



REGLAMENT MUNICIPAL DEL SERVEI DE SUBMINISTRAMENT D'AIGUA POTABLE A LLUCMAJOR

TÍTOL I. DISPOSICIONS GENERALS

Capítol I. Objecte i naturalesa del servei

Article 1. Objecte

L'objecte d'aquest reglament és la regulació del servei de subministrament d'aigua per al consum humà en el terme municipal de Lluçmajor, incloent-hi la determinació dels drets i les obligacions del gestor i dels usuaris del servei definits en aquest reglament.

El servei municipal de proveïment domiciliari d'aigua potable es prestarà dins els límits del terme municipal de LLUCMAJOR. Ha de garantir, en tot cas, en els nuclis de població del municipi, el proveïment domèstic i la dotació necessària per a indústries i activitats de poc consum d'aigua.

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

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

Article 2. Gestió i titularitat del servei

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



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

1. En la seva condició de titular del servei de subministrament d'aigua potable, correspon a l'Ajuntament de Lluçmajor l'exercici de les funcions següents:
 - a. Prestar el servei, directament o indirectament, amb continuïtat i regularitat, i sense altres interrupcions que les que es derivin de força major, o bé incidències excepcionals i justificades, pròpies de l'explotació del servei, de conformitat amb el que estableix aquest reglament.
 - b. Garantir la potabilitat de l'aigua subministrada, de conformitat amb el que estipula el Reial Decret 140/2003, de 7 de febrer, pel qual s'estableixen els criteris sanitaris de la qualitat de l'aigua del consum humà, directament o a través del gestor del servei.
 - c. Vetlar perquè els titulars d'establiments oberts al públic posin a disposició dels seus usuaris aigua apta per al consum.
 - d. Organitzar, coordinar i reglamentar el servei, establint i modificant la forma de gestió (directa o indirecta) i controlant i supervisant la seva efectiva prestació; regulant, si s'escau, l'adjudicació i la formalització dels contractes administratius que tinguin per objecte la gestió indirecta del servei i el seu seguiment i el seu control posterior.
 - e. Establir i modificar la forma de gestió directa o indirecta del servei.
 - f. Aprovar l'adjudicació dels contractes administratius que tinguin per objecte la gestió indirecta del servei.
 - g. Planificar, projectar, executar, conservar i explotar les obres i les instal·lacions generals del servei (de forma directa o indirecta, a través d'una entitat gestora), necessàries per captar, recollir, regular, conduir, emmagatzemar, distribuir i situar en els punts de presa dels usuaris aigua per al consum humà.
 - h. Aprovar les taxes, les quotes, els cànon, els preus o les tarifes del servei, sense perjudici de les competències atribuïdes a altres administracions públiques. L'Ajuntament podrà aprovar totes les disposicions que siguin necessàries per a la gestió del servei de proveïment.
 - i. La supervisió, el control, la fiscalització del servei, les seves modificacions, el rescat, el segrest o la declaració de caducitat en aquells casos en què fos necessari.
 - j. Qualsevol altra funció que li sigui assignada per la legislació vigent, en la seva condició d'ens titular del servei.



2. El subministrament d'aigua als abonats és permanent, llevat de si hi ha un pacte en contra en el contracte, i no es pot interrompre si no és per força major, causes alienes al prestador del servei o qualsevol altre motiu previst en aquest reglament.
3. En circumstàncies excepcionals, com per exemple sequeres, emergències o altres situacions que impliquin que la qualitat de l'aigua no sigui apta per al consum humà, el prestador del servei, amb l'acord previ de l'Administració competent, podrà restringir el subministrament d'aigua als abonats.

En aquest cas el prestador del servei queda obligat a informar, pels mitjans de comunicació de major difusió, de les restriccions, així com de la resta de mesures que s'hauran d'implantar.

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

Article 4. Accés al servei

En atenció al caràcter públic de subministrament d'aigua, qualsevol persona física o jurídica que ho sol·liciti podrà accedir a la seva recepció sempre que compleixi les disposicions, els drets i les obligacions que disposa aquest reglament i la resta de normativa que sigui d'aplicació.

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

Els usuaris del servei rebran, indistintament, la denominació d'abonat o usuari.

Article 5. Règim jurídic

1. El servei de subministrament d'aigua potable es regula per la normativa vigent en matèria de règim local, aigües, sanitat, indústria i comerç, defensa dels consumidors i usuaris, el Codi tècnic de l'edificació, per aquest reglament i per la resta d'ordenances i reglaments municipals que no s'oposin a aquest reglament.
2. Sense perjudici de les competències atribuïdes a altres administracions públiques, l'Ajuntament podrà aprovar totes les disposicions que siguin necessàries per a la gestió del servei de proveïment, que seran complementàries a aquest reglament.



3. Aquest reglament té vigència indefinida, sempre que no resulti alterat totalment o parcialment per una norma posterior de rang igual o superior.

Article 6. Definicions

Els usos de l'aigua es classifiquen en:

- a. Subministrament per a usos domèstics: Són aquells en els quals l'aigua s'utilitza exclusivament per atendre les necessitats primàries de la vida humana.

S'aplicarà aquesta modalitat exclusivament a locals destinats a habitatge, als centres socials, les residències, els centres sanitaris i els hospitals.

Se n'exclouran aquelles en què es realitzi una activitat industrial, comercial o professional.

- b. Subministraments per a altres usos: Seran tots aquells en què l'aigua no s'utilitzi per als fins exposats en l'apartat anterior. En tot cas, els locals comercials o de negocis que puguin existir en cada edifici hauran de disposar d'un subministrament independent.

Es distingeixen:

b.1) Subministraments per a usos comercials: Són aquells que s'utilitzen quan l'aigua es destina a les necessitats de locals comercials i de negocis, tals com oficines, despatxos, tendes, centres privats d'ensenyament, centres esportius, clubs socials i recreatius, garatges o cotxeres, així com en tots aquells usos relacionats amb hostaleria, restauració, allotjament i oci; en general, en tots aquells no destinats a un dels altres usos indicats en aquest apartat.

b.2) Subministraments per a usos industrials: Els que utilitzen l'aigua com un element directe o indirecte d'un procés de producció.

b.3) Subministraments per a parcs, jardins, solars i usos lúdics: Els que empren l'aigua per satisfer les necessitats de la vegetació i el manteniment d'aquests elements associats a la naturalesa, siguin de caràcter públic o privat.

b.4) Subministraments per a usos especials: Qualsevol altre no definit en els apartats anteriors, inclosos els de caràcter temporal. En tot cas, tenen la condició d'usos especials els subministraments provisionals per obres, fires o altres activitats temporals a la via pública, així com els subministraments a empreses, organismes o qualsevol forma jurídica dependent de l'Ajuntament.

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



Classes de subministraments provisionals:

- Subministrament provisional d'aigua per a obres. S'efectuarà sota les condicions següents:
 - Mitjançant comptador col·locat a l'efecte en un lloc apropiat especialment protegit, segons criteri de l'entitat gestora.
 - El subministrament d'obra s'haurà de deixar fora de servei en finalitzar oficialment les obres per a les quals es va sol·licitar.
 - Es considerarà defraudació la utilització d'aquest subministrament per a usos diferents dels d'obra. Si es dóna aquest cas, l'entitat gestora podrà, amb independència de la sanció que correspongui, tallar el subministrament i anul·lar el contracte.
 - El titular del contracte o el seu representant legal podrà sol·licitar una pròrroga del contracte de subministrament per obra, sempre que no se superi la data de compliment de la llicència d'obres expedida per l'Ajuntament.
 - Subministraments per a espectacles temporals en locals mòbils i altre tipus d'instal·lacions provisionals. Podran contractar-se sempre per temps definit i amb la corresponent llicència municipal.
- c. Subministraments per a sistemes contra incendis: Les instal·lacions contra incendis requeriran l'establiment d'un subministrament d'aigua per a aquest ús exclusiu i el compliment, a tots els efectes, de les condicions que aquest document prescriu per a la resta d'instal·lacions.

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

Queda prohibit agafar aigua de qualsevol element d'aquestes instal·lacions, llevat del cas d'incendi, sense l'expressa autorització de l'entitat gestora.

Actuacions urbanístiques

Les actuacions derivades de qualsevol tipus d'instrument de planejament i execució o aquelles actuacions de formació de trama urbana de caràcter aïllat que s'hagin de dur a terme en terrenys amb la deguda qualificació urbanística o que requereixin la creació, la modificació o l'ampliació de la xarxa de proveïment d'aigua.

Aforament

És el càlcul o el mesurament del cabal (quantitat d'aigua que duu un corrent en la unitat de temps) de subministrament, quan aquest no es pugui registrar a través d'un



comptador o instrument de mesurament homologat. Aquesta mesura es fa d'acord amb la pràctica o tècnica comunament reconeguda.

Àrea de gestió

És la zona o zones en les quals, dins l'àmbit d'actuació (terme municipal o territori definit), l'entitat gestora presta efectivament el servei públic de subministrament o proveïment d'aigua per al consum humà. És per tant l'àrea de cobertura on es pot subministrar aigua.

Cabal d'aigua de 'sobrecàrrega'

És el cabal d'aigua més alt amb què pot funcionar el comptador de forma satisfactòria durant un període curt de temps sense patir deteriorament.

Cabal d'aigua 'permanent'

És el cabal d'aigua més elevat amb què pot funcionar el comptador de forma satisfactòria en condicions normals de funcionament (flux estacionari o intermitent).

Client

La persona física o jurídica titular d'un contracte de subministrament d'aigua per al consum humà per a un immoble, ja sigui habitatge, local o indústria, en què acrediti el seu dret d'ús, i rep al seu domicili o en un altre lloc fixat de comú acord el subministrament contractat. El titular del contracte ho serà, també, dels drets o les obligacions derivats d'aquest, amb independència del nombre d'usuaris. El titular del contracte ha de ser propietari de l'immoble.

Consum estimat

És el consum assignat a un període en el qual no s'ha pogut efectuar la lectura, ja sigui per absència del client quan és necessària la seva presència, o bé quan hi ha una impossibilitat tècnica en l'obertura de l'armari, etc., causes que es consideren esmenables en futurs períodes de lectura. Aquests consums es facturaran a compte, de manera que quan es resolgui el problema es pugui procedir a la lectura i a la seva regularització.

Consum avaluat

És el consum assignat a un període en el qual no s'ha pogut efectuar la lectura a causa d'una anomalia en el comptador, no esmenable. Aquest consum facturat es considerarà consum en ferm.

Entitat gestora

Es denomina amb aquesta expressió aquelles persones, naturals o jurídiques, públiques o privades, que dediquen la seva activitat a la distribució domiciliària o al proveïment de l'aigua per al consum humà, conforme al que estableix la legislació vigent. Disposaran de les capacitats tecnològiques, econòmiques, de recursos humans i organitzatius, adequades per dur a terme amb professionalitat i eficiència



les complexes tasques del subministrament o proveïment d'aigua per al consum humà que anirà referit a un determinat àmbit territorial.

INFRAESTRUCTURES

Connexió de servei

És el tram de canonada i altres elements accessoris que uneixen la xarxa de distribució amb la instal·lació interior de l'immoble. Ha de disposar d'una vàlvula o clau hidràulica per aïllar la xarxa de la instal·lació interior a subministrar. Només s'instal·larà una connexió de servei per immoble independent o comunitat de propietaris.

La connexió de servei ha de constar dels elements següents:

Dispositiu de presa

Es troba col·locat sobre la canonada de la xarxa de distribució i obre el pas de la connexió de servei (clau de presa o collarí de presa en càrrega).

Branc

És el tram d'enllaç o canonada que uneix el dispositiu de presa amb la vàlvula de connexió de servei.

Vàlvula de connexió de servei

És un dispositiu mecànic que permet l'obertura i el tancament al pas de l'aigua cap al punt de subministrament. Aquesta vàlvula, les característiques de la qual les determinarà l'entitat gestora, serà maniobrada únicament pel personal d'aquesta, i en queda expressament prohibida la manipulació pels clients i usuaris. Estarà situada al final del branc de connexió de servei a la via pública i davant l'immoble o en una façana accessible des de la via pública. Constitueix l'element delimitador de responsabilitat entre l'entitat gestora i el client.

És la que el Codi Tècnic de l'Edificació (CTE), Secció HS4 denomina 'clau de tall a l'exterior de la propietat'.

Connexió de servei en desús

Es considerarà connexió de servei en desús i es procedirà a posar-la fora de servei en els casos següents:

- Quan passats 6 mesos des que no s'abonen les despeses de manteniment d'una connexió de servei, en una parcel·la buida, amb la notificació prèvia escrita per part del prestamista a l'abonat, s'anul·larà la connexió de servei.
- Quan passats 6 mesos després d'haver fer un contracte no hagin rebut avís per part de l'abonat que estigui d'acord a rebre el servei per part del prestamista i en el lloc on estigui emplaçat el comptador que correspongui en immoble, casa



o parcel·la buida, amb la notificació prèvia escrita. Quan l'abonat, en carta signada, doni la sol·licitud de baixa del contracte.

Comptador

Dispositiu mecànic o electrònic capaç de mesurar, mitjançant lectura analògica o digital, la quantitat d'aigua consumida en un punt de subministrament. Normalment dotat i protegit per unes instal·lacions complementàries tals com vàlvules d'aïllament, aixeta d'aforament, armari de protecció i similars.

Els comptadors individuals s'han d'instal·lar en bateria, en els locals o armaris exclusivament destinats a aquest fi, situats en una zona comunitària de l'immoble, amb accés directe des del carrer o des del portal de l'entrada en els casos que n'hi hagi. No obstant això, per als habitatges adossats en filera, els comptadors individuals es podran ubicar en l'espai corresponent a cada una de les seves façanes, sempre que disposin de sistemes propis de reserva per a tres dies de consum i sistema d'elevació de pressió propi.

Blocs o trams de consum

Són els intervals predeterminats de potencial consum en el període que es determini, que s'ordenen de menor a major consum i s'estructuren consecutivament. Normalment s'estableixen per fixar mecanismes de progressivitat tarifària, i s'aplica als consums reals en els intervals esmentats un preu creixent de la unitat de consum.

Dispositius d'elevació de pressió, dipòsit interior, xarxa interior de repartiment, dispositius de consum.

