilancia y supervisión, y autorizadas por el Ayuntamiento.
3. En cualquier caso, los gastos derivados de las obras necesarias para atender la petición de nuevo suministro serán abonadas por la persona solicitante de la acometida.
4. El inmueble, servicio o complejo que se pretende proveer, tiene que contar con instalaciones interiores disponibles y adecuadas a las normas técnicas de abastecimiento de la entidad gestora y a la legislación vigente.
5. La conducción que tiene que proveer el inmueble se tiene que encontrar en perfecto estado de servicio y su capacidad de transporte tiene que ser, como mínimo, del doble de la que, en igualdad de régimen hidráulico, corresponda a la acometida a derivar, excepto en acometidas contraincendios y en aquellos otros casos justificados, después del informe técnico previo de la entidad gestora, y siempre que el consumo previsto por la nueva acometida no modifique de manera sustancial, según el parecer del personal técnico, el régimen hidráulico de la red general.
6. El inmueble, servicio o complejo a proveer tiene que disponer de acometida para vertidos de aguas residuales y pluviales, o tener resuelto su sistema de evacuación y disponer, en este caso, de las autorizaciones precisas para ello, excepto en el caso de riegos.
7. Los suministros en suelo no urbano o urbanizable estarán a lo que se dispone en las normas técnicas sobre prolongaciones de redes y la legislación vigente en materia de urbanismo.

**Artículo 13.**

**Fianza**

1. La entidad prestamista exigirá en el momento de la contratación del servicio una fianza de garantía de pago de los recibos del suministro, la cual tiene que ser depositada por la persona abonada en el momento de la contratación. La fianza tiene por objeto garantizar las responsabilidades pendientes de la persona abonada en el momento de la resolución de su contrato, sin que aquella pueda exigir, durante su vigencia, que se aplique a dicha fianza el reintegro de sus descubiertos.
2. En el caso de no existir responsabilidades pendientes en el momento de la resolución del contrato, se tiene que devolver la fianza a quien sea titular o a la persona representante legal. Si existiera responsabilidad pendiente, el importe de la cual fuera inferior en la fianza, se devolverá la diferencia que resulte.

**Artículo 14.**

**Clases de suministro**

Dentro del servicios de abastecimiento de agua apta para el consumo humano, se distinguen las siguientes clases de suministro:

- a) Para usos domésticos.
- b) Para otros usos:
  - comerciales;
  - industriales;
  - para parques, jardines y usos lúdicos;
  - especiales:
    - Suministros provisionales:
      - Para obras.





- Para espectáculos temporales en locales móviles o en otro tipo de instalaciones provisionales.
- Otros suministros especiales.

c) Para sistemas contraincendios.

#### **Artículo 15.**

##### **Prioridad de suministro**

1. El objetivo prioritario del suministro de agua es satisfacer las necesidades domiciliarias de las viviendas de la población urbana y de las personas usuarias del servicio. El suministro de agua para usos comerciales, industriales y otros usos se dará solo en caso de que las necesidades de abastecimiento lo permitan.
2. Cuando las necesidades del servicio lo requieran, y después de la conformidad previa del Ayuntamiento, la entidad prestamista podrá en cualquier momento disminuir, o incluso, suspender temporalmente el suministro para determinados usos, por causas justificadas de interés público.

#### **Artículo 16.**

##### **Instalaciones de las personas abonadas**

1. Las instalaciones utilizadas por las personas abonadas siempre tienen que reunir las condiciones de seguridad reglamentarias, y la entidad prestamista del servicio podrá negar el suministro en caso de nuevas instalaciones o reforma de las existentes por no reunir los requisitos legales. A tal efecto, la entidad prestamista del servicio puede llevar a cabo en las instalaciones mencionadas las comprobaciones que sean necesarias antes de conectarlas con la red de distribución.
2. En cuanto a las instalaciones antiguas en uso, la entidad prestamista del servicio puede comunicar al Ayuntamiento y a los abonados y abonadas su falta de seguridad, por lo cual las personas abonadas estarán obligadas a corregir la instalación, si así lo estima pertinente el Ayuntamiento, en el plazo que ordene. Si la persona abonada no cumple lo dispuesto, la entidad prestamista del servicio queda facultada para suspender el suministro.
3. La entidad prestamista del servicio no percibirá ninguna cantidad por la revisión de instalaciones, cuando se produzca por su propia iniciativa.

#### **Artículo 17.**

##### **Regularidad del suministro**

El suministro de agua a las personas abonadas será permanente, excepto cuando exista pacto en contra en la póliza, y no se podrá interrumpir si no es por fuerza mayor, por reparación de averías en las instalaciones del servicio, o en situaciones excepcionales de sequía. Se considera causa de bastante mayor la no disponibilidad de caudales de agua en la captación o en la red, ya sea total o parcialmente, por motivos no imputables a la entidad prestamista del servicio, o por otros motivos previstos en la normativa vigente.

#### **Artículo 18.**

##### **Importe del suministro**

Los importes del suministro tienen que ajustarse a las tasas y/o tarifas vigentes en cada momento, y tienen que referirse al servicio prestado. Asimismo, en el caso de suministros eventuales de corta duración, se admite la liquidación previa de los consumos estimados basándose en el caudal solicitado y en el número de horas de utilización, pero en este caso no se depositará fianza.

#### **Artículo 19.**

##### **Condiciones técnico-sanitarias de las aguas suministradas**

1. El agua suministrada por el servicio de abastecimiento domiciliario, así como las instalaciones necesarias para la distribución, tienen que cumplir las determinaciones técnicas sanitarias establecidas en la normativa vigente.
2. La entidad prestamista del servicio es la responsable del cumplimiento de la normativa sanitaria en el ciclo de captación, tratamiento y suministro del agua en toda la red municipal de distribución, hasta la clave de registro.
3. La prestamista del servicio tiene que practicar las pruebas periódicas y mantener la vigilancia que requiera la legislación sanitaria a fin de asegurar la potabilidad del agua suministrada, y efectuar las anotaciones pertinentes en los registros que correspondan.



## Capítulo II Instalaciones exteriores

### Artículo 20.

#### Características de las acometidas

##### Características generales

Las características de las acometidas, tanto en cuanto a las dimensiones, tipos de instalación, trazado y material, como su ejecución y punto de conexión a la red de distribución general, serán determinadas por la entidad gestora, teniendo en cuenta el Código técnico de edificación, así como los usos, consumos previstos, y las condiciones de presión de la red de distribución, y se dará cuenta a la persona titular del servicio.

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

Cuando se solicite una conexión provisional para la construcción de una obra nueva de edificación, se tienen que acompañar los datos y la documentación suficiente, correspondiendo a la conexión definitiva porque la entidad gestora establezca los puntos de conexión y las características de las acometidas provisionales, en conformidad con las cuales tengan que ser definitivas, así como prever las posibles prolongaciones de red, cuando fueran necesarias.

Los suministros provisionales se podrán prorrogar a instancia de la persona titular del suministro, por causa justificada y con el consentimiento expreso de la entidad gestora.

Las acometidas para suministros provisionales se retirarán una vez cumplido el tiempo establecido sin que se haya solicitado prórroga o su adecuación para los usos definitivos. Los gastos de condonar del suministro provisional serán por anticipado del abonado o abonada.

##### Características técnicas

La entidad gestora o la empresa homologada tendrá que proyectar y construir la acometida por el trazado más corto posible con acceso desde la vía pública y perpendicular al eje del vial, sin que discurra por dependencias o locales privados que no sean de libre acceso, salvo que se disponga de la correspondiente escritura de servidumbre.

Las acometidas no pasarán en ningún caso por fincas o solares diferentes del provisto, excepto que haya acuerdo de constitución de servidumbre, escriturada y registrada.

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

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

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

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

### Artículo 21.

#### Tramitación de solicitudes de acometida

Las solicitudes para la autorización de acometidas de suministro tienen que hacerse a través de los canales que la entidad gestora ponga a disposición (atención telefónica, canal virtual, atención escrita o presencial), y aportar los datos necesarios para determinar el tipo de instalación, red de distribución existente y diámetro de la acometida a ejecutar.

La entidad gestora, una vez realizado el estudio de los datos aportados, y realizada una visita de inspección a la finca, en caso necesario requerirá a la persona solicitando la siguiente documentación, cuando proceda:

- Plano de situación cuando la dirección de la finca no exista en el callejero.
- Plano de planta baja de la finca o fincas.
- Plano de planta sótano, si este existe.



- Plano de distribución de la parcela donde se reflejen el cierre, accesos, zonas edificadas y libras en caso de fincas que presenten zonas comunes.
- Licencia de obra (solo para acometidas de obra).
- Documento de vinculación a la finca (Escritura o contrato de compraventa, adjudicación de obra, etc.).
- Referencia catastral del inmueble.
- DNI de la persona titular si es persona física, y CIF si es persona jurídica.
- Autorización o poderes correspondientes de la persona que firmará el contrato (caso de ser diferente a la persona titular) y su DNI.
- Relación de viviendas, locales y servicios que derivarán del distribuidor o batería de contadores.
- Escritura de servidumbre si la prolongación de red, acometida o armario del contador, requiriera instalarse o transcurrir por terreno de propiedad privada.

A la vista de los datos aportados por la persona solicitante, de las características del inmueble, y del estado de las redes de distribución, la entidad gestora le comunicará, en el plazo de 30 días hábiles a contar desde la fecha de realización de la inspección, su decisión de autorizar o denegar la conexión o conexiones solicitadas.

#### **Artículo 22.**

##### **Actuaciones después de la autorización de la acometida**

Cuando se den las condiciones descritas, la entidad gestora comunicará la autorización de la acometida al abonado o abonada, y lo informará de las condiciones y obras que se tendrán que realizar y su presupuesto. Estas obras serán sufragadas por la persona solicitando íntegramente.

Cuando no exista red o la existente no cumpla con las condiciones necesarias para ejecutar la acometida solicitada, será necesario que la entidad gestora redacte un proyecto de prolongación de red o que se tramite la correspondiente dotación de servicios ante el Ayuntamiento. El coste de las obras, gastos de estudio, proyecto y vigilancia, irán a cargo de la persona solicitante.

#### **Artículo 23.**

##### **Formalización de la autorización**

Una vez aceptadas por ambas partes las condiciones de la autorización, se tiene que subscribir el contrato de ejecución de la acometida. Este contrato no tendrá efectos hasta que la persona solicitante no haya cubierto las obligaciones económicas a las cuales estuviera obligada, según lo establecido en la normativa de abastecimiento de agua, vigente en cada momento.

La persona solicitante de la acometida tendrá que abonar los derechos correspondientes y presentar la licencia de obra en la vía pública, para ejecutarla en caso de que la entidad gestora no lo haga.

#### **Artículo 24.**

##### **Ejecución y conservación**

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

La persona titular de la autorización no podrá cambiar o modificar ninguno de los elementos que componen la acometida sin autorización expreso de la entidad gestora.

La reparación y sustitución de la instalación interior de suministro de agua será responsabilidad del abonado o abonada, entendiéndose por instalación interior desde la válvula de acometida situada en una arqueta en la entrada de la finca; si no hubiera, desde el límite de la propiedad en la fachada, donde finalizan las instalaciones responsabilidad de la entidad gestora.

Toda modificación de la acometida concedida, solicitada por la persona usuaria tiene que ser abonada por esta y realizada por la entidad gestora.