Segons el que disposa l'HS4 del Codi tècnic de l'edificació.

Instal·lacions interiors

S'entendrà per instal·lació interior de subministrament d'aigua el conjunt de canonades i els seus elements de control, maniobra i seguretat, posteriors a la vàlvula de connexió de servei en el sentit de la circulació normal del flux de l'aigua. Les instal·lacions interiors han de disposar, necessàriament, de sistemes antiretorn que impedeixin el retrocés de l'aigua de les instal·lacions esmentades a la xarxa de distribució.

XARXES (artèries, canonades de distribució):

Xarxa arterial o principal

El conjunt de conduccions principals que uneixen uns sectors del proveïment amb altres, amb certa independència i sense derivacions directes de connexions de servei per als clients.



Xarxa de distribució secundària

El conjunt de canonades instal·lades en l'interior dels sectors de població, interconnectades entre si i de les quals deriven les connexions de servei dels clients.

Vàlvules d'aïllament del comptador o claus de pas

El comptador disposarà, en la seva instal·lació, de dues vàlvules o claus hidràuliques d'aïllament o seccionament, com a dispositius mecànics que permeten l'obertura o el tancament del pas del flux de l'aigua. Una de les vàlvules serà d'ús exclusiu de l'entitat gestora i es trobarà instal·lada abans de l'entrada d'aigua al comptador. L'altra vàlvula podrà ser d'ús per al client (aïllament de la seva instal·lació interior) i s'ubicarà a la sortida d'aigua després del comptador. Es podrà utilitzar com a 'clau de tall general', segons estableix la secció HS4 del Codi Tècnic de l'Edificació.

Vàlvula de retenció o antiretorn

Dispositiu que permet el pas del fluid en un sol sentit, impedit els retorns no desitjats. Pressió de servei. Pressió manomètrica del subministrament d'aigua a la instal·lació en règim estacionari. Servei. Correspon al proveïment públic d'aigua per al consum humà domiciliari. Consisteix en el subministrament d'aigua amb condicions d'aptitud per al consum humà (potabilitat) al punt de subministrament individual, que serà objecte de contracte específic.

TIPUS DE SUBMINISTRAMENT

Subministrament públic

És el procedent de la xarxa pública de proveïment i objecte d'aquest document.

Subministraments propis o autosubministraments

Es consideraran subministraments propis o autosubministraments aquells de què disposin els clients o usuaris per al proveïment d'un immoble, ja sigui d'aigües superficials o subterrànies i que disposin de la deguda autorització o concessió de l'organisme competent.

Per a tals subministraments queda totalment prohibida la interconnexió amb xarxes públiques de subministrament, i el client o usuari ha d'acreditar, mitjançant certificació emesa per un instal·lador autoritzat, l'existència de xarxes separatives i no interconnexionades amb els xarxes o canonades de proveïment d'aigua per al consum humà.

Els mateixos requisits i les mateixes exigències referits en el paràgraf anterior s'observaran per a aquells clients i usuaris que disposin d'autorització o concessió per a la utilització d'aigües depurades, reciclades o regenerades.

Subministraments provisionals

Aquells que tenen una temporalitat definida i uns usos determinats. Aquests subministraments es contractaran sempre per temps definit.



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

Urbanitzacions i polígons

Aquells conjunts de terrenys sobre els quals una actuació urbanística exigeixi la creació, la modificació o l'ampliació d'una infraestructura viària i de serveis (particularment de xarxes de distribució i proveïment d'aigües) per a les parcel·les o solars que conformen l'actuació, així com les connexions entre aquestes i el nucli urbà.

Usuari

Tota persona física o jurídica que tingui disponibilitat i accés al servei de proveïment d'aigua per al consum humà.

Capítol II. Drets i obligacions del prestador del servei i dels abonats

Article 7. Drets del prestador del servei

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

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

Sense perjudici del que disposen els apartats 1 i 2, el servei de proveïment domiciliari d'aigua potable es pot garantir emprant les fórmules associatives que preveu la legislació de règim local o mitjançant conveni, acord de delegació o col·laboració amb altres administracions públiques.

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

- a. Prestar el servei d'acord amb aquest reglament i, si s'escau, de conformitat amb el contracte de gestió de serveis públics que hagi subscrit amb la corporació.
- b. Percebre els ingressos corresponents per la prestació de servei, aplicant als diferents tipus de subministrament que tingui establertes les tarifes o taxes que en cada moment tingui aprovades per l'autoritat.



- c. Inspeccionar, revisar i intervenir, sense perjudici de les competències que la legislació vigent confereix als distints òrgans de l'Administració, les instal·lacions interiors del subministrament que, per qualsevol causa, es trobin o puguin trobar-se en servei o ús.
- d. Suspendre el subministrament en els termes i amb les condicions que es desprenen d'aquest reglament.
- e. La resta de drets que preveu aquest reglament i la resta de normes i disposicions aplicables.

Article 8. Obligacions de l'entitat gestora

L'entitat gestora estarà obligada a:

- a. Distribuir i situar en els punts de presa dels usuaris l'aigua per al consum humà, amb els recursos al seu abast i en l'àmbit de la competència que tingui assumida.
- b. Executar les connexions al servei, de conformitat amb el que estableixen les normes tècniques corresponents. L'entitat gestora estarà obligada a atorgar l'autorització de connexions de servei per al subministrament d'aigua a tots aquells que, amb la sol·licitud prèvia, acreditin complir les disposicions esmentades en els casos de nous polígons o urbanitzacions.
- c. Mantenir en condicions normals de funcionament, llevat del cas d'averies accidentals o causes de força major, les instal·lacions del servei, de manera que es garanteixin la disponibilitat, la pressió i la regularitat del subministrament als usuaris en les connexions de servei respectives. L'entitat gestora ha de facilitar la informació sobre els valors nominals de pressió de qualsevol connexió al servei.
- d. Garantir l'aptitud de l'aigua per a consum humà, d'acord amb les disposicions sanitàries vigents, fins a la vàlvula de connexió de servei o fins al límit exterior de la propietat privada, en el cas de no existir la vàlvula esmentada.
- e. Respondre les consultes i les reclamacions dels clients i no superar, en cap cas, el termini màxim que estableixi la normativa estatal o autonòmica d'aplicació en matèria de defensa de consumidors i usuaris.
- f. Mantenir un servei permanent de recepció d'avísos les 24 hores del dia, durant tots els dies de l'any, al qual els usuaris puguin dirigir-se per comunicar averies o rebre informació en cas d'emergència.
- g. Conservar, mantenir i explotar les xarxes i instal·lacions de proveïment d'aigua adscrites al servei, així com dels brancs de les connexions de servei fins a la



vàlvula de connexió, o fins al límit exterior de la propietat privada, en el cas de no existir la vàlvula esmentada.

- h. Donar publicitat als clients en els casos de defectes de subministrament, previsibles i programats, com a mínim amb quaranta-vuit hores d'antelació, bé a través dels mitjans de comunicació a la localitat o bé mitjançant comunicats directes que garanteixin la informació del tall de subministrament esmentat.
- i. Informar sobre els projectes de noves obres de proveïment d'aigua per al consum humà i el conjunt de les instal·lacions necessàries fins als edificis o immobles objecte del subministrament domiciliari; informar sobre els plans parcials i especials, els programes d'actuació urbanística i els projectes d'urbanització, respecte de la xarxa de distribució d'aigua en l'àrea, el sector, el polígon o la unitat d'execució corresponent, per tal de verificar l'adequació dels projectes de proveïment a les normes tècniques del servei i com a tràmit previ a la seva aprovació per l'Ajuntament o l'administració supramunicipal amb competències urbanístiques.
- j. Emetre un informe previ, amb prou antelació, que l'Ajuntament o l'organisme competent procedeixi a la recepció de qualsevol urbanització, pel que fa a les obres de proveïment d'aigua, independentment que hagin estat executades o no per l'entitat gestora.
- k. Conservar, mantenir i explotar les obres i les instal·lacions relacionades amb el proveïment d'aigua que siguin executades per l'Estat, l'Ajuntament o altres administracions, un cop que es produeixi la seva entrega al municipi i la seva afectació o adscripció al servei.
- l. Col·laborar amb les autoritats, les organitzacions socials i els centres d'educació per facilitar, condicionat per les necessitats d'explotació, que els usuaris o el públic en general en puguin conèixer el funcionament.
- m. Assegurar que es presti als usuaris un tracte amable i respectuós per part de tot el personal de l'empresa i dins del compliment escrupolós del seu deure. Dotar i verificar que el personal vagi proveït de l'acreditació corresponent, sense l'exhibició de la qual no es tindrà en compte la seva condició.
- n. Atendre els drets dels usuaris.
- o. Facilitar qualsevol informació relacionada amb les lectures, les facturacions, les comprovacions de comptador, els cobraments i les tarifes o taxes aplicades i, en general, sobre tota la qüestió relacionada amb el subministrament que s'hagi generat en un període d'un any anterior a la data de presentació de la reclamació pel client.



- p. Habilitar un mitjà de comunicació telemàtic o electrònic amb els clients, en virtut del que exigeix la normativa aplicable.
- q. Subscriure, de conformitat amb els detalls que estableixi el plec de condicions de desenvolupament del servei, una assegurança de responsabilitat civil que cobreixi les obligacions econòmiques relacionades amb les condicions aquí esmentades, i les responsabilitats de la seva activitat davant el client i el titular del servei.

Article 9. Drets de l'abonat

El client té els drets següents:

- a. Disposar, en condicions normals, d'un servei permanent de subministrament d'aigua per al consum humà, sense perjudici de les interrupcions o suspensions indicades en aquest document. Disposar, en la connexió de servei, d'una pressió suficient, que serà determinada i informada per l'entitat gestora. En el cas que l'entitat gestora no pugui garantir un mínim de pressió al cabal de l'aigua necessari per al servei de l'edifici, el promotor haurà de construir un dipòsit regulador proveïdor, el qual es proveirà d'un comptador general i des d'allà, mitjançant grups de pressió o similar, impulsarà el líquid fins a la bateria, en la qual s'haurà instal·lat un comptador per usuari.
- b. Disposar de l'aigua en les condicions d'aptitud per al consum humà (potabilitat) i tècniques que, d'acord amb les instal·lacions de l'habitatge, la indústria o altres, i en funció del contracte, siguin les adequades i de conformitat amb la normativa legal aplicable.
- c. Ser advertit de forma immediata en el cas que l'aigua no reuneixi les condicions mínimes legalment requerides.
- d. Subscriure un contracte de subministrament subjecte a les garanties previstes en aquest document i altres normes aplicables, amb la presentació prèvia corresponent exigible.
- e. Requerir a l'entitat gestora els aclariments, les informacions i l'assessorament necessaris per adequar la seva contractació a les seves necessitats reals.
- f. Que li llegeixin l'equip de mesurament que controli el subministrament almenys un cop cada tres mesos.
- g. Que se li facturin els consums segons les tarifes i les taxes vigents i rebre la facturació del consum efectuat, d'acord amb les tarifes, les taxes i els preus legalment establerts, amb una periodicitat no superior a tres mesos, llevat que hi hagi un pacte específic amb l'entitat gestora.



- h. Disposar, a més dels rebuts o factures, de la informació necessària que li permeti contrastar-la amb la subministrada per l'equip de mesurament.
- i. Conèixer l'import pressupostari de les instal·lacions que hagin de ser executades per part de l'entitat gestora, d'acord amb les taxes o les tarifes i preus d'aquestes.
- j. Elegir lliurement l'instal·lador autoritzat que executi les instal·lacions interiors, així com el proveïdor del material, que s'haurà d'ajustar a les prescripcions tècniques recollides en els documents de regulació i la normativa tècnica oficial, i l'establerta per l'entitat gestora.
- k. Rebre un servei de reparacions urgents quan ho requereixin les instal·lacions de la xarxa de distribució exterior al seu domicili o local.
- l. Ser atès amb eficàcia i amb la deguda educació i correcció per part del personal de l'entitat gestora, respecte als aclariments i les informacions que pugui plantejar sobre el funcionament del servei.
- m. Sol·licitar l'acreditació corresponent als empleats o al personal autoritzat per part de l'entitat gestora que pretengui llegir l'equip de mesurament i/o revisar les instal·lacions.
- n. Sol·licitar la comprovació, per part de l'entitat gestora, de l'equip de mesurament i/o sol·licitar la seva verificació oficial en cas de divergències sobre el seu correcte funcionament.
- o. Formular les consultes i les reclamacions que cregui convenientes (amb l'acreditació de la condició de titular del contracte de subministrament o del seu representant legal), d'acord amb el procediment establert en aquest document o la normativa que correspongui, contra l'actuació de l'entitat gestora i el personal autoritzat per aquesta, i acudir a l'administració competent en cas de discrepància amb l'entitat gestora esmentada o si aquesta no ha respost en el termini fixat per la normativa aplicable.
- p. Esser informat sobre l'adreça postal, el número de telèfon i el número de fax o adreça de correu electrònic en què pugui interposar les seves consultes i reclamacions.
- q. Consultar totes les qüestions derivades de la prestació i el funcionament del servei en relació amb el subministrament, així com rebre resposta per escrit de les consultes formulades per aquest procediment. Igualment, rebre i accedir a informació sobre la normativa vigent que li sigui d'aplicació.
- r. Altres que es puguin derivar de la legislació vigent.



Article 10. Obligacions dels clients

Amb independència d'aquelles situacions que siguin objecte d'una regulació especial de les quals puguin derivar-se obligacions específiques per a un client, estarà subjecte a les obligacions següents:

- a. Usar l'aigua amb els criteris d'estalvi, eficiència i ús racional, així com utilitzar les instal·lacions pròpies de forma correcta, d'acord amb la protecció ambiental i evitant tot perjudici a tercers i al servei.
- b. Usar l'aigua subministrada en la forma i per als usos establerts en el contracte.
- c. Complir les condicions i les obligacions contingudes en el contracte subscrit amb l'entitat gestora que no siguin contràries a la normativa en vigor.
- d. Dipositar la fiança en el moment de formalitzar el contracte de subministrament.
- e. Disposar i entregar la documentació justificativa que compleixi amb els requisits legals que permetin emetre les corresponents factures de subministrament (número d'identificació fiscal assignat per l'Administració espanyola o, si s'escau, per la d'un altre estat membre de la Unió Europea).
- f. Satisfer puntualment l'import de les factures del servei d'aigua, en reciprocitat a les prestacions que rep, d'acord amb el que preveu la legislació vigent aplicable sobre el seu establiment i exigència. També haurà de satisfer els imports de les factures dels serveis específics que rebí.
- g. Pagar les quantitats resultants de liquidacions efectuades per raons de frau, fuites o avaries sorgides per defectes de construcció o conservació de les instal·lacions interiors imputables al client.
- h. Preveure les instal·lacions d'elevació, grups de pressió i dipòsits d'acord amb el que estableix la normativa aplicable. El client no podrà instal·lar equips de bombeig que aspirin directament de xarxa, que puguin originar descensos de la pressió en la connexió de servei per davall dels nivells mínims establerts per l'entitat gestora.
- i. Utilitzar les instal·lacions correctament, mantenint intactes els precintes col·locats per l'entitat gestora o pels organismes competents de l'Administració que garanteixin la inviolabilitat de l'equip de mesurament del consum i de les instal·lacions de connexió de servei en la seva condició de béns del servei públic de subministrament i abstenint-se de manipular-les.
- j. Realitzar la conservació i la reparació de les avaries que es puguin produir en les instal·lacions sota la seva responsabilitat d'acord amb la normativa en vigor.



- k. Disposar d'un contracte vigent de manteniment per als equips que puguin alterar la qualitat de l'aigua de les instal·lacions generals o particulars amb una empresa especialitzada.
- l. Quan en una mateixa finca hi hagi, amb l'aigua per al consum humà de distribució pública, aigua d'una altra procedència, s'hauran d'establir xarxes i instal·lacions interiors per on circulin o s'emmagatzemin independentment les aigües, sense que hi hagi possibilitat que es mesclin aquests corrents de diferents procedències.
- m. No provocar i impedir retorns de l'aigua cap a la xarxa pública d'aigües provinents de les seves instal·lacions particulars amb perill d'alterar les seves condicions, i comunicar a l'entitat gestora qualsevol incidència que pugui afectar el servei. L'entitat gestora no es responsabilitzarà de la qualitat de les aigües en les instal·lacions que no compleixin les condicions dels punts anteriors, i s'advertirà els clients i usuaris de la responsabilitat en què puguin incórrer si es produeix, per retrocés, l'alteració de les condicions d'aptitud per al consum de les aigües de la xarxa pública.
- n. En cas de subministrament a través de dipòsits d'aigua i aquells altres que s'hagin de dotar de sistemes d'emmagatzemament d'aigua o cisternes, s'haurà de complir el que disposa la normativa sobre el tema, per evitar que aquests dispositius la contaminin o empitjorin la seva qualitat i suposin un risc per a la salut. A aquest efecte, s'hauran de realitzar neteges periòdiques amb els productes que la normativa permeti, els quals han de tenir tant una funció de desincrustat com de desinfecció. o) Abstenir-se d'establir, o permetre, derivacions en la seva instal·lació per a subministrament d'aigua, ja sigui temporalment o permanentment, a altres locals, finques o habitatges diferents dels consignats en el contracte.
- o. Posar en coneixement de l'entitat gestora qualsevol avaria o modificació en les instal·lacions particulars que puguin afectar la xarxa general de subministrament o qualsevol dels elements que formen part de la prestació del servei. En especial, s'haurà de demanar autorització a l'entitat gestora per a la modificació de les instal·lacions que impliqui un augment dels cabals contractats de subministrament o modificació del nombre de receptors i/o la creació de nous punts de consum que resultin significatius pel seu volum, especialment si es tracta d'un subministrament per dur a terme activitats.
- p. Permetre l'entrada al local objecte de subministrament en les hores hàbils o de normal relació comercial al personal del servei autoritzat per l'entitat gestora o al personal autoritzat pel titular de servei que, tot exhibint l'acreditació pertinent, intenti revisar o comprovar les instal·lacions.



- q. Custodiar el comptador o l'aparell de mesurament, com també conservar o mantenir l'armari en perfecte estat. Aquesta obligació és extensible tant als precintes del comptador com a les etiquetes d'aquell.
- r. Notificar a l'entitat gestora amb 15 dies d'antelació la baixa de subministrament, assenyalant el dia que haurà de cessar, per escrit o a través de qualsevol altre mitjà amb el qual quedi constància de la notificació.
- s. Complir les normes, les prohibicions i les recomanacions d'ús que l'Ajuntament o l'Administració competent pugui dictar en situacions d'excepcionalitat o emergència per sequera i situació de crisi.
- t. Les altres que es puguin derivar de la legislació vigent.

Article 11. Prohibicions específiques

Es prohibeix al client:

- a. Establir o autoritzar brancs o derivacions en la seva instal·lació per subministrar aigua a altres locals o habitatges no consignats en el contracte, que puguin suposar un ús fraudulent de l'aigua per part del client o per tercers, abans dels equips de mesurament.
- b. Revendre aigua a tercers, propietaris, arrendataris o altres ocupants de locals o habitatges no consignats en el contracte.
- c. Remunerar per qualsevol concepte els empleats de l'entitat gestora.
- d. Manipular els precintes dels equips de mesurament.

TÍTOL II. CONNEXIÓ AL SERVEI DE SUBMINISTRAMENT

Capítol I. Condicions del subministrament

Article 12. Condicions per a l'autorització de la connexió de servei dins de l'àmbit de gestió

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

- 1. Que l'immoble, servei o complex que es pretén proveir estigui inclòs dins l'àrea de gestió.
- 2. Que als carrers o places de caràcter públic que limitin amb l'immoble, servei, complex o població, a què aquest tingui façana, hi hagi instal·lades, en servei i de diàmetre suficient, conduccions públiques de la xarxa de distribució d'aigua per a consum humà.



Quan es tracti de sòl urbà i no hi hagi les conduccions esmentades, el sol·licitant de la nova connexió de servei podrà elegir que les obres necessàries per atendre la petició de subministrament siguin executades bé per l'entitat gestora o per una empresa homologada per aquesta, i sempre sota la seva vigilància i supervisió i amb l'aprovació de l'Ajuntament.

3. En tot cas, les despeses derivades de les obres necessàries per atendre la petició de nou subministrament seran abonades pel sol·licitant de la connexió de servei.
4. Que l'immoble, servei o complex que es pretén proveir disposi d'instal·lacions interiors disponibles i adequades a les normes tècniques de proveïment de l'entitat gestora i a la legislació vigent.
5. Que la conducció que ha de proveir l'immoble es trobi en perfecte estat de servei i la seva capacitat de transport sigui, com a mínim, el doble de la que en igualtat de règim hidràulic correspongui a la connexió de servei a derivar, llevat de connexions de servei contra incendis i en aquells casos justificats, amb l'informe previ tècnic de l'entitat gestora, sempre que el consum previst per la nova connexió de servei no modifiqui de manera substancial, segons el parer dels tècnics, el règim hidràulic de la xarxa general.
6. Que l'immoble, el servei o complex a proveir disposi de la connexió de servei per a abocaments d'aigües residuals i pluvials, o tingui resolt el sistema d'evacuació d'aquestes, i disposi, en aquest cas, de les autoritzacions necessàries, excepte en cas de regs.
7. Els subministraments en sòl urbà o urbanitzable estaran al que disposen les normes tècniques sobre prolongacions de xarxes i la legislació vigent en matèria d'urbanisme.

Article 13. Fiança

1. El prestador del servei exigirà en el moment de la contractació del servei una fiança de garantia de pagament dels rebuts del subministrament, la qual ha de ser dipositada per l'abonat en el moment de la contractació. La fiança té per objecte garantir les responsabilitats pendents de l'abonat a la resolució del seu contracte, sense que l'abonat pugui exigir, durant la seva vigència, que s'apliqui a aquesta el reintegrament dels seus descoberts.
2. En el cas de no existir responsabilitats pendents a la resolució del contracte, s'haurà de retornar la fiança al seu titular o al seu representant legal. Si hi hagués responsabilitat pendent, l'import de la qual fos inferior a la fiança, es retornaria la diferència resultant.



Article 14. Classes de subministrament

- a. Subministrament per a usos domèstics
- b. Subministraments per a altres usos
 - b.1) Subministraments per a usos comercials
 - b.2) Subministraments per a usos industrials
 - b.3) Subministraments per a parcs, jardins i usos lúdics
 - b.4) Subministraments per a usos especials

Classes de subministraments provisionals:

- Subministrament provisional d'aigua per a obres
- Subministraments per a espectacles temporals en locals mòbils o altre tipus d'instal·lacions provisionals.
- c. Subministraments per a sistemes contra incendis.

Article 15. Prioritat de subministrament

1. L'objectiu del subministrament d'aigua és satisfer les necessitats domiciliàries dels habitatges de la població urbana i els consums del titular del servei. Els subministraments d'aigua per a usos comercials, industrials i altres usos es donaran en l'únic cas que les necessitats de proveïment ho permetin.
2. Quan el servei ho exigeixi, amb la conformitat prèvia de l'Ajuntament, el prestador podrà en qualsevol moment disminuir o fins i tot suspendre temporalment el subministrament per a determinats usos, per causes justificades d'interès públic.

Article 16. Instal·lacions de l'abonat

1. Les instal·lacions utilitzades pels abonats sempre han de reunir les condicions de seguretat reglamentàries, i el prestador del servei podrà negar el subministrament en cas de noves instal·lacions o reforma de les existents per no reunir els requisits legals. A aquests efectes, el prestador del servei pot dur a terme en les instal·lacions esmentades les comprovacions que siguin necessàries abans de procedir a la connexió de servei de la xarxa de distribució.



2. Quant a les instal·lacions antigues en ús, el prestador del servei pot comunicar a l'Ajuntament i als abonats la seva falta de seguretat, per la qual cosa l'abonat estarà obligat a corregir la instal·lació, si així ho troba pertinent l'Ajuntament en el termini que ordeni. Si l'abonat no compleix el que s'ha disposat, el prestador del servei queda facultat per suspendre el subministrament.
3. El prestador del servei no percebrà cap quantitat per la revisió d'instal·lacions, quan es produeixi per iniciativa pròpia.

Article 17. Regularitat del subministrament

El subministrament d'aigua als abonats serà permanent, llevat de quan hi hagi pacte contrari a la pòlissa, i no es podrà interrompre si no és per força major, per reparació d'averies en les instal·lacions del servei o en situacions excepcionals de sequera. Es considera causa de força major la no disponibilitat de cabals d'aigua en la captació o en la xarxa, bé totalment o bé parcialment, per motius no imputables al prestador del servei o a altres prevists en la normativa vigent.

Article 18. Import del subministrament

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

Article 19. Condicions tecnicosanitàries de les aigües subministrades

1. L'aigua subministrada pel servei de proveïment domiciliari, així com les instal·lacions necessàries per a la distribució, han de complir les determinacions tècniques sanitàries establertes en la normativa vigent.
2. El prestador del servei és responsable del compliment de la normativa sanitària en el cicle de captació, tractament i subministrament de l'aigua en tota la xarxa municipal de distribució, fins a la clau de registre.
3. El prestador del servei ha de practicar les proves periòdiques i mantenir la vigilància que requereixi la legislació sanitària per tal d'assegurar la potabilitat de l'aigua subministrada i efectuar les anotacions pertinents en els registres que corresponguin.

Capítol II. Instal·lacions exteriors

Article 20. Característiques de les connexions de servei

Les característiques de les connexions de servei, tant pel que fa a les dimensions, el tipus d'instal·lació, el traçat i el material, com a la seva execució, el punt de connexió a la xarxa de distribució general, seran determinades per l'entitat gestora, tenint en compte el Codi tècnic d'edificació, així com els usos, els consums prevists i les



condicions de pressió de la xarxa de distribució, que en donarà compte al titular del servei.

L'execució de la connexió de servei podrà realitzar-la l'entitat gestora o empresa homologada, sota el control i la vigilància de la primera, en els casos de nous polígons o urbanitzacions. Quan se sol·liciti una connexió provisional per a la construcció d'una obra nova d'edificació, s'han d'adjuntar les dades i la documentació suficient, corresponent a les definitives, perquè l'empresa gestora estableixi els punts de connexió i les característiques de les connexions de servei provisionals, de conformitat amb les que hagin de ser definitives, així com preveure les possibles prolongacions de xarxa, quan siguin necessàries.

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

Les connexions de servei per a subministraments provisionals es retiraran un cop complet el temps establert, sense que s'hagi sol·licitat pròrroga o adequació d'aquesta per als usos definitius. Les despeses de condemna del subministrament serà per compte del client.

Característiques tècniques:

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

Les connexions de servei no passaran en cap cas per finques o solars distints del proveït, llevat que hi hagi acord de servitud, escripturat i registrat. Tota connexió de servei tindrà a la via pública la clau de tall necessària (vàlvula de connexió de servei) per poder incomunicar-la de les canonades generals.

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

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

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



Article 21. Tramitació de sol·licituds de connexió de servei

Les sol·licituds per a l'autorització de connexions de servei de subministrament les ha de fer el peticionari a través dels canals que l'entitat gestora posi a la seva disposició (atenció telefònica, canal virtual, atenció escrita o presencial), aportant les dades necessàries per determinar el tipus d'instal·lació, la xarxa de distribució existent i el diàmetre de la connexió de servei a executar.

L'entitat gestora, un cop realitzat l'estudi de les dades aportades i una visita d'inspecció a la finca, en cas necessari, requerirà al client la documentació següent, quan escaigui:

- Plànol de situació quan la direcció de la finca no es trobi al nomenclàtor de carrers.
- Plànol de planta baixa de la finca o les finques.
- Plànol de planta soterrani, si n'hi ha.
- Plànol de distribució de la parcel·la on es reflecteixi tancament, accessos, zones edificades i lliures en cas de finques que presentin zones comunes.
- Llicència d'obra (només per a connexions de servei d'obra).
- Document de vinculació a la finca (escriptura o contracte de compravenda, adjudicació d'obra, etc.).
- DNI del titular si és persona física, CIF si és persona jurídica, per a la seva comprovació.
- Autorització o poders corresponents de la persona que firmarà el contracte (en cas de ser distinta del titular) i el seu DNI per a la seva comprovació.
- Relació d'habitatges, locals i serveis que derivaran del distribuïdor / bateria de comptadors.
- Escriptura de servitud si la prolongació de xarxa, connexió de servei o armari del comptador, necessitats instal·lar-se o transcórrer per terreny de propietat privada.