#### **Artículo 25.**

##### **Causas de denegación de la solicitud de acometida**

Son causas de denegación de la solicitud de acometida, las siguientes:

- La falta de presentación de alguno de los documentos exigidos o de las modificaciones procedentes, después de que la entidad gestora haya hecho el oportuno requerimiento a la persona solicitante.
- No reunir el inmueble las condiciones descritas en este Reglamento.
- No ser adecuadas las instalaciones interiores al que se prevé en el Código técnico de edificación, a las normas técnicas de la entidad



gestora, o a la normativa vigente en cada momento.

- Cuando las acometidas, las instalaciones interiores, o al menos parte de alguna de ambas, discurren por propiedades de terceros, salvo que para las instalaciones interiores no hubiera otra alternativa y que la propiedad haya hecho la procedente cesión de derechos o la constitución de servidumbre y se haya inscrito en el registro pertinente.
- Cuando se compruebe que el uso que se pretende dar al agua no está autorizado, según las indicaciones de este Reglamento.
- Cuando la persona solicitante no esté al corriente de pago con la entidad gestora.

#### **Artículo 26.**

##### **Elementos materiales del servicio**

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

#### **Artículo 27.**

##### **Ejecución de las instalaciones exteriores**

La instalación del ramal de acometida, con sus claves de maniobra y sus aparatos de medición, será ejecutada por la entidad prestamista del servicio o bajo su supervisión, con todos los costes por anticipado de la propiedad del inmueble. Si una persona abonada solicitara un ramal de acometida especial para su uso, será instalado por la entidad prestamista o bajo su supervisión y por anticipado del abonado o abonada.

#### **Artículo 28.**

##### **Acometidas especiales**

Se podrán instalar acometidas para alimentar exclusivamente:

- a) Las bocas de protección contra incendios, en las fincas donde la propiedad lo solicite, y el abonado o abonada podrá utilizar las bocas de incendio en beneficio de terceros. La instalación podrá ser a petición de la persona titular o del Ayuntamiento.
- b) Piscinas, riegos u otras instalaciones de carácter suntuoso.

#### **Artículo 29.**

##### **Acometida divisoria**

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

#### **Artículo 30.**

##### **Acometida independiente**

Los locales comerciales e industriales que no formen parte de una comunidad, y los de usos comunes de un edificio, dispondrán de acometida independiente. Así mismo, podrán disponer de acometida viviendas en bloques de viviendas aparejadas, siempre que la vivienda tenga fachada a calle, e igualmente los locales con fachada a calle.

#### **Artículo 31.**

##### **Protección de la acometida**

Después de la clave de registro, el propietario o propietaria tiene que disponer de una protección del ramal suficiente de forma que, en caso de escape, el agua tenga salida al exterior, sin que, por lo tanto, pueda perjudicar el inmueble ni dañar material o aparatos situados en el interior, sin ninguna responsabilidad por parte de la entidad prestamista.

En caso de averías, las reparaciones de los ramales de acometida tienen que ser siempre efectuadas por la entidad prestamista, sin perjuicio de su repercusión a la persona responsable de estas averías.

Las instalaciones y derivaciones que salgan de la llave de paso interna, tienen que ser reparadas por cuenta y cargo de la persona propietaria o abonada responsable.

#### **Artículo 32.**

##### **Puesta en carga de la acometida**

Una vez instalado el ramal de acometida, la entidad prestamista lo pondrá en carga hasta la clave de registro, que no podrá ser manipulada

hasta el momento de empezar el suministro, y las instalaciones interiores tendrán que reunir las condiciones necesarias.

Pasados ocho días desde el inicio del suministro sin que se haya formulado reclamación sobre el ramal de acometida, se entiende que la propiedad de la finca está de acuerdo con su instalación.

#### **Artículo 33.**

##### **Acometida en desuso**

Finalizado o resuelto el contrato de suministro, el ramal de acometida queda a libre disposición de la entidad prestamista del servicio, que podrá tomar las medidas que considere oportunas.

#### **Artículo 34.**

##### **Ejecución y financiación de la nueva red de suministro de agua**

1. En las nuevas actuaciones urbanísticas, y a efectos del que prevé la legislación en materia de urbanismo, la nueva red de abastecimiento de aguas, o la ampliación o modificación de la red existente, tiene que ser costeada y, en su caso ejecutada, por las personas propietarias o promotoras urbanísticas del suelo o de la edificación. Una vez ejecutadas o recibidas las obras de urbanización por el Ayuntamiento, las nuevas instalaciones podrán ser adscritas gratuitamente al servicio municipal de abastecimiento de agua.

2. Asimismo, y de conformidad con la legislación urbanística, las personas propietarias o promotoras de las nuevas actuaciones urbanísticas, también tienen que costear la ejecución de las infraestructuras de conexión con el sistema de suministro y distribución, así como las obras de ampliación o refuerzo que sean necesarias a consecuencia de la magnitud de la actuación urbanística.

3. La nueva red de abastecimiento podrá ser ejecutada:

- a) Por las mismas personas propietarias o promotoras.
- b) Por convenio entre las personas propietarias o promotoras y la entidad prestamista del servicio.
- c) Por la entidad prestamista del servicio, después de la autorización previa del Ayuntamiento, cuando las personas promotoras o propietarias no asuman la ejecución de la nueva red.

4. Si las obras son ejecutadas por la promotora urbanística, la entidad prestamista del servicio le exigirá, en el desarrollo de las obras y en su recepción y puesta en servicio, las pruebas que estime necesarias para garantizar la idoneidad de la ejecución.

Asimismo, la entidad prestamista del servicio tiene derecho a percibir los importes aprobados a tal efecto por el Ayuntamiento, en concepto de compensación por la realización de obras de ampliación, modificaciones o reformas y otras obras necesarias para mantener la capacidad de suministro y, así mismo, por los trabajos de supervisión técnica de las obras y pruebas para comprobar la idoneidad de la ejecución.

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

6. En los supuestos de actuaciones urbanísticas que comporten la creación, modificación o ampliación de la red de suministro de agua y que no vayan a cargo de la persona o entidad promotora de la urbanización o edificación ni de la propiedad, la entidad prestamista del servicio, después del encargo previo del Ayuntamiento, podrá asumir la ejecución de las obras, para la cual percibirá del Ayuntamiento los importes correspondientes segundos el presupuesto aprobado.

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

### **Capítulo III**

#### **Instalaciones interiores**

#### **Artículo 35.**

##### **Ejecución de las instalaciones**

La instalación interior, con excepción de la colocación del contador y las claves, será ejecutada por personal instalador autorizado por el organismo competente. Esta ejecución se realizará de acuerdo con las normas para las instalaciones interiores de suministro de agua vigentes en el momento de la contratación, con especial previsión de las contingencias de la variación de presión de la red de distribución.

El abonado o abonada tiene que hacerse cargo del mantenimiento y la conservación de la instalación interior a partir de la salida de la válvula de acometida, con excepción del aparato de medida.

#### **Artículo 36.**

##### **Detección de escapes e inspección de la instalación**

La entidad gestora del servicio tiene que informar el abonado o abonada de los escapes en la instalación interior que le afecten y que la entidad gestora haya detectado, para que la persona abonada los resuelva con la máxima celeridad posible.

La entidad gestora aplicará las tasas y/o tarifas especiales para casos de escapes solo hasta los 15 días posteriores a la notificación de la anomalía.

Para contadores provisionales o temporales, riegos y piscinas, no se aplicará el bloque de escape.

La instalación interior efectuada por la persona propietaria o abonada está sometida a la comprobación de la entidad prestamista del servicio y a la superior de los organismos competentes de la Administración, al objeto de constatar si cumple y ha sido ejecutada según las normas y las prescripciones de este Reglamento y del resto de disposiciones vigentes.

En caso de que la instalación interior no se ajuste a los preceptos indicados, la entidad prestamista del servicio puede negarse a realizar el suministro, y puede informar de los hechos a los organismos competentes a fin de que adopten las medidas oportunas.

#### **Artículo 37.**

##### **Prohibición de mezclar agua de diferentes procedencias**

Las instalaciones correspondientes a cada contrato no pueden ser conectadas en una red, tubería o distribución de otra procedencia. Tampoco puede conectarse ninguna instalación procedente de otro contrato de abastecimiento, ni mezclar agua de los servicios con cualquier otro. El abonado o abonada tiene que instalar los dispositivos reglamentarios para impedir los retornos accidentales hacia la red.

En casos técnicamente justificados, si las instalaciones industriales necesitan suministros propios, distribuidos conjuntamente con el agua procedente del servicio, se podrá autorizar la conexión siempre que el agua no se destine al consumo humano y se adopten medidas técnicamente suficientes, según criterio del servicio, para evitar retornos de agua hacia la red pública.

### **Capítulo IV**

#### **Prestación del servicio a polígonos y nuevas actuaciones urbanísticas**

#### **Artículo 38.**

##### **Instalación del servicio a polígonos o nuevas actuaciones urbanísticas**

Sin perjuicio de las obligaciones generales de la entidad prestamista del servicio, tanto el régimen de instalación del servicio de suministro de agua en polígonos o en nuevas actuaciones de carácter urbanístico, como su recepción por parte del Ayuntamiento, así como el régimen de financiación de los gastos del establecimiento de este mismo servicio, serán determinadas por lo que disponga la legislación vigente en relación a cada uno de los sistemas de actuación previstos por la normativa urbanística y por este Reglamento.

A efectos de este Reglamento, se entiende por nuevas actuaciones urbanísticas las derivadas de la ejecución de instrumentos de planeamiento, así como cualquier otra actuación urbanística, incluidas las edificaciones de carácter aislado, con independencia de su calificación urbanística, que impliquen el establecimiento, la ampliación o la modificación del sistema de suministro de agua.

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

- a) Las redes de distribución y otras instalaciones necesarias para el correcto abastecimiento de agua de estas urbanizaciones o polígonos, tendrán que definirse y dimensionarse en proyecto de forma que cubran las necesidades del sector a urbanizar sin afectar la capacidad de la infraestructura existente para el municipio. Si fuera necesario, además de las necesarias para el polígono o urbanización, tendrán que programarse actuaciones fuera de su ámbito según la planificación general prevista para el abastecimiento de agua de la localidad, incluso la realización de nuevas captaciones para conseguir los caudales necesarios, así como su autorización por el organismo competente en materia de recursos hídricos.
- b) El proyecto será redactado por un técnico o una técnica competente. El proyecto técnico redactado por el equipo técnico de la entidad promotora o urbanizadora, tendrá que tener la conformidad técnica de la entidad gestora y será por cuenta y a cargo de la persona promotora o propietaria de la urbanización o polígono.
- c) Las obras e instalaciones definidas en el proyecto aprobado, así como las modificaciones que, con autorización de la entidad gestora, se introduzcan en su desarrollo, se ejecutarán íntegramente por cuenta y cargo de la persona promotora o propietaria de la urbanización o polígono, bajo su dirección técnica. La empresa instaladora tendrá que estar debidamente autorizada por la entidad





gestora u organismo competente.

d) La persona promotora o propietaria de la urbanización o polígono, o quien ejecute la urbanización, tendrá que solicitar autorización expres para ejecutar las acometidas de abastecimiento para los posibles edificios, solares o parcelas de que se trate. En tal caso, tendrán que definirse los usos y el dimensionado de las acometidas a ejecutar.

e) Para la adscripción de las infraestructuras en la red general, la entidad gestora podrá exigir las pruebas de presión y desinfección, así como los ensayos de presión y estanqueidad, que considere necesarias para garantizar la idoneidad de la ejecución de la infraestructura y el cumplimiento de las especificaciones de calidad de los materiales previstos en el proyecto, y los gastos derivados de estas pruebas irán a cargo de la persona promotora o propietaria de la urbanización. Antes de formalizarse la adscripción de las redes, el promotor o promotora tendrá que aportar a la entidad prestamista del servicio la información definitiva de las redes ejecutadas.

f) El enlace o enlaces de las redes interiores del polígono o urbanización con las conducciones de la red pública, gestionada por la entidad gestora, así como las modificaciones y refuerzos que se tuviera que efectuar a consecuencia de las nuevas demandas impuestas por la urbanización, quedarán perfectamente delimitadas en el proyecto previo y se ejecutarán por el promotor o promotora bajo supervisión o directamente por la entidad gestora, siempre con cargo a la persona promotora y de acuerdo con la normativa técnica de abastecimiento de agua.