A la vista de les dades que aporti el sol·licitant, de les característiques de l'immoble i de l'estat de les xarxes de distribució, l'entitat gestora comunicarà al peticionari, en el termini de 30 dies hàbils, comptadors des de la data de realització de la inspecció, la seva decisió d'autoritzar o denegar la connexió o connexions sol·licitades.



Article 22. Actuacions després de l'autorització de la connexió de servei

- b. Quan es donin les condicions descrites, l'entitat gestora comunicarà l'autorització de la connexió de servei al client, i informará de les condicions i les obres que s'han de realitzar i el seu pressupost. Aquestes obres seran sufragades pel sol·licitant en la seva totalitat.
- c. Quan no hi hagi xarxa o l'existent no compleixi amb les condicions necessàries per executar la connexió de servei sol·licitada, serà necessari que l'entitat gestora redacti un projecte de prolongació de xarxa o es tramitarà la corresponent dotació de serveis davant l'Ajuntament. El cost de les obres, les despeses d'estudi, el projecte i la vigilància seran a càrrec del sol·licitant.

Article 23. Formalització de l'autorització

Un cop acceptades per ambdues parts les condicions de l'autorització, se subscriurà el contracte d'execució de la connexió de servei. Aquest contracte no tindrà efecte fins que el sol·licitant hagi cobert les obligacions econòmiques a les quals estigui obligat, segons el que estableix la normativa de proveïment d'aigua vigent en cada moment.

El sol·licitant de la connexió de servei haurà d'abonar els drets corresponents i presentar la llicència d'obra a la via pública per a l'execució de la connexió de servei en cas que no l'executi l'entitat gestora.

Article 24. Execució i conservació

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

El titular de l'autorització no podrà canviar o modificar cap dels elements que componen la connexió de servei sense autorització expressa de l'entitat gestora.

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

Tota modificació de la connexió de servei concedida, sol·licitada pel client, ha de ser abonada per aquest i realitzada per l'entitat gestora.

Article 25. Causes de denegació de la sol·licitud de connexió de servei

- La falta de presentació d'algun dels documents exigits o de les modificacions procedents, després que l'entitat gestora hagi requerit el sol·licitant per a això.



- No reunir l'immoble les condicions descrites en aquest document.
- No ser adequades les instal·lacions interiors al que preveu el Codi tècnic d'edificació, les normes tècniques de l'entitat realitzades per l'entitat gestora i la normativa vigent en cada moment.
- Quan les connexions de servei, les instal·lacions interiors, o almenys part d'alguna d'ambdues, discorren per propietats de tercers, llevat que per a les instal·lacions interiors no hi hagi una altra alternativa i que, registrament, el titular de la propietat hagi fet la cessió de drets o la constitució de servitud escaients.
- Quan es comprovi que l'ús que es pretén donar a l'aigua no està autoritzat, segons les recomanacions d'aquest document.
- Quan el sol·licitant no estigui al corrent de pagament amb l'entitat gestora.

Article 26. Elements materials del servei

Són elements materials del servei de subministrament domiciliari d'aigua potable les captacions d'aigua, les elevacions, els dipòsits d'emmagatzemament, la xarxa de distribució, el branc de connexió de servei extern, la clau de presa i la clau de registre.

Article 27. Execució de les instal·lacions exteriors

La instal·lació del branc de connexió de servei, amb les seves claus de maniobra i els seus aparells de mesurament, serà executada pel prestador del servei sota la seva supervisió, amb tots els costos a compte del propietari de l'immoble. Si un abonat sol·licita un branc de connexió de servei especial per al seu ús, l'ha d'instal·lar el prestador o sota la seva supervisió i a compte de l'abonat, amb l'autorització prèvia de la propietat de l'immoble.

Article 28. Connexions de servei especials

Es podran instal·lar connexions de servei per alimentar exclusivament:

- a. Les boques de protecció contra incendis, a les finques on els propietaris ho sol·licitin. L'abonat podrà utilitzar les boques d'incendi en benefici de tercers. La instal·lació podrà ser a petició del titular o de l'Ajuntament.
- b. Piscines, regs o altres instal·lacions de caràcter sumptuós.

Article 29. Connexió de servei divisòria

Si un propietari o arrendatari del total o d'una part de l'immoble que es proveeixi d'aigua mitjançant un comptador o un cabal general desitja un subministrament per comptador divisional, amb la conformitat prèvia de la propietat de la finca, podrà instal·lar un nou branc de connexió de servei contractat a nom de la propietat de la



finca, que ha de ser capaç de subministrar, mitjançant la bateria de comptadors a la totalitat d'estances, locals i dependències de la finca, encara que de moment no s'instal·li més que el comptador sol·licitat.

Article 30. Connexió de servei independent

Els locals comercials i industrials que no formin part d'una comunitat i els d'usos comuns d'un edifici disposaran de connexió de servei independent.

Article 31. Protecció de la connexió de servei

1. Després de la clau de registre, el propietari ha de disposar d'una protecció del branc suficient, de manera que en cas de fuga l'aigua tingui sortida a l'exterior, sense que, per tant, pugui perjudicar l'immoble ni danyar gèneres o aparells situats a l'interior sense cap responsabilitat per part del prestador.
2. En cas d'avaries, les reparacions dels brancs de connexió de servei les ha d'efectuar sempre el prestador, sense perjudici de la seva repercussió al responsable d'aquestes avaries.
3. Les instal·lacions i derivacions que surtin de la clau de pas interna s'han de reparar per compte i a càrrec del propietari o els abonats responsables.

Article 32. Posada en càrrega de la connexió de servei

1. Un cop instal·lat el branc de connexió de servei, el prestador l'ha de posar en càrrega fins a la clau de registre, que no podrà ser manipulada fins al moment de començar el subministrament. Les instal·lacions interiors han de reunir les condicions necessàries.
2. Passats vuit dies des de l'inici del subministrament sense que s'hagi formulat cap reclamació sobre el branc de connexió de servei, s'entén que el propietari de la finca està conforme amb la seva instal·lació.

Article 33. Connexió de servei en desús

Un cop finalitzat o restringit el contracte de subministrament, el branc de connexió de servei queda a lliure disposició del prestador del servei, que podrà prendre les mesures que consideri oportunes.

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

1. En les noves instal·lacions urbanístiques i a l'efecte del que preveu la legislació en matèria d'urbanisme, la nova xarxa de proveïment d'aigües, o l'ampliació o modificació de la xarxa existent ha de ser sufragada i, si s'escau executada, pels propietaris o pels promotors urbanístics del sòl o de l'edificació. Un cop executades o rebudes les obres d'urbanització per l'Ajuntament, les noves



instal·lacions podran ser adscrites gratuïtament al servei municipal de proveïment d'aigua.

2. Així mateix, i de conformitat amb la legislació urbanística, els propietaris o promotors de les noves actuacions urbanístiques també han de sufragar l'execució de les infraestructures de connexió amb el sistema de subministrament i distribució, així com les obres d'ampliació o reforç que siguin necessàries com a conseqüència de la magnitud de l'actuació urbanística.
3. La nova xarxa de proveïment podrà ser executada: a) Pels mateixos propietaris o promotors. b) Per conveni entre els propietaris i promotors i el prestador del servei. c) Pel prestador del servei, amb l'autorització prèvia de l'Ajuntament, quan els promotors o propietaris no assumeixin l'execució de la nova xarxa.
4. Si les obres són executades pel promotor urbanístic, el prestador del servei li exigirà, en el desenvolupament de les obres i en la seva recepció i posada en servei, les proves que estimi necessàries per garantir la idoneïtat de l'execució. Així mateix, el prestador del servei té dret a percebre els imports aprovats a l'efecte per l'Ajuntament en concepte de compensació per la realització d'obres d'ampliació, modificacions o reformes i altres obres necessàries per mantenir la capacitat de subministrament, i així mateix pels treballs de supervisió tècnica de les obres i proves per comprovar la idoneïtat de l'execució.
5. Quan les obres de la nova xarxa de subministrament les executi el prestador del servei, els termes del projecte, de l'execució i del seu finançament a càrrec del propietari o promotor s'establiran en el conveni entre les dues parts.
6. En els supòsits d'actuacions urbanístiques que comporten la creació, la modificació o l'ampliació de la xarxa de subministrament d'aigua que no siguin a càrrec del promotor urbanístic, del promotor de l'edificació o dels propietaris, el prestador del servei, amb l'encàrrec previ de l'Ajuntament, podrà assumir l'execució de les obres, per la qual percebrà de l'Ajuntament els imports corresponents segons el pressupost aprovat.
7. Queden fora del que preveu aquest article la implantació i l'execució de les connexions de servei individuals per a cada finca.

Capítol III. Instal·lacions interiors

Article 35. Execució de les instal·lacions

1. La instal·lació interior, llevat de la col·locació del comptador i les claus, l'ha d'executar un instal·lador autoritzat per l'organisme competent. Aquesta execució es realitzarà conforme a les normes per a les instal·lacions interiors de subministrament d'aigua vigents en el moment de la contractació, amb



especial previsió de les contingències de la variació de pressió de la xarxa de distribució.

2. L'abonat s'ha de fer càrrec del manteniment i la conservació de la instal·lació interior a partir de la sortida de la clau de registre, llevat de l'aparell de mesura.

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

El gestor del servei ha d'informar l'abonat dels escapaments en la instal·lació interior que l'afectin i que el gestor hagi detectat, perquè l'abonat les resolgui amb la màxima celeritat possible.

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

Per a comptadors provisionals o temporals no s'aplicarà el bloc de fuita.

La instal·lació interior efectuada pel propietari i/o abonat està sotmesa a la comprovació del prestador del servei i a la superior dels organismes competents de l'Administració per tal de constatar si compleix i ha estat executada segons les normes i compleix les prescripcions d'aquest reglament i la resta de disposicions vigents.

Si la instal·lació interior no s'ajusta als preceptes indicats, el prestador del servei pot negar-se a realitzar el subministrament, i pot informar dels fets als organismes competents a fi que adoptin les mesures oportunes.

Article 37. Prohibició de mesclar aigua de diferents procedències

1. Les instal·lacions corresponents a cada pòlissa no poden ser empalmades a una xarxa, canonada o distribució d'una altra procedència. Tampoc no s'hi pot empalmar cap instal·lació procedent d'una altra pòlissa d'abonat, ni mesclar aigua dels serveis amb qualsevol altra. L'abonat ha d'instal·lar els dispositius reglamentaris per impedir els retorns accidentals cap a la xarxa.
2. En casos tècnicament justificats, si les instal·lacions industrials necessiten subministraments propis conjuntament amb l'aigua procedent del servei, es pot autoritzar la connexió sempre que l'aigua no es destini al consum humà i s'adoptin les mesures tècnicament suficients segons el criteri del servei per evitar retorns d'aigua cap a la xarxa pública.

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

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

1. Sense perjudici de les obligacions generals del prestador del servei, tant el règim d'instal·lació del servei de subministrament d'aigua en polígons o en



noves actuacions de caràcter urbanístic, com la seva recepció per part del municipi, així com el règim de finançament de les despeses de l'establiment d'aquest mateix servei seran determinades pel que disposi la legislació vigent en relació amb cada un dels sistemes d'actuació previstos per la normativa urbanística i per aquest reglament.

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

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

- a. Les xarxes de distribució i altres instal·lacions necessàries per al correcte proveïment d'aigua de les urbanitzacions o polígons esmentats s'hauran de definir i dimensionar en projecte de manera que cobreixin les necessitats del sector a urbanitzar sense afectar la capacitat de la infraestructura existent per al municipi. Si calgués, a més de les necessàries per al polígon o urbanització, s'hauran de programar actuacions fora del seu àmbit segons la planificació general prevista per al proveïment d'aigua de la localitat, fins i tot la realització de noves captacions per aconseguir els cabals necessaris, com també la seva autorització per l'organisme competent en matèria de recursos hídrics.
- b. El projecte l'ha de redactar un tècnic competent. El projecte tècnic redactat per l'equip tècnic de la promotora o urbanitzadora haurà de tenir la conformitat tècnica de l'entitat gestora i haurà de ser per compte i a càrrec del promotor o propietari de la urbanització o polígon.
- c. Les obres i instal·lacions definides en el projecte aprovat, així com les modificacions que, amb autorització de l'entitat gestora, s'introdueixin en el seu desenvolupament, s'executaran en la seva totalitat per compte i a càrrec del promotor o propietari de la urbanització o polígon, sota la direcció tècnica d'aquest. L'empresa instal·ladora ha d'estar degudament autoritzada per l'entitat gestora o organisme competent.
- d. El promotor o propietari de la urbanització o polígon, o l'executor de la urbanització haurà de sol·licitar autorització expressa per realitzar l'execució de les connexions de servei per als possibles edificis, solars o parcel·les de què es tracti. En tal cas, s'hauran de definir els usos i el dimensionat de les connexions de servei a executar.
- e. Per a l'adscripció de les infraestructures a la xarxa general, l'entitat gestora podrà exigir les proves de pressió i desinfecció, així com assaigs de pressió i



estanquitat que estimi convenients per garantir la idoneïtat d'execució i el compliment de les especificacions de qualitat dels materials prevists en el projecte, i les despeses derivades d'aquestes proves seran a càrrec del promotor o propietari de la urbanització. Abans de formalitzar-se l'adscripció de les xarxes, el promotor haurà d'aportar la informació definitiva de les xarxes executades, en suport paper (plànols) i en suport digital, conforme al format que acordi amb l'entitat gestora i el titular del servei.

- f. L'enllaç o enllaços de les xarxes interiors del polígon o urbanització amb les conduccions de la xarxa pública, gestionada per l'entitat gestora, així com les modificacions i els reforços que s'hi hagin d'efectuar com a conseqüència de les noves demandes imposades per la urbanització, quedaran perfectament delimitades en el projecte previ i les executarà el promotor sota supervisió de l'entitat gestora o ho farà aquesta mateixa, sempre amb càrrec al promotor d'acord amb la norma tècnica de proveïment d'aigua.