En aquellos casos que la persona promotora o propietaria no asuma la ejecución de las infraestructuras necesarias, podrán ser ejecutadas por la entidad gestora, después de la firma previa de un contrato con la persona promotora, la propietaria o el Ayuntamiento, en el cual se establezcan los términos del proyecto, de la ejecución y de la financiación a cargo de estos.

## TÍTULO TERCERO CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

### Capítulo I Contrato del servicio

#### Artículo 39.

##### Suscripción del contrato del servicio

1. Para la eficacia de un suministro, será necesaria la suscripción previa de un contrato de suministro entre la entidad prestamista del servicio y el abonado o abonada. El contrato se formalizará exclusivamente por escrito y de acuerdo con el modelo oficial aprobado por las entidades prestamista y titular del servicio.
2. Solo podrá suscribirse el contrato de suministro con las personas propietarias de un bien inmueble que pueda ser objeto de utilización independiente respecto al resto de inmuebles que, en su caso, puedan formar parte, tanto si se trata de una vivienda, un local, o una industria.
3. La entidad prestamista del servicio exigirá a la persona usuaria que quiera realizar la contratación del servicio o modificar sus condiciones, que acredite mediante el documento correspondiente emitido por personal instalador homologado, que las instalaciones interiores cumplan con la normativa vigente.
4. No se llevará a cabo ningún suministro sin que la persona usuaria haya suscrito con la entidad prestamista del servicio el correspondiente contrato de suministro. Una vez concedido el suministro, no será efectivo hasta que el abonado o abonada no haya realizado los trabajos de conexión, y satisfaga las obligaciones de carácter económico establecidas en la correspondiente ordenanza.
5. La entidad prestamista del servicio podrá negarse a suscribir el contrato de servicio en los casos siguientes:
  - a) Si la persona o entidad que solicite el suministro se niega a firmar el contrato, de acuerdo con las determinaciones de este Reglamento.
  - b) Si la instalación de la persona solicitante no cumple las prescripciones legales y técnicas exigibles a las instalaciones receptoras.
  - c) Si se comprueba que la persona solicitante del servicio ha dejado de satisfacer el importe del agua consumida, en virtud de otro contrato celebrado con la entidad prestamista del servicio y hasta que no abone su deuda.
  - d) Si la persona solicitante no presenta la documentación legalmente exigida.
6. La reanudación del suministro después de haber causado baja en el servicio, solo podría hacerse mediante una nueva solicitud y la suscripción de un nuevo contrato sujeto a las condiciones vigentes en el momento de la nueva contratación.

#### Artículo 40.

##### Contrato único para cada suministro

El contrato de suministro se establecerá para cada servicio y uso, siendo obligatorio firmar contratos separados para aquellos suministros que

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

#### **Artículo 41.**

##### **Condiciones de contratación. Cuota de contratación**

La cuota de contratación es la compensación económica que tendrá que satisfacer la persona solicitante de un suministro de agua a la entidad prestamista del servicio, para sufragar los costes de carácter técnico y administrativo derivados de la formalización del contrato, además de las correspondientes tasas municipales.

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

- contador y puesta en servicio;
- desplazamiento y mano de obra;
- fianza;
- derechos de conexión.

#### **Artículo 42.**

##### **Puesta en servicio**

1. La entidad gestora tendrá que realizar la puesta en servicio en un plazo no superior a 15 días naturales desde la fecha de la firma del contrato, siempre que la instalación se encuentre en condiciones de entrar en servicio.

2. Para formalizar con la entidad prestamista del servicio el contrato de suministro, será necesario presentar previamente a las oficinas de la entidad, la solicitud de acuerdo con las condiciones establecidas a continuación:

- a) La petición se realizará mediante solicitud en modelo normalizado que facilitará la entidad prestamista del servicio, la cual podrá facilitar la realización del trámite por el sistema que pueda resultar más conveniente para ambas partes.
- b) En la solicitud se hará constar el nombre de la persona solicitante o su razón social, el domicilio, el nombre del futuro abonado o abonada, domicilio del suministro, su carácter, uso a que tiene que destinarse el agua, caudal necesario o las bases para fijarlo de acuerdo con la normativa vigente, y domicilio o dirección electrónica para la notificación.

3. Una vez comunicada la aceptación de la solicitud y para poder formalizar el contrato, la persona solicitante tiene que aportar la documentación legalmente exigible, que estará compuesta, como mínimo, por:

- a) Acreditación de la propiedad del edificio o terrenos donde instalar la conexión.
- b) Boletín de instalación, suscrito por personal instalador autorizado.
- c) En caso de viviendas, cédula de habitabilidad y licencia de ocupación o de primera utilización o documento equivalente, de acuerdo con la normativa vigente.
- d) En caso de local comercial o industria, permiso de instalación de la actividad o equivalente.
- e) En caso de suministro por obras, la licencia municipal de obras vigente.

4. Cada suministro quedará adscrito a las finalidades por las cuales se se haya contratado, y quedará prohibido dedicarlo a otros fines o modificar su abastecimiento, para lo cual se tendrá que hacer, en cualquier caso, una nueva solicitud.

5. En caso de admitirse la solicitud, se formalizará el contrato y una vez verificado el pago del importe que genere la admisión de la solicitud, se realizarán las actuaciones necesarias para la conexión con la red de distribución.

6. El suministro provisional de agua por obras se vinculará al otorgamiento de la licencia, y se suspenderá una vez acabada su vigencia o la de sus eventuales prórrogas, sin que se pueda volver a suministrar hasta que se aporte la documentación preceptiva.

#### **Artículo 43.**

##### **Duración del contrato**

El tiempo de duración del contrato será indefinido siempre que se cumplan los requisitos contemplados en este Reglamento y los del contrato correspondiente.

En el caso de suministros para obra, la duración tendrá que ser la de la licencia de obra y sus eventuales prórrogas, y el contrato se considerará acabado el día que finalice la vigencia de la licencia.

#### **Artículo 44.**

##### **Causas de denegación del contrato**

La entidad prestamista del servicio denegará la contratación del suministro en los siguientes casos:

- a) Cuando no exista acometida, o la existente no sea adecuada para el suministro que se solicita.
- b) Por la falta de presentación de cualquier de los documentos exigidos para la contratación del suministro.
- c) Cuando la persona solicitante no acredite de manera fehaciente su personalidad y su relación con el inmueble para el cual se solicite el suministro.
- d) Cuando la persona o entidad que solicite el suministro se niegue a firmar el contrato de suministro.
- e) Cuando se compruebe que la persona solicitante o la persona o entidad titular del inmueble respecto del cual se pide el suministro, tienen deudas relacionadas con el abastecimiento de agua con la entidad gestora en cualquier finca.
- f) La negativa de la entidad gestora a suscribir el contrato de suministro podrá ser recorrida por la persona solicitante.

#### **Artículo 45.**

##### **Modificaciones en el contrato**

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

#### **Artículo 46.**

##### **Cambio de titularidad del contrato**

Si hubiera habido alguna modificación de la propiedad de la finca, local, vivienda o industria sin cambio de titularidad del contrato de suministro, la nueva persona propietaria se entenderá inexcusablemente subrogada en las responsabilidades asumidas por el anterior propietario o propietaria en relación con los incumplimientos del contrato y el resarcimiento de los daños que las personas habitantes del inmueble pudieran causar a la entidad gestora.

En los casos de cambio de titularidad de la finca, local, vivienda o industria, objeto del abastecimiento, la persona titular del contrato de suministro y la que tenga que ser la nueva titular, tendrán que comunicar fehacientemente, dentro del plazo de un mes, el cambio producido, con el fin de formalizar un nuevo contrato de suministro a nombre de la nueva persona titular.

Los cambios de titularidad no supondrán ningún gasto para las personas abonadas, excepto el depósito de la fianza establecida en el momento de la realización del contrato.

En aquellos casos que los cambios impliquen modificaciones del contrato, de la acometida, etc., fehacientemente demostradas, tendrán que satisfacer los importes correspondientes a los derechos económicos de acometida que se procedan.

#### **Artículo 47.**

##### **Subrogación**

A la defunción de la persona titular del contrato, sus herederos podrán subrogarse en los derechos y obligaciones del contrato.

En el caso de entidades jurídicas, quienes se subroge o sustituya en los derechos y las obligaciones, podrá hacer lo mismo en el contrato, condicionado a la presentación ante la entidad gestora de toda la documentación necesaria que acredite el derecho a la subrogación.

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

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

#### **Artículo 48.**

##### **Rescisión**

El incumplimiento por las partes de cualquier de las obligaciones recíprocas contenidas en el contrato, dará lugar a su rescisión, conforme con lo establecido en el Capítulo II del presente Título.

## Capítulo II Suspensión del servicio y rescisión del contrato

### Artículo 49.

#### Causas de suspensión

La entidad gestora suspenderá el suministro a sus abonados o abonadas, sin perjuicio del ejercicio de las acciones de orden civil o administrativo que la legislación vigente le autorice, en los siguientes casos:

1. Si la Administración competente, por causas justificadas de interés general, ordena a la entidad gestora la suspensión del suministro. Las causas que provoquen el corte, que será por el tiempo imprescindible, tendrán que ser comunicadas a las personas abonadas a través de los medios más adecuados.
2. Cuando una persona usuaria disponga de suministro de agua sin contrato escrito a su nombre que lo ampare como persona abonada, y se niegue a firmar el contrato a requerimiento de la entidad gestora.
3. Por el impago de una facturación por el consumo de agua, después de la tramitación previa del procedimiento específico establecido al efecto en el art. 50.
4. Cuando el abonado o abonada establezca o permita establecer derivaciones en su instalación para suministro de agua para el consumo humano a otras fincas, locales o viviendas diferentes a los asignados en su contrato de suministro. En este caso la entidad gestora podrá inutilizar la derivación inmediatamente, y dar cuenta a los organismos competentes.
5. Si la persona usuaria destina el agua que se le suministra a usos diferentes a los consignados en su contrato de suministro.
6. En los casos de demolición, ampliación o reforma de la finca que supongan un riesgo para la integridad de la acometida de suministro. Así mismo, se suspenderá el suministro a fincas calificadas en ruina por la Administración competente y en fincas demolidas.
7. Cuando la persona titular del contrato de suministro no permita el acceso en horas hábiles a la finca o local al personal autorizado y debidamente identificado por la entidad gestora para tomar lectura, revisar la instalación o realizar cualquier otra actuación relacionada con el suministro de agua. La imposibilidad de acceso se tendrá que reflejar en un informe de trabajo o acta.
8. Para impedir de cualquier forma la presa de la lectura del contador para la facturación del consumo.
9. Para manipular la instalación y/o el contador con fines fraudulentas, o no respetar los precintos colocados por la entidad gestora.
10. Cuando en los suministros en los cuales los usos del agua o disposición de las instalaciones interiores pudieran afectar la aptitud del agua para el consumo humano en la red de distribución, hasta que la persona usuaria tome las medidas necesarias para evitar esta situación. En este caso, la entidad gestora podrá realizar el corte inmediato del suministro, y dará cuenta a la Administración competente en materia de instalaciones interiores.
11. Si la persona usuaria no pone los medios necesarios para la sustitución, en caso necesario, del aparato de medida.
12. Y en general, cuando lo la persona usuaria no cumpla, en cualquier de sus aspectos, el contrato firmado con la entidad gestora o las condiciones generales de utilización del servicio.

### Artículo 50.

#### Procedimiento de suspensión del suministro

Con excepción de los casos de corte inmediato previstos en este Reglamento, la entidad gestora seguirá los procedimientos o trámites, legales o regulados, previstos a tal efecto:

- Tendrá que comunicar al abonado o abonada, en la dirección de contacto que haya indicado, y de manera diligente, los motivos y hechos que justifiquen la suspensión o corte de suministro, así como el plazo concedido, que no podrá ser inferior a 15 días, porque la persona abonada enmiende los motivos y hechos que lo originan o presente sus alegaciones. Por su parte, el Ayuntamiento o el organismo competente, tiene que recibir una comunicación detallada de las personas abonadas y las causas por las cuales se informa o solicita autorización, en su caso, para suspender el suministro, en aquellos casos que se proceda. Ambas comunicaciones se tienen que efectuar simultáneamente.
- La suspensión del suministro no podrá realizarse en las 24 horas anteriores a un día festivo, ni en día festivo, ni en días que, por cualquier motivo no exista servicio técnico ni de atención a las personas usuarias.
- La extinción de las causas que originan el corte de suministro después de recibir la notificación, pero antes de ser ejecutado el corte, dará lugar a la suspensión del procedimiento, a pesar de que los costes que pudiera generar serán imputados al abonado o abonada.
- La comunicación de corte de suministro que tiene que recibir la persona abonada incluirá, como mínimo, los siguientes datos:
  - Nombre y dirección del abonado o abonada.
  - Identificación del contrato de suministro
  - Dirección del inmueble o finca provista.
  - Detalle de los motivos que ocasionan el corte del suministro.
  - Fecha a partir de la cual se realizará el corte de suministro, que no podrá ser inferior a 15 días desde que haya recibido la comunicación la persona abonada.
  - Información detallada sobre las formas en las que se pueden enmendar las causas que originan la suspensión del



suministro.

◦ Teléfono o dirección del Centro de Atención al Cliente u otro canal de contacto donde puedan enmendarse las causas que originan el corte.

- La comunicación incluirá una referencia en el derecho, forma, plazos y efectos para realizar cualquier reclamación o alegación en caso de discrepancia en relación a los hechos que originan el corte o suspensión del suministro.
- Si la entidad prestamista del servicio comprueba la existencia de derivaciones clandestinas, podrá inutilizarlas inmediatamente, y dará cuenta al Ayuntamiento.
- En caso de que por avería en la red de aguas, depósitos u otras causas, se tuviera que suspender el servicio, los abonados y abonadas no tendrán derecho a reclamación, excepto en el supuesto de que por bastante mayor se tuviera que suspender por más de cinco días. En este caso, al cobrar el recibo se deducirán los días que la persona abonada no haya recibido el agua. Sin embargo, se entenderá que el servicio se recibe regularmente mientras no conste un aviso fehaciente del abonado o abonada dirigido a la entidad prestamista del servicio.

### **Suspensión en caso de impago del consumo**

En el caso de corte de suministro por falta de pago del consumo de agua meritado, el procedimiento a seguir será el siguiente:

1. Si en un plazo de 20 días desde la presentación del recibo al cobro, la persona abonada no lo hace efectivo, se iniciará el procedimiento para llevar a cabo el corte del suministro por falta de pago del consumo. A tal efecto, se notificará de manera fehaciente esta circunstancia a la persona titular del contrato, donde se hará constar claramente sus datos personales, la dirección del inmueble al que se suministra, cuantía de la deuda, forma y plazo para realizar el pago, y centro de atención al cliente para contactar con la entidad prestamista del servicio.
2. Al margen del plazo concedido para regularizar el pago del importe debido, se concederá a la persona titular del contrato un plazo de 10 días hábiles para presentar las alegaciones y documentos que considere convenientes en defensa de su derecho.
3. En caso de que dentro del plazo concedido, se haya regularizado el pago del importe debido, se considerará resuelta la incidencia y se archivará el expediente. En caso contrario, si la persona interesada presenta alegaciones, la entidad prestamista del servicio las aceptará o rechazará y decidirá en consecuencia. Si la entidad prestamista determina la existencia total o parcial de la deuda, solicitará en el Ayuntamiento la instrucción del correspondiente expediente para cobrar el importe debido a través de la vía de constreñimiento.
4. Si, una vez finalizada la tramitación de la vía de constreñimiento, ha resultado imposible el cobro de los importes debidos, correspondientes al consumo facturado, recargos, gastos de gestión, etc., la entidad prestamista del servicio notificará a la persona abonada la fecha en la que se hará efectivo el corte del suministro por falta de pago.
5. El corte tendrá que realizarse de tal forma que pueda ser restablecido rápidamente y con el menor coste posible si la persona abonada satisface la deuda pendiente y los gastos ocasionados por la realización del corte y su restablecimiento.
6. El restablecimiento del suministro se realizará en las 48 horas siguientes a la regularización de la deuda. La reconexión del suministro lo realizará siempre la entidad gestora, y se cobrarán los gastos ocasionados por la realización del corte y su restablecimiento.
7. Si en el plazo equivalente a un periodo de facturación, contado desde la fecha de corte, no se ha regularizado la deuda pendiente, se dará por extinguido definitivamente el contrato, sin perjuicio de los derechos de la entidad gestora al cobro de la deuda y al resarcimiento de los daños y perjuicios sufridos.

### **Artículo 51.**

#### **Renovación del suministro**

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

### **Artículo 52.**

#### **Extinción y resolución del contrato**

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

1. Por petición de la persona titular del servicio por no necesitar el suministro, ya sea de forma temporal o definitiva.
2. Por resolución de la entidad gestora por los siguientes casos:
  - a) Por incumplimiento de cualquier de las causas que motivan la suspensión del suministro, sin que la persona titular del contrato, una vez notificada por escrito la irregularidad detectada, la hubiera corregido en un plazo superior a dos meses desde su comunicación.



- b) Por cumplimiento del término o condición del contrato de suministro.
- c) Por incumplimiento, por parte de la persona titular del servicio, del contrato de suministro o de las obligaciones que de él se deriven.
- d) A instancia de la Administración competente, por no disponer de la licencia de ocupación, licencia de apertura o actividad o equivalente.

La reanudación del suministro después de haberse extinguido el contrato por cualquier de las causas señaladas anteriormente, solo podrá efectuarse únicamente mediante una nueva solicitud, suscripción de nuevo contrato, y pago de los derechos correspondientes.

Transcurridos dos meses desde la suspensión del suministro sin que la persona abonada haya enmendado cualquiera de las causas por las cuales se suspendió, la entidad prestamista del servicio estará facultada para resolver el contrato, al amparo del que se dispone en el artículo 1124 del Código Civil, sin perjuicio de los derechos de la entidad prestamista a exigir la deuda y al resarcimiento de los daños y perjuicios sufridos.

La manipulación de precintos, de tal forma que permita el suministro al abonado o abonada durante la suspensión, dará lugar a la resolución del contrato.

#### **Artículo 53.**

##### **Retirada del aparato de medición**

Una vez resuelto el contrato, ya sea por la suspensión o por la baja del suministro, la entidad prestamista del servicio podrá retirar el contador y lo conservará a disposición de la persona abonada durante el plazo de tres meses, a partir del cual la entidad prestamista lo tendrá a su libre disposición.

#### **Artículo 54.**

##### **Compatibilidad de procedimientos**

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

#### **Artículo 55.**

##### **Acciones legales**

La entidad prestamista del servicio, sin perjuicio de la suspensión del suministro y la rescisión del contrato, podrá ejercer las acciones administrativas y judiciales correspondientes, y especialmente, la acción penal por fraude o defraudación.

Así mismo, en caso de que la suspensión de el suministro efectuada por la entidad prestamista resultara improcedente, la persona abonada podrá ejercer las acciones administrativas y judiciales que correspondan.

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

#### **Artículo 56.**

##### **Tipo de contadores**

Como equipos de medida se utilizarán contadores individuales o baterías de contadores divisionarios. La medición de los consumos que tienen que servir de base para la facturación de cualquier suministro se tiene que realizar necesariamente por contador, que es el medio de prueba de la contabilización del consumo.

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

- Contador único: cuando en el inmueble o finca solo exista una vivienda o local, en suministros provisionales para obras, y en polígonos en proceso de ejecución de obras, y en tanto no sean recibidas sus redes de distribución interior.
- Batería de contadores divisionarios: cuando exista más de una vivienda o local, será obligatorio instalar un aparato de medida para cada uno de ellos y los necesarios para los servicios comunes. El sistema de control de consumos para los inmuebles situados en calles de carácter privado o supuestos similares, y los conjuntos de edificaciones sobre sótanos comunes, se controlará mediante un contador general, independientemente de la batería de contadores divisionarios. Quedarán exentas de la obligación de instalar contadores divisionarios las fincas plurifamiliares construidas o que hayan realizado obras de gran rehabilitación con anterioridad al 23 de junio de 2006.



- Contador general: podrá instalarse en el inicio de la instalación interior porque puede funcionar como un contador totalizador o de control, con la función de controlar los consumos globales de esta instalación. Para este caso, los registros de este contador no tendrán ningún efecto sobre la facturación, pero servirán de base para la detección de posibles anomalías en la instalación interior, las cuales, en su caso, serán comunicadas inmediatamente a quien sean los suyos personas usuarias, que estarán obligadas a enmendar los defectos existentes en el plazo correspondiente a un periodo de facturación consecutivo, que se establece como causa para la suspensión del suministro. En el supuesto de que la avería no sea arreglada en el periodo establecido, se facturarán los consumos. El contador general también puede funcionar como contador matriz, que registrará los consumos interiores no controlados por ningún contador individual que sean facturables.

El dimensionado y fijación de las características del contador o contadores, así como los modelos a instalar, sea cual sea el sistema de instalación seguido, será responsabilidad de la entidad gestora, que lo realizará a la vista de la declaración de consumo que formule el abonado o abonada en su solicitud de suministro, y en conformidad con lo que establece la sección HS4 del Código técnico de la edificación, y la Ley 5/2015, de 23 de marzo, de racionalización y simplificación del ordenamiento legal y reglamentario de la comunidad autónoma de las Islas Baleares.