En aquells casos en què el promotor o propietari no assumeixi l'execució de les infraestructures necessàries, les podrà executar l'entitat gestora, amb la firma prèvia de contracte amb el promotor, el propietari o l'Ajuntament, en el qual s'estableixin els termes del projecte, de l'execució i del finançament a càrrec d'aquests.

TÍTOL III. CONTRACTACIÓ DEL SERVEI

Capítol I. Pòlissa o contracte del servei

Article 39. Subscripció de la pòlissa o contracte del servei

1. Per a l'eficàcia d'un subministrament serà necessària la subscripció prèvia d'una pòlissa o contracte de subministrament entre el prestador del servei i l'abonat. El contracte es formalitzarà exclusivament per escrit i d'acord amb el model oficial aprovat pel prestador del servei i titular d'aquest.
2. Només podrà subscriure's la pòlissa o contracte de subministrament amb els propietaris d'un bé immoble que pugui ser objecte d'utilització independent respecte de la resta d'immobles que si s'escau en puguin formar part, ja sigui per tractar-se d'un habitatge, un local o una indústria.
3. El prestador del servei exigirà a l'usuari que vulgui realitzar la contractació del servei o bé la modificació de les seves condicions que acrediti mitjançant el document corresponent emès per un instal·lador homologat que les instal·lacions interiors compleixen amb la normativa vigent.
4. No es durà a terme cap subministrament sense que l'usuari hagi subscrit amb el prestador del servei la corresponent pòlissa o contracte de subministrament. Un cop concedit el subministrament no serà efectiu fins que l'abonat no hagi fet



efectius els treballs de connexió i satisfaci les obligacions de caràcter econòmic establertes en la corresponent ordenança.

5. El prestador del servei podrà negar-se a subscriure pòlisses o contractes de servei en els casos següents:
 - a. Si la persona o entitat que sol·liciti el subministrament es nega a firmar el contracte d'acord amb les determinacions d'aquest reglament.
 - b. Si la instal·lació del peticionari no compleix les prescripcions legals i tècniques que han de satisfer les instal·lacions receptores.
 - c. Si es comprova que el peticionari del servei ha deixat de satisfer l'import de l'aigua consumida, en virtut d'un altre contracte subscrit amb el prestador del servei i fins que no aboni el seu deute.
 - d. Si el peticionari no presenta la documentació legalment exigida.
6. La represa del subministrament després d'haver causat baixa en el servei només podria fer-se mitjançant una nova sol·licitud i subscriuint una nova pòlissa d'abonat subjecta a les condicions vigents en el moment de la nova contractació.
7. El subministrament a un mateix immoble no podrà mai retornar-se a nom de cap abonament, llevat que aboni la totalitat dels imports pendents de pagament.

Article 40. Pòlissa única per a cada subministrament

La pòlissa o contracte de subministrament s'establirà per a cada servei i ús, i és obligatori estendre pòlisses separades per a aquells subministraments que exigeixin l'aplicació de taxes i/o tarifes o condicions diferents.

Article 41. Condicions de contractació. Quota de contractació

És la compensació econòmica que haurà de satisfer el sol·licitant d'un subministrament d'aigua a les entitats gestores, per sufragar els costos de caràcter tècnic i administratiu derivats de la formalització del contracte, a més de les corresponents taxes municipals.

Segons les feines que siguin necessàries per fer efectiva la posada en servei del subministrament, podrà incloure els imports següents:

- Comptador i posada en servei -Desplaçament i mà d'obra
- Fiança
- Drets de connexió.



Article 42. Posada en servei

L'entitat gestora haurà de realitzar la posada en servei en un termini no superior a 15 dies naturals des de la data de celebració del contracte i la instal·lació es trobi en condicions d'entrar en servei.

1. Per formalitzar amb el prestador del servei la pòlissa de subministrament, serà necessari presentar prèviament, a les oficines del prestador del servei, la seva sol·licitud d'acord amb les condicions establertes a continuació:
 - a. La petició s'ha de realitzar mitjançant imprès normalitzat que facilitarà el prestador del servei. També podrà facilitar el tràmit pel sistema que pugui resultar més convenient per a ambdues parts.
 - b. En la sol·licitud s'ha de fer constar el nom del sol·licitant o la seva raó social, el domicili, el nom del futur abonat, el domicili del subministrament, el seu caràcter, l'ús al qual s'ha de destinar l'aigua, el cabal necessari o les bases per fixar-lo d'acord amb la normativa vigent i el domicili per a notificació.
2. Comunicada l'acceptació de la sol·licitud i per poder formalitzar la pòlissa, el sol·licitant ha d'aportar la documentació legalment exigible, formada com a mínim per:
 - Acreditació de la propietat de l'edifici o terrenys on s'ha d'instal·lar la connexió.
 - Butlletí d'instal·lació, subscrit per l'instal·lador autoritzat.
 - En cas d'habitatges, cèdula d'habitabilitat i llicència de primera ocupació, d'acord amb la normativa vigent.
 - Si és local comercial o indústria, permís d'instal·lació de l'activitat o equivalent.
 - Si és un subministrament per obres, la llicència municipal de vigència d'obres.
3. Cada subministrament quedarà adscrit a les finalitats per les quals s'ha de contractar, i queda prohibit dedicar-lo a altres fins o modificar-ne l'abast, per la qual cosa en tot cas se n'ha de fer una nova sol·licitud.
4. En cas d'admetre's la sol·licitud, es formalitzarà el contracte, i un cop verificat el pagament de l'import que generi l'admissió de la sol·licitud, es realitzaran les actuacions necessàries per a la connexió amb la xarxa de distribució.
5. L'aigua provisional per obres es connectarà en atorgar-se la llicència, i se suspendrà un cop acabada la seva durada o la de les pròrrogues, sense que es pugui tornar a subministrar fins que s'aporti la documentació preceptiva.



Article 43. Durada de la pòlissa

El temps de durada del contracte serà indefinit, sempre que es compleixin els requisits esmentats anteriorment i els del contracte corresponent. En el cas de subministraments per obra, la durada hauria de ser la de la llicència d'obra i les pròrrogues concedides. Es considerarà acabat el dia que finalitzi la llicència i les seves pròrrogues.

Article 44. Causes de denegació del contracte

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

- Quan no hi hagi connexió de servei o l'existent no sigui adequada per al subministrament que se sol·licita.
- Per falta de presentació de qualsevol dels documents exigits per a la contractació del subministrament.
- Quan la persona o entitat que sol·liciti el subministrament es negui a firmar el contracte de subministrament.
- Quan es comprovi que el peticionari o l'immoble té deutes relacionats amb el proveïment d'aigua amb l'entitat gestora en qualsevol finca. La negativa per part de l'entitat gestora a subscriure el contracte de subministrament podrà ser recorreguda pel sol·licitant.

Article 45. Modificacions en la pòlissa

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

Article 46. Canvi de titularitat del contracte

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

En els casos de canvi de titularitat de la finca, el local, l'habitatge o la indústria proveïts, el vigent contractant del subministrament i el nou titular hauran de comunicar fefaentment, dins el termini d'un mes, el canvi que hi ha hagut, per tal de formalitzar un nou contracte de subministrament a nom del nou titular.

Els canvis de titularitat no meritiran cap import per als abonats, llevat del dipòsit de la fiança establerta en el moment de la realització del contracte. En aquells casos que impliquin modificacions del contracte, de la connexió de servei, etc., fefaentment



demostrats, abonaran els imports corresponents als drets econòmics de connexions de servei que escaiguin.

Article 47. Subrogació

En morir el titular del contracte, els seus hereus podran subrogar-se en els drets i les obligacions del contracte.

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

El termini per subrogar-se serà de sis mesos a partir de la data del fet causant. Passat aquest termini, es cobraran les despeses d'alta que es produeixin. En el cas que es produeixi una modificació en la personalitat del prestador del servei, ja sigui per canvi en la forma de gestió o per una altra causa que origini una modificació en aquesta personalitat, la subrogació de la posició del prestador del servei es produirà de forma automàtica a partir de l'acord de l'Ajuntament, sense necessitat de redactar nous contractes o pòlisses.

Article 48. Rescissió

L'incompliment per les parts de qualsevol de les obligacions recíproques en la pòlissa o contracte donarà lloc a la rescissió del contracte, conforme al que s'estableix en el capítol II d'aquest títol.

Capítol II. Suspensió del servei i rescissió del contracte

Article 49. Causes de suspensió

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

1. Si l'administració competent, per causes justificades d'interès general, ordena a l'entitat gestora la suspensió del subministrament. Les causes que provoquen el tall, que serà pel temps imprescindible, s'hauran de comunicar als clients o usuaris pels mitjans més adequats.
2. Quan un usuari disposi de subministrament d'aigua sense contracte escrit a nom seu que l'empari com a client i es negui a la seva subscripció a requeriment de l'entitat gestora.
3. Quan el client no satisfaci els imports derivats de les despeses i els drets per l'establiment del subministrament d'aigua, així com per qualsevol altre deute que mantingui l'abonat en l'entitat gestora.



4. Per l'impagament d'una facturació pel consum d'aigua dins el termini establert a tal efecte per l'entitat gestora.
5. Quan el client estableixi o permeti establir derivacions en la seva instal·lació per a subministrament d'aigua per al consum humà a altres finques, locals o habitatges diferents dels assignats en el seu contracte de subministrament. En aquest cas l'entitat podrà inutilitzar la derivació immediatament, i n'haurà de donar compte als organismes competents.
6. Si el client fa ús de l'aigua que se li subministra per a usos diferents dels consignats en el seu contracte de subministrament.
7. En els casos de demolició, ampliació o reforma de la finca que suposen risc per a la integritat de la connexió de servei de subministrament. Així mateix, se suspendrà el subministrament en finques qualificades en ruïna per l'administració competent i en finques enderrocades.
8. Quan el client titular del contracte de subministrament no permeti l'accés en hores hàbils a la finca o local al personal autoritzat i degudament identificat per l'entitat gestora per llegir, revisar la instal·lació o realitzar qualsevol altra actuació relacionada amb el subministrament d'aigua, i quedi la impossibilitat d'accés reflectida en una part de treball o acta.
9. Per impedir de qualsevol forma la presa de la lectura del comptador per a la facturació del consum.
10. Per manipular la instal·lació i el comptador amb fins fraudulents, com també per no respectar els precintes col·locats per l'entitat gestora.
11. Quan en els subministraments en els quals els usos de l'aigua o la disposició de les instal·lacions interiors puguin afectar l'aptitud de l'aigua per al consum humà en la xarxa de distribució, fins que el client prengui les mesures necessàries per evitar aquesta situació. En aquest cas, l'entitat gestora podrà realitzar el tall immediat del subministrament, del qual ha de donar compte a l'administració competent en matèria d'instal·lacions interiors.
12. Si el client no posa els mitjans necessaris per a la substitució, en cas que sigui necessari, de l'aparell de mesurament.
13. I en general, quan el client no compleixi, en qualsevol dels seus aspectes, el contracte que tingui establert amb l'entitat gestora o les condicions generals d'utilització del servei.



Article 50. Procediment de suspensió del subministrament

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

- Haurà de comunicar al client, en l'adreça de contacte que hagi indicat, pels mitjans apropiats i de forma diligent, els motius i els fets que justifiquen la suspensió o el tall de subministrament, així com el termini, que no podrà ser inferior a 15 dies, perquè el client esmeni els motius i els fets que l'originen o presenti les seves al·legacions. Per part seva, l'Ajuntament o organisme competent ha de rebre una comunicació detallada dels clients i les causes per les quals s'informa o sol·licita autorització, si s'escau, per suspendre el subministrament, en aquells casos en què escaigui. Ambdues comunicacions s'han d'efectuar simultàniament.
- La suspensió del subministrament no es podrà realitzar ni en les 24 hores anteriors a un dia festiu, ni en dia festiu o en dies que per qualsevol motiu no hi hagi servei d'atenció al client i tècnic.
- L'extinció de les causes que originen el tall de subministrament després d'haver rebut la notificació, però abans de ser executat el tall esmentat, donarà lloc a la suspensió del procediment, si bé els costos que pugui generar seran imputats al client.
- La comunicació de tall de subministrament que ha de rebre el client ha d'incloure com a mínim les dades següents:
 - Nom i adreça del client
 - Identificació del contracte de subministrament
 - Adreça de la finca proveïda
 - Detall dels motius que ocasionen el tall del subministrament
 - Data a partir de la qual s'ha de realitzar el tall del subministrament, que no podrà ser inferior a 15 dies des que hagi rebut la comunicació al client.
 - Informació detallada sobre les formes en què poden corregir-se les causes que originen la suspensió del subministrament.
 - Telèfon o adreça del Centre d'Atenció al Client o un altre canal de contacte on puguin esmenar-se les causes que originen el tall.



- La comunicació ha d'incloure una referència al dret, la forma, els terminis i els efectes per realitzar qualsevol reclamació o al·legació en cas de discrepància en relació amb els fets que originen el tall o la suspensió del subministrament.
- En el cas de tall de subministrament per falta de pagament es realitzaran les actuacions següents:
 - Si en un termini de 20 dies de ser presentat el rebut al seu càrrec no és satisfet pel client, s'iniciarà el procediment de tall amb la notificació al client titular del contracte, mitjançant correu certificat, en la qual s'ha de fer constar clarament les dades del client, com també l'adreça de la finca, la quantia del deute, la forma i els terminis de pagament, els centres d'atenció al client de l'entitat gestora.
 - Un cop realitzades les notificacions, l'entitat gestora podrà tallar el subministrament, excepte si el client presenta una reclamació de la factura davant aquesta. En aquest cas es paralarà automàticament el procediment.
 - El tall s'ha de realitzar de tal manera que pugui ser restablert ràpidament i amb el menor cost possible si el client satisfà el deute pendent i les despeses ocasionades per la realització del tall i el seu restabliment.
 - El restabliment del subministrament es realitzarà en les 48 hores següents a l'esmena de les causes que originaren el tall de subministrament i a la comunicació per part del client a l'entitat gestora. La reconexió del subministrament el realitzarà sempre l'entitat gestora, i es cobraran les despeses ocasionades per la realització del tall i el seu restabliment.
 - Si en el termini equivalent a un període de facturació, comptat des de la data del tall, no s'abona el deute dels rebuts pendents, es donarà per extingit definitivament el contracte sense perjudici dels drets de l'entitat gestora a l'exigència del pagament del deute i al rescabament dels danys i perjudicis que s'hagin produït.