#### **Artículo 57.**

##### **Instalación del contador**

Como elementos necesarios en la instalación del contador, con carácter previo se instalará una acometida con todos sus elementos, y estará dotada de:

- Válvula de acometida: llave colocada al final de la acometida en la vía pública, junto al edificio. Esta llave la maniobra exclusivamente la entidad gestora o una persona autorizada, sin que las personas usuarias o terceras personas puedan manipularlas.
- Existe un conjunto de elementos que son necesarios en la instalación de un contador, los cuales pueden aparecer de manera individualizada o integrados en un mismo mecanismo:
  - Llave de paso: llave o válvula de aislamiento o seccionamiento colocada antes del contador, para que se pueda cortar el flujo del agua al propio contador y al resto de la instalación interior, situada después del muro de cierre, fachada o límite de la propiedad privada (normalmente situada en el armario o arqueta donde se sitúa el contador). Solo puede ser manipulada por la entidad gestora.
  - Grifo de aforo: dispositivo situado entre el medidor y la válvula antirretorno del lado del abonado o abonada, que permite comprobar el caudal suministrado, sin desplazarse de la cámara de alojamiento del medidor.
  - Válvula antirretorno: dispositivo que impide automáticamente el paso del agua en sentido contrario a su normal de funcionamiento.
  - Llave de paso situada después del contador: llave o válvula colocada en el tubo de alimentación para que pueda cortarse el paso del agua al resto de la instalación interior. Puede ser manipulada por la persona usuaria o la propietaria del inmueble.
  - Tubo ascendente o montante: es el tubo que une la salida del contador con la instalación interior particular.

La conexión y desconexión del contador o aparato de medida siempre serán realizadas por la entidad gestora, quien podrá precintarse la instalación, y será la única autorizada para su desprecintado por motivos derivados de la explotación.

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

Cuando, según el parecer de la entidad gestora, existan indicios claros que el funcionamiento del contador o aparato de medida no sea correcto, podrá ser desmontado, después de la comunicación previa al abonado o abonada, y se podrá instalar otro en su lugar que haya sido verificado oficialmente. El aparato instalado en sustitución del anterior permitirá constatar y liquidar los consumos registrados.

La determinación del tipo, diámetro y emplazamiento del contador corresponde a la entidad gestora del servicio, de acuerdo con la normativa técnica vigente. En particular, será aplicable la memoria técnica para la homologación de las columnas, cuadros de contadores, materiales y elementos utilizados por el concesionario del servicio en el montaje de acometidas para el suministro de agua en los edificios”, que se incorpora como Anexo 2, o documento similar que sea aprobado por el Ayuntamiento y en atención a los tipos de domicilios a proveer, así como a los caudales punta honorarios previstos en abastecimientos especiales.

Los contadores tendrán que estar dotados de un sistema que permita la lectura en remoto o a distancia.

#### **Artículo 58.**

##### **Instalación del contador**

##### **Contador único**

El contador único se instalará, junto con sus claves de protección y maniobra, en un armario exclusivamente destinado a tal efecto, emplazado en la planta baja del inmueble, junto al portal de entrada, y empotrado en el muro de fachada o cierre de la propiedad que se pretende proveer y, en cualquier caso, con acceso directo desde la vía pública.

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

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

Las características de este armario responderán al tipo y modelos oficialmente aprobados y homologados por la Administración competente o por la entidad gestora.

El dimensionado y fijación de las características de los contadores es facultad de la entidad suministradora que lo realiza, a la vista de la declaración de consumo que formule el abonado o abonada en su solicitud de suministro, y de conformidad con lo establecido en las normas básicas para las instalaciones interiores de suministro de agua.

Los contadores individuales se instalan en batería, en los locales o armarios exclusivamente destinados a tal efecto, emplazados en zona comunitaria del inmueble, con acceso directo desde la calle o desde el portal de la entrada en los casos que lo tengan. Sin embargo, para las viviendas adosadas en hilera o locales con fachada a calle, los contadores individuales se situarán en el espacio correspondiente a cada una de sus fachadas.

En caso de que la empresa suministradora no pueda garantizar un mínimo de presión al caudal de agua necesario para el servicio del edificio, la persona o entidad promotora tiene que construir un depósito regulador-proveedor, el cual se proveerá desde un contador general y desde allí, mediante grupos de presión o similar, impulsar el agua hasta la batería en la cual se haya instalado un contador para vivienda.

Así, a través de cada uno de ellos, se suministra el agua a cada vivienda o local. Es decir, habrá un contador general y tantos contadores como número de viviendas o locales existan.

La persona promotora tiene que instalar boyas de cierre rápido en los depósitos particulares, o en el depósito regulador-proveedor en el supuesto de que este fuera instalado.

La compañía suministradora es la encargada de facturar al abonado o abonada el agua consumida, y de notificarle la presión mínima y máxima de suministro para evitar sobrepresiones en calentadores y otros accesorios.

#### **Baterías de contadores divisionarios**

Las baterías de contadores divisionarios se instalarán en zonas de uso común del edificio, de fácil y libre acceso, en los locales o armarios exclusivamente destinados a tal efecto, las dimensiones de la cual sean suficientes porque pueda llevarse a cabo su mantenimiento adecuadamente, y emplazados en la planta baja del inmueble, en zona de uso común, con acceso directo desde el portal de entrada. Las baterías para la centralización de contadores responderán al tipo y modelos oficialmente aprobados y homologados por la Administración competente o por la entidad gestora.

Los locales o armarios donde se sitúen las baterías de contadores tienen que tener las siguientes características mínimas:

- a) Los locales tienen que tener una altura mínima de 2,5 m y sus dimensiones en planta tienen que ser de tal manera que permitan un espacio libre a cada lado de la batería, de 0,15 m, y otro de un mínimo de 90 cm ante la batería, una vez medida con sus contadores y llaves de maniobra.
- b) Los armarios tienen que estar situados a 30 cm del suelo y tener unas dimensiones que permitan un espacio libre a cada lado de la batería o baterías de 0,15 m, y otro de 0,20 m entre la cara interior de la puerta y los elementos más próximos a esta.
- c) Tanto los locales como los armarios tienen que estar enlucidos y pintados de material impermeable, disponer de un desagüe con capacidad suficiente, estar bastante iluminados y tener instalado un esquema en el cual queden señalizados los diferentes montantes y salida de batería en cada una de las viviendas y locales.

#### **Telelectura**

Cuando, según el parecer de la entidad gestora, la instalación exterior del contador no sea viable por razones técnicas o estéticas, este podrá instalarse en el interior de la vivienda, local o dependencia, pero tendrá que ir dotado de un sistema de lectura remota que instalará la entidad gestora.

Además, según indicaciones del Código técnico de edificación, los contadores divisionarios tendrán que contar con la pre-instalación adecuada para una conexión de envío de señales para la lectura a distancia del contador.





## Homologación

Todos los contadores tendrán que contar con la evaluación de conformidad de acuerdo con la normativa en vigor y, en su caso, con el reconocimiento u homologación de la entidad gestora.

La entidad gestora se reserva el derecho a testar los modelos de contadores, previamente a la suya la adquisición, y realizar los controles por muestreo que considere oportunos, y podrá llegar a devolver la partida en caso de que el nivel de rechazos pueda poner en entredicho su calidad. Los testos se realizarán en un laboratorio acreditado por la Entidad Nacional de Acreditación.

## Boletín de instalador

Será preceptivo presentar un boletín de instalador en el cual se garantice el cumplimiento de los requisitos de instalación junto con la solicitud de instalación.

## Artículo 59.

### Verificación y conservación de los contadores

Adicionalmente, se verificarán los contadores siempre que lo soliciten las personas abonadas, la propia entidad gestora, o algún órgano competente de la Administración. En este caso, los gastos serán a cargo del peticionario o peticionaria, salvo que se demuestre el anormal funcionamiento del aparato y el error sea imputable a la otra parte, la cual asumirá este coste.

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

- a) A través de organismo o laboratorio oficial o autorizado.
- b) Por la entidad gestora:
  1. In situ: consistirá en el conjunto de actuaciones, comprobaciones y aforos que, en el domicilio del suministro de agua, y en presencia de la persona abonada o la autorizada por aquella, realice la entidad gestora a fin de conocer si el contador o aparato de medida funciona correctamente o no.
  2. En laboratorio propio: cuando se disponga de un laboratorio acreditado a tal fin.

El resultado de esta verificación puede ser:

- a) Que el contador sea “apto”, es decir, que no presenta errores de medida por encima o por debajo de los límites permitidos, con el que sus lecturas y los consumos calculados en base a estas lecturas, quedarían validados.
- b) Que el contador sea declarado “no apto”, es decir, que los errores que presenta superen los rangos permitidos. En este caso, el aparato de medida no puede emplearse para la facturación del consumo.

Este segundo caso se asemejaría a no disponer de contador y, por lo tanto, los consumos de la persona abonada tendrán que ser calculados de manera análoga a cómo se calculan cuando el contador está averiado y no se disponen de lecturas reales.

Cuando durante el proceso de verificación se comprobara que un aparato ha sido manipulado con fines fraudulentos, la persona verificadora levantará acta a efectos de todo aquello que se establece para la gestión de fraudes.

Una vez finalizada la verificación de un contador o aparato de medida, existirá un plazo de 30 días para la notificación de su resultado a los organismos competentes, en caso de que la verificación sea solicitada por parte diferente de la persona abonada o de la entidad gestora, así como a las partes interesadas.

## Artículo 60.

### Comprobaciones particulares

1. Se entiende por comprobación particular el conjunto de actuaciones y verificaciones que realice la entidad prestamista del servicio en el domicilio del suministro de agua, de mutuo acuerdo con la persona abonada o de la persona autorizada por aquella, y en su presencia, por saber si el contador o el aparato de medición funciona correctamente. Estas comprobaciones pueden ser:

- a) A instancia de la entidad prestamista del servicio: cuando, según su parecer, concurren circunstancias que lo aconsejen, efectuará las comprobaciones particulares que considere convenientes al contador o aparato de medición que controle los consumos. En este supuesto los gastos de verificación irán a cargo de la entidad prestamista del servicio.
- b) A instancia de la persona abonada: puede solicitar a la entidad prestamista del servicio la realización de una comprobación particular del contador o aparato de medición que controle su consumo. En este supuesto, la persona abonada tiene que efectuar un depósito previo que cubra los gastos de verificación.



2. Siempre que sea posible la comprobación particular, se tiene que realizar utilizando un contador verificado oficialmente, de sección y características similares a las del aparato que se pretenda comprobar, e instalado en serie respecto al comprobado, de forma que sirva como testigo del volumen de agua realmente suministrado. Las pruebas se tienen que realizar tomando como referencia el intervalo de errores admitidos en la legislación vigente.
3. La realización de las comprobaciones particulares se tiene que efectuar siempre que lo permita la instalación particular del abonado o abonada, después del depósito previo de la cantidad exigible para estos casos.
4. Resultados de la comprobación:
  - a) Si el funcionamiento es correcto, los gastos de verificación irán a cargo de la parte que la ha promovido.
  - b) Si el funcionamiento es incorrecto, se devolverá la cantidad depositada, y los gastos de verificación irán a cargo de la entidad prestamista del servicio y se procederá en el orden económico igual que en las verificaciones oficiales.
  - c) Si se produce una disconformidad con el resultado de la comprobación particular entre la persona abonada y la entidad prestamista del servicio, cualquiera de las partes puede solicitar la verificación oficial del contador o del aparato de que se trate, con total sometimiento a las consecuencias que se deriven.