Si l'interessat interposa recurs contra l'avís de suspensió, només podrà executar la resolució de suspensió de subministrament si l'abonat no avala o diposita la quantitat que deu. Altrament no es podrà procedir a la suspensió fins a la resolució del recurs per part de l'Ajuntament.

La suspensió del subministrament d'aigua només es podrà executar quan el prestador del servei notifiqui la resolució a l'Ajuntament .

Si el prestador del servei comprova l'existència de derivacions clandestines podrà inutilitzar-les immediatament, i n'haurà de donar compte a l'Ajuntament en cas de gestió indirecta del servei.



En cas que per avaria en la xarxa d'aigües, dipòsits o altres causes, s'hagi de suspendre el servei, els abonats no tindran dret a reclamació, llevat del cas que per força major s'hagi de suspendre per més de cinc dies. En aquest cas, a més, en cobrar el rebut es deduiran els dies que l'abonat no hagi rebut l'aigua. No obstant això, s'entendrà que el servei es rep regularment mentre no consti un avís fefaent de l'abonat dirigit al prestador del servei.

Article 51. Renovació del subministrament

Les despeses de renovació del subministrament, en cas de suspensió justificada, segons aquest reglament, seran a càrrec de l'abonat, segons l'import establert en l'ordenança municipal corresponent. Aquest import ha de ser abonat abans de la renovació del subministrament. El restabliment del servei es realitzarà en el termini màxim de 48 hores des que s'hagin esmenat les causes de l'origen del tall de subministrament.

Article 52. Extinció i resolució del contracte

El contracte de subministrament d'aigua s'extingirà sense perjudici de l'execució prèvia, si s'escau, de les accions de suspensió de subministrament per qualsevol de les causes següents.

1. 1.Per petició del titular en no necessitar el subministrament temporal o definitivament.
2. 2.Per resolució de l'entitat gestora pels casos següents:
 - i. Per incompliment de qualsevol de les causes que motiven la suspensió del subministrament sense que el client titular del contracte, un cop notificada per escrit la irregularitat detectada, l'hagi corregida en un termini superior a dos mesos des de la seva comunicació.
 - ii. Per compliment del terme o condició del contracte de subministrament.
 - iii. Per incompliment, per part del client, del contracte de subministrament o de les obligacions que se'n deriven.
 - iv. A instàncies de l'administració competent per no disposar de la llicència de primera ocupació, llicència d'obertura o activitat o equivalent.

La represa del subministrament després d'haver-se extingit el contracte per qualsevol de les causes assenyalades anteriorment només es podrà efectuar mitjançant una nova sol·licitud, subscripció de nou contracte i pagament dels drets corresponents, així com, si existeix, a la liquidació del deute pendent de pagament, si s'escau, pel titular en el contracte extint.



3. Transcorreguts dos mesos des de la suspensió del subministrament sense que l'abonat hagi arreglat qualsevol de les causes per les quals es va procedir a la suspensió esmentada, el prestador estarà facultat per resoldre el contracte, a l'empara del que disposa l'article 1124 del Codi Civil, sense perjudici dels drets del prestador del servei a l'exigència del deute i al rescabament dels danys i perjudicis pertinents.
4. La manipulació de precintes de tal forma que permeti el subministrament de l'abonat durant la suspensió del subministrament donarà lloc a la resolució del contracte.

Article 53. Retirada de l'aparell de mesurament

Un cop resolt el contracte, ja sigui per la suspensió o per la baixa del subministrament, el prestador del servei podrà retirar el comptador, que haurà de conservar a disposició de l'abonat durant el termini de tres mesos, a partir del qual el prestador del servei el tindrà a la seva lliure disposició.

Article 54. Compatibilitat de procediments

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

Article 55. Accions legals

1. El prestador del servei, sense perjudici de la suspensió del subministrament i la rescissió del contracte, podrà exercir les accions administratives i judicials corresponents, i en especial l'acció penal per frau o defraudació.
2. Així mateix, i en el cas que la suspensió del subministrament efectuada pel seu prestador del servei resultàs improcedent, l'abonat podrà exercir les accions administratives i judicials que corresponguin.

TÍTOL IV. SISTEMES DE MESURAMENT

Article 56. Tipus de comptadors

Equip de mesurament (individuals – bateries de comptadors – divisionaris)

El mesurament dels consums que han de servir de base per a la facturació de tot subministrament s'ha de realitzar per comptador, que és el mitjà de prova de la comptabilització del consum.

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



- Comptador únic: quan a l'immoble o finca només hi hagi un habitatge o local, en subministraments provisionals i en polígons en procés d'execució d'obres mentre les seves xarxes de distribució interior no siguin rebudes.
- Bateria de comptadors divisionaris: quan hi hagi més d'un habitatge o local, serà obligatori instal·lar un aparell de mesurament per a cada una d'elles i els necessaris per als serveis comuns. El sistema de control de consums per als immobles situats a carrers de caràcter privat o supòsits similars, i els conjunts d'edificacions sobre soterranis, es controlarà mitjançant un comptador general, independentment de la bateria de comptadors divisionaris. Quedaran exemptes de l'obligació d'instal·lar comptadors divisionaris les finques plurifamiliars construïdes o que hagin estat objecte d'obres de gran rehabilitació amb anterioritat a l'entrada en vigor del Decret 55/2006, de 23 de juny, pel qual s'establí el sistema de mesures per a la instal·lació obligatòria de comptadors individuals i fontaneria de baix consum i estalviadora d'aigua.
- Comptador general: podrà instal·lar-se a l'inici de la instal·lació interior perquè pugui funcionar com un comptador totalitzador o de control, amb la funció de controlar els consums globals de la instal·lació esmentada, Per a aquest cas, els registres d'aquest comptador no tindran cap efecte sobre la facturació i serviran de base per a detecció de possibles anomalies en la instal·lació interior, les quals, si s'escau, seran comunicades immediatament al seu usuari o usuaris, els quals estaran obligats a esmenar els defectes existents en el termini corresponent a un període de facturació consecutiu, que s'estableix com a causa per a la suspensió del subministrament.

O bé pot funcionar com a comptador pare, registrant els consums interiors no controlats per cap comptador individual que siguin facturables.

El dimensionat i la fixació de les característiques del comptador o comptadors, així com els models a instal·lar, sigui quin sigui el sistema d'instal·lació seguit, serà facultat de l'entitat gestora, que ho realitzarà a la vista de la declaració de consum que formuli el client en la seva sol·licitud de subministrament, de conformitat amb el que estableixen la secció HS4 del Codi Tècnic de l'Edificació i el Decret 55/2006 de la CAIB.

Article 57. Instal·lació del comptador

Elements necessaris en la instal·lació del comptador

Prèviament a la instal·lació del comptador, s'instal·larà una connexió de servei amb tots els seus elements dotada de:

Vàlvula de connexió de servei: clau col·locada al final de la connexió de servei a la via pública, devora l'edifici. Aquesta clau la maniobra exclusivament l'entitat gestora o la



persona autoritzada, sense que els clients propietaris o terceres persones puguin manipular-les.

Hi ha un conjunt d'elements que són necessaris en la instal·lació d'un comptador, els quals poden aparèixer de forma individualitzada o integrats en un mateix mecanisme:

- Claus de pas: Clau o vàlvula d'aïllament o seccionament col·locada abans del comptador, perquè es pugui tallar el flux de l'aigua a aquest i a la resta de la instal·lació interior, situada després del mur de tancament, la façana o el límit de la propietat privada (normalment ubicada o l'armari o arqueta on es col·loca el comptador). Només l'ha de manipular l'entitat gestora.
- Grifó d'aforament: Dispositiu situat entre el mesurador i la vàlvula antiretorn del costat del client, que permet comprovar el cabal subministrat sense desplaçar-se de la cambra d'allotjament del mesurador.
- Vàlvula antiretorn: Dispositiu que impedeix automàticament el pas de l'aigua en sentit contrari al del seu normal funcionament.
- Clau de pas ubicada després del comptador: Clau o vàlvula col·locada en el tub d'alimentació perquè es pugui tallar el pas de l'aigua a la resta de la instal·lació interior. Pot ser manipulada pel client o propietari de l'immoble.
- Tub ascendent o muntant: És el tub que uneix la sortida del comptador amb la instal·lació interior particular.

La connexió i la desconexió del comptador o aparell de mesura sempre les realitzarà l'entitat gestora, que podrà precintat la seva instal·lació i que és l'única autoritzada per desprecintat-la per motius derivats de l'explotació.

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

Quan, segons el parer de l'entitat gestora, hi hagi clars indicis que el funcionament del comptador o aparell de mesura no sigui correcte, es podrà procedir, amb la comunicació prèvia al client, a desmuntar-lo i a instal·lar-ne al seu lloc un altre que hagi estat verificat oficialment. Els consums registrats per l'aparell instal·lat en substitució de l'anterior donaran fe per a la seva liquidació.

La determinació del tipus, el diàmetre i l'emplaçament del comptador corresponen al gestor del servei, d'acord amb la normativa tècnica vigent i en atenció als tipus de domicilis a proveir, així com als cabals punta horaris prevists en proveïments especials.



En els casos en què el gestor del servei ho determini oportú, els comptadors podran estar dotats d'un sistema que permeti la telelectura. En cas de sol·licitud d'instal·lació per part de l'abonat, el cost de la instal·lació i el seu manteniment seran a càrrec seu.

Article 58. Ubicació del comptador

Comptador únic

S'ha d'instal·lar, juntament amb les seves claus de protecció i maniobra, en un armari, exclusivament destinat a aquest fi, emplaçat a la planta baixa de l'immoble devora el portal d'entrada i encastat en el mur de façana o tancament de la propietat que es pretengui proveir i, en tot cas, amb accés directe des de la via pública.

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

L'armari, o la cambra d'allotjament del comptador, ha d'estar perfectament impermeabilitzat i ha de disposar de desguàs, capaç d'evacuar el cabal màxim d'aigua que aporti la connexió de servei en la qual s'instal·li. Així mateix, han d'estar dotats d'una porta i un tancament.

Les característiques d'aquest armari han de respondre a tipus i models oficialment aprovats i homologats per l'administració competent o per l'entitat gestora.

Bateries de comptadors divisionaris

Les bateries de comptadors divisionaris s'han d'instal·lar a zones d'ús comú de l'edifici, d'accés fàcil i lliure, en els locals o armaris exclusivament destinats a aquest fi, les dimensions dels quals siguin suficients perquè se'n pugui fer el manteniment adequadament, i emplaçats a la planta baixa de l'immoble, en una zona d'ús comú, amb accés directe des del portal d'entrada.

Les bateries per a centralització de comptadors han de respondre a tipus i models oficialment aprovats i homologats per l'administració competent o per l'entitat gestora.

Telelectura

Quan segons el parer de l'entitat gestora la instal·lació del comptador no sigui viable per raons tècniques o estètiques, aquest podrà instal·lar-se en l'interior de l'habitatge, local o dependència, però ha d'anar dotat d'un sistema de lectura remota que instal·larà l'entitat gestora, amb un cost que dependrà de les seves característiques, segons els preus aprovats per l'Ajuntament o organisme competent.

A més, segons indicacions del Codi Tècnic d'Edificació, els comptadors divisionaris han de disposar d'una preinstal·lació adequada per a una connexió d'enviament de senyals per a lectura a distància del comptador.



En els casos en què el gestor del servei ho consideri oportú, els comptadors podran estar dotats d'un sistema que permeti la telelectura. En cas de sol·licitud d'instal·lació per part de l'abonat, el cost de la instal·lació i el seu manteniment seran a càrrec seu.

Homologació

Tots els comptadors han de disposar de l'avaluació de conformitat d'acord amb la normativa en vigor i, si s'escau, han de tenir el reconeixement o l'homologació de l'entitat gestora.

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

Article 59. Verificació i conservació dels comptadors

Es procedirà, addicionalment, a la verificació sempre que ho sol·licitin, a instància de part, els clients, la mateixa entitat gestora o algun òrgan competent de l'Administració pública. En aquest cas, les despeses seran a càrrec del peticionari, llevat que es demostrï l'anormal funcionament de l'aparell i l'error sigui imputable a l'altra part, la qual assumirà el cost esmentat.

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

- a. a través d'un organisme o laboratori oficial autoritzat
- b. per l'entitat gestora

b-1). 'in situ'. Aquestes consistiran en el conjunt d'actuacions, comprovacions i aforaments que en el domicili del subministrament d'aigua i en presència del client o persona autoritzada per aquest, si així ho desitja, realitzi l'entitat gestora per tal de saber si el comptador o aparell de mesurament funciona correctament o no.

b-2). En laboratori propi. Quan disposi d'un laboratori acreditat per a aquesta finalitat.

El resultat d'aquesta verificació pot ser:

1. Que el comptador sigui 'apte', és a dir, que no presenti errors de mesurament per damunt o per sota dels límits permesos, amb la qual cosa les lectures i els consums calculats segons aquestes lectures quedarien validats.



2. Que el comptador sigui declarat 'no apte', és a dir, que els errors que presenta superin els rangs permesos. En aquest cas, l'aparell de mesurament no pot emprar-se per a la facturació del consum.

Aquest segon cas s'assemblaria a no disposar de comptador, i per tant els consums del client s'hauran de calcular de forma anàloga a com es calculen quan el comptador està avariats i no es disposa de lectures d'aquest.

Quan durant el procés de verificació es comprovi que un aparell ha estat manipulat amb finalitats fraudulentas, el verificador aixecarà acta a l'efecte de quant s'estableix per a la gestió de frauds.

Un cop finalitzada la verificació d'un comptador o aparell de mesurament, hi haurà un termini de 30 dies per a la notificació del resultat als organismes competents, en cas que la verificació sigui sol·licitada per part distinta del client o l'entitat gestora, així com a les parts interessades.

Article 60. Comprovacions particulars

1. S'entén per comprovació particular el conjunt d'actuacions i verificacions que realitzi el prestador del servei en el domicili del subministrament d'aigua de comú acord amb l'abonat o persona autoritzada per aquest i en la seva presència, per saber si el comptador o prestador o l'aparell de mesurament funciona correctament. Aquestes comprovacions poden ser:
 - a) A instància del prestador del servei. Quan, si segons el seu parer hi concorren circumstàncies que ho aconsellin, efectuarà les comprovacions particulars que estimi convenientes al comptador o aparell de mesurament que controli els consums. En aquest supòsit les despeses de verificació són a càrrec del prestador del servei.
 - b) A instància de l'abonat. L'abonat pot sol·licitar del prestador del servei la realització d'una comprovació particular del comptador o aparell de mesurament que controli el consum. En aquest supòsit l'abonat ha d'efectuar un supòsit previ que cobreixi les despeses de verificació.
2. Sempre que sigui possible la comprovació particular, s'ha de realitzar utilitzant un comptador verificat oficialment, de secció i característiques similars al de l'aparell que es pretengui comprovar i instal·lat en sèrie respecte al comprovat, de manera que serveixi com a testimoni del volum d'aigües realment subministrat. Les proves s'han de realitzar prenent com a referència l'interval d'errors admesos en la legislació vigent.
3. La realització de les comprovacions particulars s'ha d'efectuar sempre que ho permeti la instal·lació particular de l'abonat, amb el dipòsit previ de la quantitat exigible per a aquests casos.



4. Resultats de la comprovació:

- a. Si el funcionament és correcte, les despeses de verificació seran a càrrec de la part que l'ha promocionat.
- b. Si el funcionament és incorrecte, es retornarà la quantitat dipositada i les despeses de verificació seran a càrrec del prestador del servei, i es procedirà en l'ordre econòmic igual que en les verificacions oficials.
- c. Si es produeix una disconformitat amb el resultat de la comprovació particular entre l'abonat i el prestador del servei, qualsevol de les parts podrà sol·licitar la verificació oficial del comptador o de l'aparell de què es tracti amb total submissió a les conseqüències que se'n derivin.

Article 61. Verificació oficial

1. És obligatòria la verificació oficial i el precintat dels aparells comptadors per part de l'organisme competent en matèria d'indústria, a través d'un laboratori oficial autoritzat, sempre que ho sol·licitin els abonats, el prestador del servei o algun òrgan competent de l'Administració.
2. L'abonat pot sol·licitar que sigui tramitat el comptador a un laboratori oficial, dipositant prèviament les despeses de verificació. Si el funcionament és correcte, les despeses de verificació són a càrrec seu. Si el funcionament és incorrecte, s'ha de retornar la quantitat dipositada i les despeses de verificació seran a càrrec del prestador del servei.
3. Si l'aparell de mesurament no compleix les condicions reglamentàries, serà substituït per un de característiques similars, o, si s'escau, serà reparat i modificat novament. En cas que, fruit de la verificació oficial es determini un error de mesurament no comprès en els marges vigents, es procedirà a notificar el consum facturat d'acord amb els percentatges d'error detectats. En aquest cas, el període màxim de regularització, sempre que no es pugui determinar per qualsevol altre mitjà, serà de sis mesos.
4. Tant els càrrecs com els abonaments es poden fer en la mateixa facturació del servei.

Article 62. Bateria de comptadors

1. Si una sola connexió de servei ha de subministrar aigua a més d'una abonat en un mateix immoble, s'ha d'instal·lar una bateria, degudament homologada, capaç de muntar tots els comptadors que necessita tot l'immoble.



2. En el cas d'instal·lació de bateria de comptadors divisionaris quedarà situada en una habitació de fàcil accés i en planta baixa, d'ús comú a l'immoble, dotada d'il·luminació elèctrica, independent a dependències destinades als comptadors de gas i electricitat. Han d'estar ventilades, la seva porta ha de ser d'un full o més perquè en obrir-se deixi lliure tota l'amplària del quadre. La clau d'aquestes portes serà de tipus universal.
3. Si se substitueix un comptador per un altre de diàmetre major i és indispensable ampliar l'armari, les obres seran a càrrec de l'abonat.

Article 63. Canvis d'emplaçament

La instal·lació que ha de servir de base per a la col·locació dels comptadors o aparells de mesurament s'ha de realitzar un instal·lador autoritzat, per compte i a càrrec del titular de l'immoble i en el lloc que compleixi les condicions reglamentàries.

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

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

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

Article 64. Prohibició de manipulació del comptador

Ni el client ni cap ciutadà o usuari podrà manipular el comptador o aparell de mesurament ni el seu precinte, ni connectar preses o fer derivacions abans de l'aparell, sense autorització expressa de l'entitat gestora. Sempre hauria d'instal·lar i precintar el comptador personal de l'entitat gestora.

TÍTOL V. CONSUM I FACTURACIÓ

Article 65. Consum i facturació

L'abonat ha de consumir l'aigua d'acord amb el que estableix aquest reglament respecte a les condicions de subministrament, i està obligat a usar les instal·lacions pròpies del servei de forma racional i correcta, evitant qualsevol perjudici al servei i a tercers.



Article 66. Facturació

1. El prestador del servei rebrà de cada abonat l'import del subministrament d'acord amb la modalitat de taxa o tarifa vigent en cada moment, així com els tributs que escaiguin en cada cas. Seran objecte de facturació els conceptes procedents del consum d'aigua i de la quota de servei, segons les taxes o tarifes vigents en cada període de facturació.
2. El consum d'una presa per a piscines es facturarà a nom del propietari, l'arrendatari o la comunitat de propietaris.

Article 67. Lectura de comptadors

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

Periodicitat

L'entitat gestora establirà un sistema de presa de lectures permanent i periòdic de forma que, per a cada client, els cicles de lectura continguin, si és possible, el mateix nombre de dies, aproximant-se al màxim als 30, 60 o 90 dies.

Horari de lectures

La presa de lectura l'ha de realitzar en hores hàbils o de normal relació comercial el personal autoritzat expressament per l'entitat gestora, proveït de la seva corresponent documentació d'identitat.

En cap cas el client podrà imposar l'obligació de fer la lectura fora de l'horari que tingui establert l'entitat gestora a aquest efecte.

En aquells casos en què es concedeixin subministraments eventuais, controlats mitjançant equips de mesurament de tipus mòbil, serà obligatori per al client presentar als llocs o locals establerts a l'efecte del corresponent contracte o autorització, i dins les dates igualment establertes en el document esmentat, els equips de mesurament esmentats per a la seva presa de lectura.

Lectura pel client

Quan per absència del client no sigui possible la presa de lectura, l'entitat gestora comunicarà al client la possibilitat de fer una autolectura, i facilitarà totes les dades necessàries.

Article 68. Anomalies, estimacions i avaluacions en el cas d'incidències de mesurament

Quan no sigui possible conèixer els consums realment realitzats, com a conseqüència d'avaría en l'equip de mesurament, absència del client en el moment que es va intentar prendre la lectura o per causes imputables a l'entitat gestora, la facturació del consum



s'efectuarà d'acord amb el consum realitzat durant el mateix període de temps i en la mateixa època de l'any anterior. Si no n'hi ha, es liquidaran les facturacions d'acord amb la mitjana aritmètica o el consum mitjà diari dels sis mesos anteriors, aplicat al període objecte de facturació. En aquells casos en què no hi hagi dades històriques per poder obtenir la mitjana a què s'al·ludeix en el paràgraf anterior, els consums es determinaran sobre la base de la mitjana que s'obtingui en funció dels consums coneguts de períodes anteriors. Si això tampoc fos possible, es facturarà un consum equivalent al consum mitjà dels clients del servei del mateix tipus i en el mateix període de temps.

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

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

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

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

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

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

Article 70. Preus aliens al consum d'aigua

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



Article 71. Tributs i altres conceptes de la factura

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

Article 72. Drets econòmics de la connexió de servei

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

Els drets de connexió de servei podran incloure:

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

L'entitat gestora ha de donar coneixement al peticionari de l'import dels drets de connexió de servei d'acord amb els preus aprovats per l'Ajuntament o organisme competent, i vigents en la data de la sol·licitud.

La vigència de la valoració dels drets de connexió de servei és de trenta dies hàbils. Un cop transcorregut aquest termini sense que s'hagi subscrit el contracte o, un cop subscrit sense que s'hagi fet efectiu el pagament corresponent, l'entitat gestora pot mantenir la valoració inicialment realitzada o aplicar els preus que en el moment del pagament estiguin vigents.

Els drets de connexió de servei els satisfarà una sola vegada el peticionari i quedaran adscrits a la propietat en benefici de la finca o l'immoble que hagi contractat la connexió de servei per la qual es va abonar.

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

Les tarifes o taxes del servei de subministrament domiciliari de l'aigua estaran sotmeses al règim d'autorització o comunicació prèvia que estableixi la normativa aplicable en vigor, així com la seva aprovació, la seva estructura, el seu establiment,



la seva modificació i el seu pagament. Les tarifes o taxes hauran de ser públiques, estar publicades i a disposició dels clients.

1. Les quantitats i els conceptes a facturar pel prestador del servei pels conceptes que escaiguin en funció de la modalitat del subministrament i dels consums a facturar per a la prestació del servei es calculen aplicant les tarifes o taxes vigents en cada moment.
2. Els consums es facturen per períodes de subministrament vençuts i la seva durada s'aproximarà el màxim possible a tres mesos, llevat de pacte contrari. El primer període s'ha de calcular des de la data de posada en marxa de la instal·lació.

Article 74. Factures

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

1. Les factures dels imports del servei prestat s'han de confeccionar periòdicament i han d'incloure els impostos i altres taxes que corresponguin. S'ha de confeccionar una factura per a cada abonat.
2. El prestador del servei ha d'especificar en les seves factures, com a mínim, els conceptes següents:
 - Domicili objecte del subministrament
 - Domicili d'enviament de la factura
 - Tarifa o taxa aplicada
 - Número de factura - Identificació de l'abonat
 - Identificador de l'emissor de la factura

Article 75. Terminis i forma de pagament. Informació a entregar

L'entitat gestora quedarà obligada a entregar la factura al client pel mitjà que aquest hagi determinat, ja sigui correu ordinari o de forma telemàtica, amb indicació dels terminis per fer-la efectiva. El client ha de fer el pagament de la factura dins un termini de vint dies naturals comptadors des de la data d'emissió d'aquesta.

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



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

Article 76. Reclamacions

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

TÍTOL VI. INSPECCIÓ, RÈGIM SANCIONADOR I RECLAMACIONS

Capítol I. Inspecció

Article 77. Infraccions de l'entitat gestora

L'incompliment per part de l'entitat gestora de les obligacions establertes constituirà infracció administrativa, conforme al que estableix la regulació local, la llei autonòmica o estatal corresponent.

Els incompliments de les condicions dels plecs de contractació, de les cartes de compromís als clients i altres deures, es resoldran de conformitat amb les clàusules dels plecs i el contracte que regula l'actuació d'aquesta respecte de l'Ajuntament o òrgan competent, i als clients i usuaris en general.

Article 78. Inspecció

L'entitat gestora està autoritzada a vigilar les condicions i les formes en què els clients utilitzen el servei de proveïment.

A tal fi, l'entitat gestora podrà sol·licitar i proposar el nomenament d'inspectors, els quals obtindran el nomenament d'inspector autoritzat, expedit per l'òrgan competent i



si manca per l'Ajuntament, en targeta d'identitat, en la qual es fixarà la fotografia de l'interessat i es faran constar les atribucions corresponents.

Els inspectors autoritzats estaran facultats per visitar i inspeccionar els locals en què s'utilitzi l'aigua subministrada i les instal·lacions corresponents, i observar si hi ha cap anormalitat.

Article 79. Actuació inspectora

L'actuació dels inspectors autoritzats i acreditats s'haurà de reflectir en una acta on consti el nom i el domicili del client inspeccionat, les circumstàncies en què es durà a terme la inspecció, la data i l'hora, així com els fets que l'originen. S'haurà de convidar el client, el personal dependent d'aquest, familiar, o qualsevol altre testimoni que presenciï la inspecció, a realitzar en aquest acte les manifestacions que estimin pertinents, i fer-les constar, amb la seva signatura degudament acreditada mitjançant DNI o similar. La negativa a fer-ho no afectarà en res la tramitació i les conclusions que s'estableixin posteriorment, ni es prendran en consideració les manifestacions que no hagin estat reconegudes mitjançant firma.

S'entregarà al client una còpia d'aquesta acta signada per l'inspector.

L'inspector, en concordança amb la gravetat dels fets dels potencials fraus comesos o dels danys i pèrdues d'aigua, podrà precintat, si és necessari, els elements inherents a la infracció per tal de suspendre el servei. L'actuació inspectora pot donar lloc a l'adopció de les mesures provisionals.

L'entitat gestora, a la vista de l'acta redactada, requerirà el propietari de la instal·lació perquè corregeixi les deficiències observades en aquesta, amb l'avertiment que, si no ho duu a terme en el termini de cinc dies hàbils, s'aplicarà el procediment de suspensió del subministrament que correspongui.

Quan el personal de l'entitat gestora trobi derivacions a les seves xarxes amb utilització de subministrament sense cap contracte o conveni, és a dir, realitzades clandestinament, podrà efectuar el tall immediat del subministrament a tals derivacions, i n'ha de donar compte immediatament i per escrit a l'òrgan superior competent i en tot cas a l'Ajuntament, per a la incoació del corresponent expedient sancionador.

Si no fos possible accedir a la zona de comptadors, la suspensió del subministrament podrà realitzar-se per la clau de connexió de servei.

Capítol II. Règim sancionador

Article 80. Objecte i abast del règim sancionador

Aquest capítol té per objecte la regulació del règim sancionador de les infraccions administratives comeses pels abonats o usuaris del servei municipal d'aigües i per totes aquelles persones les accions o omissions de les quals afectin o incideixin en el



servei o en les seves instal·lacions, sempre que aquestes conductes puguin acollir-se en les infraccions que preveu aquest reglament.

Article 81. Potestat sancionadora

El batle o el regidor en qui delegui, o l'òrgan de l'Administració autonòmica que correspongui, és l'òrgan competent per incoar els procediments sancionadors, adoptar i imposar les sancions corresponents.