#### **Artículo 61.**

##### **Verificación oficial**

1. Es obligatoria la verificación oficial y el precintado de los aparatos contadores por parte del organismo competente en materia de industria, a través de un laboratorio oficial autorizado, siempre que lo soliciten las personas abonadas, la entidad prestamista del servicio, o algún órgano competente de la Administración.
2. El abonado o abonada puede solicitar que sea enviado el contador a un laboratorio oficial, depositando previamente los gastos de verificación. Si el funcionamiento es correcto, los gastos de verificación irán a cargo suyo, mientras que si es incorrecto, se tiene que devolver la cantidad depositada, y los gastos de verificación irán a cargo de la entidad prestamista del servicio.
3. Si el aparato de medición no cumple las condiciones reglamentarias, será sustituido por uno de características similares, o, si se da el caso, será reparado y verificado nuevamente. En caso de que fruto de la verificación oficial se determine un error de medición no comprendida en los márgenes vigentes, se notificará el consumo facturado de acuerdo con los porcentajes de error detectados. En este caso, el periodo máximo de regularización, siempre que no se pueda determinar por cualquier otro medio, será de seis meses.
4. Tanto los cargos como los abonos, pueden hacerse en la misma facturación del servicio.

#### **Artículo 62.**

##### **Batería de contadores**

1. Si una sola acometida tiene que suministrar agua además de un abonado o abonada en un mismo inmueble, se tiene que instalar una batería, debidamente homologada, capaz de montar todos los contadores que requiere todo el inmueble.
2. En el caso de instalación de batería de contadores divisionarios, esta quedará situada en una habitación de fácil acceso y en planta baja, de uso común al inmueble, y preferentemente sobre la rasante de la calle, dotada de iluminación eléctrica, independiente a dependencias destinadas a los contadores de gas y electricidad. Tiene que estar ventilada, su puerta tiene que ser de una hoja o más, porque al abrirse deje libre toda la anchura del cuadro. La llave de estas puertas será de tipo universal.
3. Si se sustituye un contador por otro de diámetro mayor y fuera indispensable ampliar el armario, las obras de adecuación serán a cargo de la persona abonada.

#### **Artículo 63.**

##### **Cambios de emplazamiento**

La instalación que tiene que servir de base para colocar los contadores o aparatos de medida, tendrá que ser realizada por una persona instaladora autorizada, por cuenta y a cargo de la persona titular del inmueble, y en un lugar que cumpla las condiciones reglamentarias.

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

Sin embargo, será siempre a cargo de la persona abonada toda modificación en el emplazamiento del contador ocasionada por cualquier de los siguientes motivos:



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

**Artículo 64.**

**Prohibición de manipulación del contador**

La persona abonada ni cualquier ciudadano o ciudadana o persona usuaria, no podrán manipular el contador o aparato de medida ni su precinto, ni conectar presas o hacer derivaciones antes del aparato, sin autorización expreso de la entidad gestora.

La instalación del contador y su precintado lo tiene que realizar siempre personal de la entidad gestora.

**TÍTULO QUINTO**  
**CONSUMO Y FACTURACIÓN**

**Artículo 65.**

**Consumo y facturación**

La persona abonada consumirá el agua de acuerdo con lo establecido en este Reglamento en cuanto al cumplimiento de las condiciones del suministro, y estará obligada a usar las instalaciones propias y del servicio de manera racional y correcta, y evitar cualquier perjuicio al servicio y a terceros.

**Artículo 66.**

**Facturación**

1. La entidad prestamista del servicio recibirá de cada persona abonada el importe del suministro de acuerdo con la modalidad de tasa o tarifa vigente en cada momento, así como los tributos que se procedan en cada caso.
2. Serán objeto de facturación los conceptos correspondientes al consumo de agua y a la cuota de servicio, según las tasas o tarifas vigentes en cada periodo de facturación.
3. El consumo de una toma para piscinas se facturará a nombre de la persona propietaria, arrendataria o de la comunidad de propietarios.

**Artículo 67.**

**Lectura de contadores**

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

**Periodicidad**

La entidad gestora establecerá un sistema de lectura permanente y periódico de forma que, para cada persona abonada, los ciclos de lectura contengan, en la medida de lo posible, el mismo número de días, aproximándose al máximo a los 30, 60 o 90 días.

**Horario de lecturas**

La presa de lectura se tiene que realizar en horas hábiles o de normal relación comercial, por el personal autorizado expresamente por la entidad gestora, el cual tendrá que ir proveído de su correspondiente identificación.

En ningún caso la persona abonada no podrá imponer la obligación de tomar la lectura fuera del horario que tenga establecido la entidad gestora a tal efecto.

En aquellos casos que se concedan suministros eventuales, controlados mediante equipos de medida de tipo móvil, la persona abonada estará obligada a presentarse en los lugares o locales establecidos a tal efecto en el correspondiente contrato o autorización, y dentro de las fechas igualmente establecidas en este documento, con los mencionados equipos de medida para su lectura.

**Lectura por parte de la persona abonada**

Cuando, por ausencia de la persona abonada o usuaria, no fuera posible la toma de lectura, la entidad gestora comunicará al abonado o

abonada la posibilidad de hacer una autolectura y facilitar los datos necesarios para ello.

#### **Artículo 68.**

##### **Anomalías, estimaciones y evaluaciones en el caso de incidencias de medida**

Cuando no sea posible conocer los consumos realmente realizados, a consecuencia de una avería en el equipo de medida, la ausencia de la persona abonada o usuaria en el momento que se intentó tomar la lectura, o por causas imputables a la entidad gestora, la facturación del consumo se efectuará de acuerdo con el consumo realizado durante el mismo periodo de tiempo y en la misma época del año anterior. De no existir este término de comparación, se liquidarán las facturaciones de acuerdo con la media aritmética o consumo mediano diario de los seis meses anteriores, aplicado en el periodo objeto de facturación.

En aquellos casos en los cuales no existan datos históricos para poder obtener la media a la cual se alude en el párrafo anterior, los consumos se determinarán en base a la media que se obtenga en función de los consumos conocidos de periodos anteriores. Si esto tampoco fuera posible, se facturará un consumo equivalente al consumo mediano de la persona abonada por el mismo tipo de servicio y en el mismo periodo de tiempo.

Una estimación tiene que realizarse cuando no puede efectuarse la lectura del contador por ausencia de la persona abonada o usuaria y sea necesaria su presencia, o bien cuando existe una imposibilidad técnica en la apertura del armario, etc. Estas facturaciones se realizarán por anticipado, y cuando se resuelva el problema y pueda hacerse la lectura, se regularizará.

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

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

#### **Artículo 69.**

##### **Facturación en supuestos de escape en instalación interior**

En los supuestos en los cuales se produzca un escape de agua por un hecho fortuito, de difícil detección, no atribuible a la negligencia de la persona abonada o usuaria, y siempre que esta acredite que ha resuelto la incidencia aportando a la entidad gestora la documentación, expedida por personal instalador homologado, justificativa de la reparación del escape, la entidad gestora, en los supuestos que lo estime adecuado, aplicará en la factura correspondiente las medidas reductoras autorizadas por el Ayuntamiento u organismo competente.

Esta medida reductora de carácter excepcional no se aplicará a un mismo abonado o abonada más de una vez en un periodo de dos años.

#### **Artículo 70.**

##### **Precios ajenos al consumo de agua**

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

#### **Artículo 71.**

##### **Tributos y otros conceptos de la factura**

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

#### **Artículo 72.**

##### **Derechos económicos de acometida**

Los derechos de acometida son la compensación económica que tienen que satisfacer las personas solicitantes de una acometida a la entidad gestora como contraprestación del valor proporcional de las inversiones realizadas o que haya que hacer en la red de distribución para dar servicio a la acometida, manteniendo la capacidad de suministro del sistema general de abastecimiento y particular de distribución, en iguales condiciones anteriores a la prestación del nuevo suministro y sin ninguna minoración para los preexistentes.

**Los derechos de acometida podrán incluir:**

- Cuota de conexión: incluirá el coste de los materiales y mano de obra de la ejecución de la acometida, incluida la reposición de los pavimentos en la vía pública, etc.
- Cuota de red: corresponde y cubre, en la proporción que afecta a la persona peticionaria, el importe de las obras del sistema de abastecimiento y de adaptación de la red existente, tanto en el momento de la solicitud como en las renovaciones y mantenimiento posterior, y también su prolongación, si procede, para los nuevos suministros solicitados.

La entidad gestora tiene que comunicar a la persona solicitando el importe de los derechos de acometida, de acuerdo con los precios aprobados por el Ayuntamiento u organismo competente, y vigentes en la fecha de la solicitud.

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

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

**Artículo 73.**

**Objeto y periodicidad de la facturación. Tarifas o tasas**

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

Las cantidades y conceptos a facturar por la entidad prestamista del servicio por los conceptos que se proceda en función de la modalidad del suministro y de los consumos a facturar por la prestación del servicio, se calcularán aplicando las tarifas o tasas vigentes en cada momento.

Los consumos se facturarán por periodos de suministro vencidos y su duración se aproximará el máximo posible a tres meses, excepto pacto en contrario. El primer periodo se tiene que calcular desde la fecha de puesta en marcha de la instalación.

**Artículo 74.**

**Facturas**

En los periodos de facturación que hayan estado vigentes varias tarifas o tasas, la facturación se efectuará por prorrateo entre los diferentes periodos.

Las facturas de los importes del servicio prestado se tienen que confeccionar periódicamente y tienen que incluir los impuestos y otras tasas que correspondan. Se tiene que confeccionar una factura para cada abonado o abonada.

La entidad prestamista del servicio tiene que especificar en sus facturas, como mínimo, los conceptos siguientes:

- Domicilio objeto del suministro.
- Domicilio o dirección electrónica de envío de la factura.
- Tarifa o tasa aplicada.
- Número de factura.
- Identificación de la persona abonada.
- Identificador de la entidad emisora de la factura.

**Artículo 75.**

**Plazos y forma de pago. Información a librar**

La entidad gestora quedará obligada a librar la factura a la persona abonada a través del medio que esta haya determinado, ya sea correo ordinario o de manera telemática, con indicación de los plazos para hacerla efectiva. El abonado o abonada tiene que pagar la factura dentro de un plazo de veinte días naturales contados desde la fecha de su emisión.

El abonado o abonada puede optar para domiciliar el pago de la factura en una entidad financiera o bien para hacerlo efectivo directamente a la entidad gestora, que pondrá a disposición de las personas titulares de los contratos los medios y las maneras de efectuar el pago que permita el desarrollo tecnológico.

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



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

**Artículo 76.**  
**Reclamaciones**

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

**TÍTULO SEXTO.**  
**RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE EN SITUACIÓN DE EXCEPCIONALIDAD O DE EMERGENCIA POR SEQUÍA**

**Artículo 77.**  
**Ámbito temporal de aplicación**

Este Título Sexto se aplicará en aquellos periodos de excepción y/o de emergencia declarados con este carácter por la normativa del Ayuntamiento de Lluçmajor, la comunidad autónoma de las Islas Baleares, o del Estado, a fin de reducir la utilización de los recursos hídricos por razón de su escasez.

A medida que se vayan aplicando las previsiones establecidas en este Título, quedarán suspendidas todas aquellas prescripciones contempladas en este Reglamento, así como las cláusulas de los contratos de suministro que se opongan.

**Artículo 78.**  
**Órgano competente**

Corresponde al alcalde o alcaldesa, o a las autoridades autonómicas o estatales competentes, la potestad de adoptar las medidas excepcionales que sean necesarias y apropiadas, y las eventualmente previstas en el Plan de contingencia, orientadas a gestionar de manera eficiente y racional el suministro de agua para el consumo humano.

**Artículo 79.**  
**Prohibiciones y restricciones aplicables al agua de la red de abastecimiento domiciliar**

En cumplimiento de las prescripciones que pueda dictar la Administración competente en materia de recursos hídricos, y en el ejercicio de las competencias en materia de distribución domiciliar de agua apta para el consumo humano, en los periodos declarados de excepcionalidad y de emergencia la Alcaldía podrá adoptar las medidas dirigidas a asegurar el ahorro de agua y su uso racional, que podrán ser las siguientes:

- a) Fijar un límite o prohibir el uso de agua de la red potable por:
    - El riego de jardines, prados, huertos, zonas verdes y deportivas, de carácter público o privado.
    - A la limpieza de viales, calles, aceras y caminos, de carácter público o privado, sin perjuicio de la necesidad de su mantenimiento en las condiciones higiénicas y sanitarias apropiadas.
    - Para llenar piscinas, estanques y fuentes, privadas o públicas.
  - b) Regular, delimitar o prohibir el uso de agua de la red para las fuentes que no dispongan de elementos automáticos de cierre.
  - c) Prohibir el uso de agua de la red para el lavado de toda clase de vehículos, exceptuando el realizado por las empresas dedicadas a esta actividad.
  - d) Prohibir o limitar el uso de agua de la red en instalaciones de refrigeración y acondicionamiento sin un sistema de recuperación de circuito cerrado.
  - e) Establecer objetivos de ahorro en el consumo, en función de los límites porcentuales de ahorro que determine la Administración competente. El incumplimiento de estos objetivos tendrá la consideración de consumo excesivo.
- En el caso de suministros por medio de aforos, se podrá exigir la instalación, a cargo del abonado o abonada, de mecanismos limitadores de caudal, que garanticen el cumplimiento de los objetivos de ahorro en el consumo.



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

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

a) Establecer restricciones temporales o reducciones de las dotaciones por persona y día para el consumo humano, industrial y comercial, así como disponer la interrupción de los suministros durante las franjas horarias que se determinen en función de los escenarios que la Administración competente establezca. La adopción de esta medida implicará automáticamente la autorización a la entidad prestamista del servicio para ejecutar aquellas operaciones en las redes que sean necesarias. Esta actuación no se podrá llevar a cabo sin la información previa a las personas afectadas, que se realizará de acuerdo con lo establecido en el artículo siguiente.

b) Cualquier otra medida prevista por la declaración de emergencia o la normativa reguladora de las medidas excepcionales y de emergencia en relación con la utilización de los recursos hídricos.

En referencia a los suministros críticos (centros sanitarios y otros), se hará el que se disponga en el Plan de contingencia vigente en cada momento.

Por el hecho de tratarse de situaciones de emergencia por falta de agua derivadas del artículo 58 del Real decreto legislativo 1/2001, de 20 de julio, por el cual se aprueba el Texto Refundido de aguas estatales, o la norma que eventualmente lo sustituya, las medidas indicadas en este Título Sexto no dan lugar a indemnización a favor de las personas físicas y jurídicas afectadas.

#### **Artículo 80.**

##### **Obligaciones de la entidad suministradora**

La entidad prestamista del servicio queda obligada a informar las personas abonadas y usuarias, por los medios de comunicación de mayor difusión, tanto audiovisuales como escritos, y tan claramente como sea posible, de las restricciones temporales o de dotación aprobadas, así como del resto de medidas que se tendrán que implantar, de acuerdo con las instrucciones que el alcalde o la alcaldesa puedan dictar.

La entidad prestamista queda también obligada a colaborar con las autoridades y el personal del Ayuntamiento, con el fin de permitir el cumplimiento de las previsiones de este Título.

### **TÍTULO SÉPTIMO.**

#### **INSPECCIÓN, RÉGIMEN SANCIONADOR Y RECLAMACIONES**

##### **Capítulo I.**

##### **Inspección**

#### **Artículo 81.**

##### **Infracciones de la entidad gestora**

El incumplimiento por parte de la entidad gestora de las obligaciones establecidas, constituirá infracción administrativa de acuerdo con lo establecido en la normativa local, autonómica o estatal correspondiente.

Los incumplimientos de las condiciones de los pliegos de contratación, de las cartas de compromiso a los abonados y abonadas, y otros deberes, se resolverán en conformidad con las cláusulas de los pliegos y el contrato que regule la actuación de la entidad prestamista del servicio respecto al Ayuntamiento o órgano competente, y a las personas abonadas y usuarias en general.

#### **Artículo 82.**

##### **Inspección**

La entidad gestora está autorizada a vigilar las condiciones y formas con las que los abonados y abonadas utilizan el servicio de abastecimiento.

A tal fin, la entidad gestora podrá solicitar y proponer el nombramiento de personal de inspección, el cual obtendrá el nombramiento y autorización correspondientes del órgano competente o, subsidiariamente, del Ayuntamiento, con la correspondiente acreditación mediante tarjeta de identidad que tendrá que contar con la fotografía de la persona acreditada y las atribuciones correspondientes.

El personal de inspección autorizado estará facultado para visitar e inspeccionar los inmuebles y locales provistos de agua, y las instalaciones correspondientes, al objeto de observar si existe alguna anomalía.



### **Artículo 83.**

#### **Actuación inspectora**

La actuación del personal de inspección autorizado y acreditado se tendrá que reflejar en un acta donde conste el nombre y domicilio de la persona inspeccionada, las circunstancias en las que se haya llevado a cabo la inspección, fecha y hora, así como los hechos que lo originen, y se tendrá que invitar a la persona abonada, las personas que de ella dependan, las y los familiares, o cualquier otro testigo que presencie la inspección, a realizar las manifestaciones que estimen pertinentes, y se harán constar al acta con su firma debidamente acreditada intermediendo DNI o similar. La negativa a hacerlo no afectará en nada a la tramitación y conclusiones que se establezcan posteriormente, ni se tomarán en consideración las manifestaciones que no hayan sido reconocidas mediante firma.

Se librará al abonado o abonada una copia de este acta, firmada por la persona que haya realizado la inspección. El inspector o inspectora, en concordancia con la gravedad de los hechos, de los potenciales fraudes cometidos, o de los daños y pérdidas de agua, podrá precintar, si es necesario, los elementos inherentes a la infracción a fin de suspender el servicio. La actuación inspectora puede dar lugar a la adopción de las medidas provisionales contempladas en este Reglamento.

La entidad gestora, a la vista del acta levantada, requerirá la persona propietaria de la instalación porque corrija las deficiencias en ella observadas, con la prevención que, de no hacerlo en el plazo de cinco días hábiles, se aplicará el procedimiento de suspensión del suministro que corresponda.

Cuando el personal de la entidad gestora encuentre derivaciones en sus redes, con utilización de suministro sin contrato o realizado clandestinamente, podrá efectuar el corte inmediato del suministro a dichas derivaciones, y se dará cuenta inmediatamente y por escrito al órgano superior competente y, en cualquier caso en el Ayuntamiento, para la incoación del correspondiente expediente sancionador.

Si no fuera posible acceder en la zona de contadores, la suspensión del suministro podrá realizarse a través de la clave de acometida.

## **Capítulo II.**

### **Régimen sancionador**

### **Artículo 84.**

#### **Objeto y alcance del régimen sancionador**

Este Capítulo tiene por objeto la regulación del régimen sancionador de las infracciones administrativas cometidas por las personas abonadas o usuarias del servicio municipal de agua potable, y por todas aquellas personas las acciones o las omisiones de las cuales afecten o incidan en el servicio o en sus instalaciones, siempre que estas conductas se puedan subsumir en las infracciones que prevé este Reglamento.

### **Artículo 85.**

#### **Potestad sancionadora**

El alcalde o alcaldesa, o órgano o miembro de la corporación en quien delegue, o el órgano de la Administración autonómica que corresponda, según los casos, son los órganos competentes para incoar los procedimientos sancionadores, y adoptar e imponer las sanciones correspondientes.

La instrucción del expediente irá a cargo del personal funcionario del Ayuntamiento o de órganos de la Administración autonómica, según corresponda. Cuando se proceda a la designación de secretario o secretaria, el nombramiento recaerá en el personal funcionario de la administración instructora debidamente calificado.

La entidad gestora está habilitada para implantar las medidas provisionales, proporcionales a la gravedad de los hechos (potenciales fraudes, daños y pérdidas, etc.), y tendrá que dar cuenta inmediata al órgano competente y ejecutar aquellas acordadas por este.

### **Artículo 86.**

#### **Denuncia**

Las denuncias que se formulen de oficio desde el Ayuntamiento, o por personas particulares o por la entidad prestamista del servicio, darán lugar a la apertura de las diligencias correspondientes, con el fin de comprobar los hechos denunciados y, en su caso, incoar el correspondiente expediente sancionador.

En el supuesto de denuncias formuladas por personas particulares, estas tendrán que facilitar todos los datos necesarios porque el personal de inspección municipal o de la entidad prestamista del servicio, pueda comprobar la veracidad de los hechos denunciados.





**Artículo 87.**  
**Responsables**

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

**Artículo 88.**  
**Infracciones leves**

Se considerará infracción leve el incumplimiento de las obligaciones de las personas abonadas y usuarias o de las prohibiciones específicas establecidas en este Reglamento, excepto las relativas a las obligaciones económicas o aquellas que los artículos siguientes califiquen de graves o muy graves.

En particular, en los supuestos de declaración de situación de excepcionalidad o de emergencia por sequía, con la imposición de limitaciones o prohibiciones del uso de agua potable, tendrán la consideración de leve la infracción de cualquier de las medidas previstas en el artículo 79, y particularmente las siguientes:

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

**Artículo 89.**  
**Infracciones graves**

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

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

En los supuestos de declaración de situación de excepcionalidad o de emergencia por sequía, con la imposición de limitaciones o prohibiciones del uso de agua potable, también tendrán la consideración de grave las siguientes acciones u omisiones:

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

**Artículo 90.**  
**Infracciones muy graves**

Se considerará infracción muy grave:

- a) Cualquiera de las conductas descritas anteriormente, si causan daños graves y relevantes a las instalaciones de este servicio o a otros también municipales o a la vía pública. Tendrán la consideración de daños graves los de valor superior a la cuantía económica equivaliendo a 3.000 m<sup>3</sup> de agua, valorados estos al precio de la parte variable del último bloque de consumo, para las personas usuarias domésticas en el servicio de abastecimiento (distribución), según la tarifa vigente a la fecha de la infracción.



- b) La reiteración de tres infracciones graves en un año.  
En los supuestos de declaración de situación de excepcionalidad o de emergencia por sequía, con la imposición de limitaciones o prohibiciones del uso de agua potable, también tendrán la consideración de muy grave las siguientes acciones u omisiones:
- c) Regar jardines de una superficie superior a 1.000 m<sup>2</sup>.
- d) Llenar piscinas de una superficie superior a 100 m<sup>2</sup>.
- e) El consumo excesivo de agua, en caso de estar limitado a usos diferentes del doméstico, siempre que se exceda en más del 20% el límite fijado.
- f) La obstaculización o desatención de los requerimientos que realice el Ayuntamiento o la entidad gestora.
- g) La reincidencia por haber cometido en el plazo de seis meses una actuación sancionada como grave.

#### **Artículo 91.**

##### **Sanciones**

Las infracciones de carácter leve comportan la advertencia del Ayuntamiento o del órgano administrativo competente, y la obligación de normalizar la situación en un plazo máximo de 5 días. Además, serán sancionadas con multas de hasta 750 €.

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

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

En cualquier de los casos, sin perjuicio de recargos y sanciones, la persona responsable tendrá que pagar la liquidación por fraude, si se hubiera producido tal hecho, calculada de la siguiente manera:

- La entidad gestora, en posesión del acta, tendrá que formular la liquidación del fraude, tomando en consideración, las siguientes circunstancias:
  - Que no exista ningún contrato para el suministro de agua.
  - Que, por cualquier procedimiento, se haya manipulado o alterado el registro del contador o aparato de medida.
  - Que se hayan realizado derivaciones de caudal, permanente o circunstancial, antes de los equipos de medida.
  - Que se utilice el agua para usos diferentes de los contratados, afectando la facturación de los consumos según la tarifa a aplicar.
  - Que se haya producido la venta o cesión a terceros de agua de la red pública.
- La entidad gestora practicará la correspondiente liquidación de la siguiente forma:
  - Se formulará una liquidación por fraude, que incluirá un consumo equivalente en la capacidad o caudal “permanente” del contador que reglamentariamente hubiera correspondido a las instalaciones utilizadas para la acción fraudulenta con un máximo de 23 horas en el día, o estimación según datos anteriores de la misma persona abonada o de similares características, y durante el plazo que transcurra entre el inicio del fraude o la adquisición de la titularidad o derechos de uso de las instalaciones citadas, y el momento que haya enmendado la existencia del fraude detectado, sin que pueda extenderse en total además de un año.
  - En todos los casos, el importe del fraude deducido de acuerdo con los preceptos establecidos en los párrafos anteriores, estará sujeto a los impuestos que le sean repercutibles, teniéndose que consignar su cuantía en las correspondientes liquidaciones.
  - Las liquidaciones que formule la entidad gestora serán notificadas a las personas interesadas, las cuales podrán formular reclamaciones ante el Ayuntamiento y el organismo competente en materia de consumo, en el plazo de quince días a contar desde la notificación de la liquidación, sin perjuicio de las otras acciones que las puedan corresponder.

#### **Artículo 92.**

##### **Graduación de las sanciones**

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

- a) La existencia de intencionalidad o reiteración, así como el grado de participación en los hechos de la persona infractora y el beneficio obtenido por la comisión de la infracción. En ningún caso la imposición de la sanción puede ser más beneficiosa para la persona responsable, que el cumplimiento de las normas infringidas.
- b) La naturaleza de los perjuicios causados, atendida la gravedad del mal derivado de la infracción, la alteración causada, y al grado de afectación en la salud y la seguridad de las personas.
- c) En supuestos de declaración de situación de excepcionalidad o de emergencia por sequía, la cantidad de agua utilizada, medida en función de la superficie donde se utiliza.
- d) La reincidencia, por comisión, en el plazo de un año, de más de una infracción de la misma naturaleza, si ha sido declarada firme en la vía administrativa.



e) Se considerará circunstancia atenuante que la persona infractora haya adoptado medidas inmediatas para corregir la infracción.

#### **Artículo 93.**

##### **Concurrencia de sanciones**

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

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

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

La entidad gestora podrá comparecer en el procedimiento penal para poder reclamar la indemnización por daños y perjuicios que pudiera corresponder.

#### **Artículo 94.**

##### **Reparación**

La imposición de las sanciones es independiente de la obligación exigible en cualquier momento a la persona responsable de la infracción, de la reposición de la situación alterada en su estado originario, así como la indemnización por los daños y perjuicios causados en las instalaciones municipales, obras anejas, o a cualquier otro bien del patrimonio municipal o de la entidad gestora que haya resultado afectado. La entidad prestamista del servicio ejecutará las actuaciones de reposición y reparación, e irán a cargo a la persona responsable de la infracción.

#### **Artículo 95.**

##### **Compatibilidad de las sanciones con otras medidas y responsabilidades**

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

#### **Artículo 96.**

##### **Otras responsabilidades**

Las sanciones previstas en este Reglamento se impondrán con independencia de la responsabilidad civil o penal que pueda ser exigida ante los juzgados y tribunales competentes.

#### **Artículo 97.**

##### **Procedimiento sancionador**

1. Los expedientes sancionadores se tramitarán de conformidad con este Reglamento en virtud del procedimiento sancionador que establezca el Ayuntamiento. A falta de este procedimiento propio, serán aplicables los procedimientos sancionadores de la Administración de la comunidad autónoma de las Islas Baleares y, subsidiariamente, de la Administración del Estado.

2. Sin embargo, si es de aplicación prevaleciendo el régimen de infracciones y sanciones que prevé la legislación sectorial, serán aplicables las reglas siguientes:

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

#### **Artículo 98.**

##### **Medidas provisionales**

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

las exigencias de los intereses generales.

En los supuestos de declaración de situación de excepcionalidad o de emergencia por sequía, se podrán dictar también las medidas cautelares siguientes:

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

Para la adopción de las medidas provisionales o cautelares, se tienen que tener presentes las pautas siguientes:

1. La existencia de elementos de juicio suficientes que justifiquen la conveniencia de adoptar dichas medidas.
2. La idoneidad y proporcionalidad de las medidas adoptadas en relación a los hechos y circunstancias determinados en el expediente sancionador.
3. No se adoptarán aquellas medidas provisionales que puedan causar perjuicio de difícil o imposible reparación, así como aquellas otras que comporten la violación de derechos amparados por las leyes.

Las medidas de carácter provisional podrán consistir en la suspensión temporal de actividades, en la prestación de fianzas, en la suspensión del suministro o el precintado de acometidas, con el fin de paralizar los efectos de la infracción, así como en aquellas otras previstas en normas sectoriales específicas.

### **Capítulo III.**

#### **Consultas y reclamaciones**

#### **Artículo 99.**

##### **Obligaciones de la entidad prestamista del servicio**

La entidad prestamista del servicio tendrá que habilitar un mecanismo o canal adecuado para la recepción, tramitación y resolución de las consultas y quejas sobre el servicio que quieran formular las personas abonadas o usuarias. Así mismo, también tendrá que poner a su disposición las correspondientes hojas de reclamación.

#### **Artículo 100.**

##### **Consultas e información**

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

La entidad prestamista del servicio tiene que informar, por escrito y a través del canal acordado con el abonado o abonada, sobre todas las consultas formuladas correctamente, en el plazo máximo de un mes.

#### **Artículo 101.**

##### **Reclamaciones**

Las reclamaciones de las personas abonadas o usuarias se tramitarán de acuerdo con lo establecido en la normativa de consumo para la defensa de las personas consumidoras y usuarias de la comunidad autónoma de las Islas Baleares, o la que eventualmente la sustituya.

La entidad gestora tendrá a disposición de las personas abonadas y usuarias hojas de reclamación, e informará al Ayuntamiento, con periodicidad mensual o la que este fije, de las reclamaciones presentadas, siempre que se realicen en hojas oficiales, y de las contestaciones emitidas a las personas usuarias y abonadas. Asimismo, las citadas reclamaciones quedarán recogidas en el Sistema de Información Geográfico cuando la tecnología lo permita, y otras bases de datos relacionadas a la información de la acometida a través de la cual se suministra a la persona abonada.

Cualquier reclamación requerirá, para ser atendida, la identificación previa de quien la formule, que tendrá que tener la condición de abonado o abonada.



Las reclamaciones no paralizarán el pago de las facturas o liquidaciones a las que vayan referidas, excepto que haya orden del Ayuntamiento en sentido contrario. Una vez que se resuelva la reclamación, la entidad gestora realizará la correspondiente liquidación.

Las reclamaciones se formularán por escrito a través de los canales o medios legalmente admitidos, y se dirigirán a las oficinas de la entidad gestora, al Ayuntamiento o a la Administración competente. La entidad gestora tiene la obligación de contestar las reclamaciones y librar al abonado o abonada el justificante de haberla presentado, en el que habrá de constar, como mínimo, el nombre de la persona que reclama, relación con la entidad prestamista del servicio, domicilio de suministro, fecha de la reclamación, y su objeto.

La entidad gestora dispondrá de un máximo de 30 días hábiles para contestar las reclamaciones.

#### **Artículo 102.**

##### **Arbitraje**

Las partes, de mutuo acuerdo, se podrán someter a la Junta Arbitral de Consumo de las Islas Baleares, o al órgano que eventualmente la sustituya, y a la normativa autonómica y estatal en materia de arbitraje de consumo.

#### **Artículo 103.**

##### **Jurisdicción**

Los conflictos que se planteen sobre la interpretación y aplicación de este Reglamento se resolverán ante la Jurisdicción contencioso-administrativa.

##### **Disposición adicional**

Para hacer frente a las situaciones de excepcionalidad o de emergencia por sequía reguladas en el Título Sexto, el Ayuntamiento mediante acuerdo de la Junta de Gobierno Local, aprobará el plan de contingencia previsto en los artículos 78 y 79 de este Reglamento, en el que se establecerán las medidas de carácter excepcional orientadas a gestionar de manera eficiente y racional el abastecimiento de agua para consumo humano.

##### **Disposición derogatoria**

Queda íntegramente derogado el Reglamento municipal del servicio de suministro de agua potable de 2012 (BOIB n.º 81, de 5 de junio), con sus modificaciones de 2016 y 2017, y todas aquellas otras disposiciones municipales de igual o inferior rango, que se opongan al establecido en el presente Reglamento.

##### **Disposición final**

Lo presente Reglamento entrará en vigor el día siguiente de su publicación íntegra en el Boletín oficial de las Islas Baleares.

Llucmajor, 3 de enero de 2022

**El alcalde**

Éric Jareño Cifuentes

#### **ANEXO I**

##### **NORMATIVA APLICABLE EN MATERIA DE CALIDAD DE LAS AGUAS DE CONSUMO HUMANO**

- Directiva 98/83/CE de 3 de noviembre de 1998.
- Real Decreto 140/2003, de 7 de febrero, por el cual se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano.
- Real Decreto 1798/2010, de 30 de diciembre, por el que se regula la explotación y comercialización de aguas minerales naturales y aguas de manantial envasadas para consumo humano.
- Decreto 53/2012 de 6 de julio, sobre vigilancia sanitaria de las aguas de consumo humano de las Islas Baleares.
- Orden Ministerial SCO/1591/2005, de 30 de mayo, sobre el Sistema de Información Nacional de Agua de Consumo (SINAC).
- Orden SCO/2967/2005, de 12 septiembre de 2005, por la cual se amplía la de 21 de julio de 1994, por la cual se regulan los ficheros de datos de carácter personales gestionados por el Ministerio de Sanidad y Consumo, y se crea el fichero del Sistema de Información Nacional de Agua de Consumo SINAC.
- Orden SSI/304/2013, de 19 de febrero, sobre sustancias para el tratamiento del agua destinada a la producción de agua de consumo humano.





- Orden SCO/778/2009, de 17 de marzo, sobre métodos alternativos para el análisis microbiológico del agua de consumo humano.
- Resolución de la Dirección General de Industria de 29 de Gener de 2010 (nº 2675) por la cual se aprueban los Normas para las compañías suministradoras de agua de conexiones de servicio y contadores para el suministro de agua a los edificios desde una red de distribución.

## ANEXO II

### **MEMORIA TÉCNICA PARA LA HOMOLOGACIÓN DE LAS COLUMNAS, CUADROS DE CONTADORES, MATERIALES Y ELEMENTOS UTILIZADOS POR EL CONCESIONARIO DEL SERVICIO EN EL MONTAJE DE ACOMETIDAS PARA EL SUMINISTRO DE AGUA EN LOS EDIFICIOS.**

Para consultar el documento de este Anexo II, podéis acceder a la siguiente dirección electrónica:

<https://www.llucmajor.org/ca/noticies/annex-ii-de-la-modificacio-del-reglament-municipal-del-servei-de-subministrament-daig>