La instrucció de l'expedient podrà correspondre a un funcionari municipal, a un membre de la Corporació o també a funcionaris d'altres entitats locals en tasques d'assistència i funcionaris d'òrgans de l'Administració autonòmica o central.

Actuarà com a secretari, quan escaigui, qui ho sigui de la Corporació, o qualsevol altre funcionari degudament capacitat, a proposta d'aquest.

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

Article 82. Responsables

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

Article 83. Infraccions lleus

Es considerarà infracció lleu l'incompliment de les obligacions dels clients i usuaris o de les prohibicions específiques establertes, llevat de les relatives a les obligacions econòmiques o aquelles que els articles següents qualifiquin de greus o molt greus.

Article 84. Infraccions greus

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

- i. La manipulació de l'aparell de mesurament o qualsevol altra actuació que comporti la utilització fraudulenta del servei, com la retirada de l'aparell de mesurament, derivacions, connexions directes o similars.
- ii. Dificultar les tasques dels inspectors del servei, ja sigui impedint, dificultant o restringint les visites o bé amenaçant o intimidant aquest personal.
- iii. No respectar els precintes col·locats pel prestador del servei o dels organismes competents de l'Administració o manipular les instal·lacions del servei públic.



- iv. Establir o permetre derivacions en la seva instal·lació per al subministrament d'aigua, ja sigui temporal o permanentment a altres locals, finques o habitatges diferents de les consignades en el contracte.
- v. Revendre l'aigua a tercers, fins i tot als propietaris, arrendataris o altres ocupants de locals o habitatges no consignats en el contracte.
- vi. La reiteració de tres infraccions lleus en un any.

Article 85. Infraccions molt greus

Es considerarà infracció molt greu:

- a) Qualsevol de les conductes descrites anteriorment, si causen danys greus i rellevants (superiors a la quantia econòmica equivalent a 3.000 m³ d'aigua, valorats aquests al preu de la part variable del darrer bloc de consum, per als usuaris domèstics en el servei de proveïment distribució, segons la tarifa vigent en la data de la infracció) a les instal·lacions d'aquest servei o a altres també municipals o a la via pública.
- b) La reiteració de tres infraccions greus en un any.

Article 86. Sancions

Les infraccions de caràcter lleu motiven advertència de l'Ajuntament o de l'òrgan administratiu competent i l'obligació de normalització de la situació en un termini màxim de 5 dies.

- A més seran sancionades amb multes de fins a 750,00 €.
- Les infraccions greus seran sancionades amb multes d'una quantia econòmica entre 75,00 € i 1.500,00 €.
- Les infraccions molt greus seran sancionades amb multes d'una quantia econòmica entre 1.501 € i 3.000,00 €.

En tots els casos, sense perjudici de recàrrecs i sancions, el responsable haurà de pagar la 'liquidació per frau', si s'hagués produït tal fet, calculada de la manera següent: L'entitat gestora, en possessió de l'acta, haurà de formular la liquidació del frau, considerant els casos següents:

1. Que no hi hagi cap contracte per al subministrament d'aigua.
2. Que, per qualsevol procediment, s'hagi manipulat o alterat el registre del comptador o aparell de mesurament.



3. Que s'hagin realitzat derivacions de cabal, permanent o circumstancial, abans dels equips de mesurament.
4. Que s'utilitzi l'aigua per a usos distints dels contractats, fet que afectarà la facturació dels consums segons la tarifa a aplicar.
5. Que s'hagi produït la venda o cessió a tercers d'aigua de la xarxa pública.

L'entitat gestora practicarà la corresponent liquidació de la forma següent:

Es formularà una liquidació per frau, que inclourà un consum equivalent a la capacitat o cabal 'permanent' del comptador que reglamentàriament hagi correspost a les instal·lacions utilitzades per a l'acció fraudulenta amb un màxim de 23 hores al dia, o estimació segons dades anteriors del mateix abonat o de similars característiques, i durant el termini que hi hagi entre l'inici del frau o l'adquisició de la titularitat o drets d'ús de les instal·lacions esmentades, i el moment que hagi esmenat l'existència del frau detectat, sense que es pugui estendre en total a més d'un any.

En tots els casos, l'import del frau deduït d'acord amb els preceptes establerts en els paràgrafs, estarà subjecte als impostos que li siguin repercutibles. La seva quantia s'haurà de consignar en les corresponents liquidacions.

Les liquidacions que formuli l'entitat gestora seran notificades als interessats, que podran formular-hi reclamacions en contra davant l'Ajuntament i l'organisme competent en matèria de consum, en el termini de quinze dies comptadors des de la notificació de la liquidació esmentada, sense perjudici de les altres accions en què es considerin assistits.

Article 87. Graduació de les sancions

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

- a. L'existència d'intencionalitat o reiteració, així com el grau de participació en els fets de l'infractor i el benefici obtingut per aquest motiu de la infracció administrativa.
- b. La naturalesa dels perjudicis causats, atenent la gravetat del dany derivat de la infracció, a l'alteració causada i al grau d'afectació que la infracció esmentada hagi tingut en la salut i la seguretat de les persones.
- c. La reincidència, per comissió, en el termini d'un any, de més d'una infracció de la mateixa naturalesa, si ha estat declarada ferma en la via administrativa.



Article 88. Concurrència de sancions

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

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

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

L'entitat gestora podrà personar-se en el procediment en via penal, per poder reclamar la indemnització per danys que pugui escaure.

Article 89. Reparació

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

Article 90. Compatibilitat de les sancions amb altres mesures i responsabilitats

No tindran caràcter sancionador les suspensions del subministrament que autoritzi l'Ajuntament o òrgan competent, ni els acords de resolució unilaterals de contractes de clients. La imposició de sancions serà compatible amb l'adopció simultània de qualsevol d'aquestes mesures. Les sancions previstes s'imposen amb independència de la responsabilitat civil o penal que pugui ser exercida davant els tribunals competents.

Article 91. Altres responsabilitats

Les sancions previstes en aquest reglament s'imposen amb independència de la responsabilitat civil o penal que pugui ser exercida davant els tribunals competents.

Article 92. Procediment sancionador

1. Els expedients sancionadors es tramitaran de conformitat amb aquest reglament i en virtut del procediment sancionador que estableixi l'Ajuntament. Si no hi ha procediment propi, seran d'aplicació els procediments sancionadors



de l'Administració de la Comunitat Autònoma i, subsidiàriament, de l'Administració de l'Estat.

2. No obstant això, si és d'aplicació prevalent el règim d'infraccions i sancions que preveu la legislació sectorial, seran d'aplicació les regles següents:
 - a. S'observarà el procediment sancionador previst en la norma sectorial si aquesta ho disposa amb caràcter imperatiu.
 - b. Si no es dóna la circumstància prevista en el paràgraf anterior, serà d'aplicació el que disposa l'apartat 1.

Article 93. Mesures provisionals

Els òrgans competents, per acordar l'inici del procediment sancionador, per pròpia iniciativa o a proposta de l'instructor, podran optar, mitjançant acord motivat i en qualsevol fase del procediment sancionador, les mesures provisionals que tinguin per objecte assegurar l'eficàcia de la resolució que pugui recaure, el bon fi del procediment, evitar el manteniment dels efectes de la infracció o assegurar l'exigència dels interessos generals.

En l'adopció d'aquestes mesures s'han de tenir presents les pautes següents:

- a. L'existència d'elements de judici suficients que justifiquin la conveniència d'adoptar mesures provisionals.
- b. La idoneïtat i la proporcionalitat de les mesures adoptades en referència als fets i les circumstàncies determinats en l'expedient sancionador.
- c. L'omissió de mesures provisionals que puguin causar perjudici de reparació impossible o difícil, així com d'aquelles altres que comportin la violació de drets emparats per les lleis.

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

Capítol III. Consultes i reclamacions

Consultes

L'entitat gestora haurà d'habilitar el mecanisme adequat per donar un servei de recepció, tramitació i resolució de consultes sobre el servei.



Queixes

L'entitat gestora haurà d'habilitar el mecanisme adequat per donar un servei de recepció, tramitació i resolució de queixes.

Reclamacions

L'entitat gestora haurà de disposar de fulls de reclamació per als clients.

Article 94. Consultes i informació

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

El prestador del servei ha d'informar, per escrit, sobre les consultes formulades correctament, en el termini màxim d'un mes.

Article 95. Reclamacions

Les reclamacions dels usuaris es tramitaran conforme al que estableix la normativa de consum per a la defensa dels consumidors i usuaris de la comunitat autònoma corresponent, o la que pugui substituir-la.

L'entitat gestora disposarà de fulls de reclamació, que entregarà als clients que així ho requereixin, i informarà l'Ajuntament de les reclamacions amb una periodicitat mensual o la que aquest fixi, sempre que es realitzin en fulls oficials, i de les respostes emeses als usuaris. Així mateix, les reclamacions esmentades quedaran recollides en el Sistema d'Informació Geogràfic quan la tecnologia ho permeti, i altres bases de dades, lligada la informació a la connexió de servei a través de la qual se subministra al client. Tota reclamació necessitarà, per ser atesa, la identificació prèvia de qui la formuli, i el reclamant haurà de ser client.

Les reclamacions no paralitzaran el pagament de les facturacions o liquidacions objecte d'aquestes, llevat d'ordre municipal en contra. Un cop resolgui sobre la reclamació, l'entitat gestora realitzarà la corresponent liquidació.

Les reclamacions es podran formular per escrit o per mitjans legalment admesos a les oficines de l'entitat gestora, a l'Ajuntament o l'administració competent. L'entitat gestora té l'obligació de respondre les reclamacions i entregar a l'usuari el comprovant d'haver efectuat la reclamació esmentada. Hi ha de constar, com a mínim, el nom del reclamant, la relació amb l'entitat gestora (client), el domicili de subministrament, la data de reclamació i l'objecte.

L'entitat gestora disposa d'un màxim de 30 dies hàbils per respondre a les reclamacions.



Article 96. Arbitratge

Les parts, de comú acord, es podran acollir al sistema arbitral de consum de la comunitat autònoma corresponent, i en el que no preveu la norma, a la normativa estatal sobre el tema.

Article 97. Jurisdicció

Els conflictes que es plantegin sobre la interpretació i l'aplicació d'aquest reglament es resoldran davant la jurisdicció contenciosa administrativa.

DISPOSICIÓ ADDICIONAL ÚNICA RÈGIM JURÍDIC APLICABLE EN SITUACIÓ D'EXCEPCIONALITAT O EMERGÈNCIA DE SERQUERA

Article 1. Àmbit temporal d'aplicació

Aquesta disposició addicional s'aplicarà en aquells períodes d'excepció i/o emergència declarats amb aquest caràcter per la normativa de l'Ajuntament, la comunitat autònoma o l'Estat, a fi de reduir la utilització dels recursos hídrics, vista la seva escassetesa.

A mesura que es vagin aplicant les previsions establertes en aquesta disposició quedaran suspeses totes aquelles prescripcions previstes en aquest reglament, així com les clàusules dels contractes o pòlisses de subministrament de serveis que s'hi oposin.

Article 2. Òrgan competent

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

Article 3. Prohibicions i restriccions aplicables a l'aigua de la xarxa de proveïment domiciliària

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

- a. Fixar un límit o prohibir l'ús d'aigua de la xarxa potable per a reg de jardins, prats, horts, zones verdes i esportives, de caràcter públic o privat.
- b. Fixar un límit o prohibir l'ús d'aigua de la xarxa potable per a la neteja de vials, carrers, senderes i voravies, de caràcter públic o privat, sense perjudici de la necessitat del manteniment de les condicions higièniques i sanitàries apropiades.



- c. Fixar un límit o prohibir l'ús d'aigua de la xarxa per omplir piscines, estanys i fonts, privades o públiques.
- d. Regular, delimitar o prohibir l'ús d'aigua de la xarxa per a les fonts que no disposin d'elements automàtics de tancament.
- e. Prohibir l'ús d'aigua de la xarxa per rentar tota classe de vehicles, llevat de si ho fan empreses dedicades a aquesta activitat.
- f. Prohibir o limitar l'ús d'aigua de la xarxa en instal·lacions de refrigeració i condicionament sense un sistema de recuperació de circuit tancat.
- g. Establir objectius d'estalvi en el consum, en funció dels límits percentuals d'estalvi que l'administració competent determini. L'incompliment d'aquests objectius tindrà la consideració de consum excessiu.

En el cas de subministraments per mitjà d'aforaments es podrà exigir la instal·lació, a càrrec de l'abonat, de mecanismes limitadors de cabal, que garanteixin el compliment dels objectius d'estalvi en el consum.

- h. Fixar un límit o prohibir qualsevol altre ús de l'aigua potable no previst en aquest apartat i respecte del qual l'administració competent determini la prohibició o limitació.

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

A) Establir restriccions temporals o reduccions de les dotacions per persona i dia per al consum humà, industrial i comercial, així com disposar la interrupció dels subministraments durant les franges horàries que es determinin en funció dels escenaris que l'administració competent estableixi. L'adopció d'aquesta mesura implicarà automàticament l'autorització al prestador del servei per executar aquelles operacions en les xarxes que siguin necessàries. Aquesta actuació no es podrà dur a terme sense la informació prèvia dels afectats, que es realitzarà d'acord amb el que estableix l'apartat 4 d'aquesta disposició.

B) Qualsevol altra no esmentada en aquest apartat i que estigui prevista per la declaració d'emergència o la normativa reguladora de les mesures excepcionals i d'emergència en relació amb la utilització dels recursos hídrics.

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

Pel fet de tractar-se de situacions d'emergència per falta d'aigua derivades de l'article 58 del Reial decret legislatiu 1/2001, de 20 de juliol, pel qual s'aprova el Text refós



d'aigües estatals, les mesures indicades en aquesta disposició addicional no donen lloc a indemnització a favor de les persones físiques i jurídiques afectades.

Article 4. Obligacions de l'entitat subministradora

El prestador del servei queda obligat a informar les persones usuàries, pels mitjans de comunicació de major difusió, tant audiovisuals com escrits, i tan clarament com sigui possible, de les restriccions temporals i de dotacions aprovades, així com de la resta de mesures que s'hagin d'implantar, d'acord amb les instruccions que el batle o la batlessa podran dictar.

El prestador del servei queda també obligat a prestar la col·laboració necessària a les autoritats i al personal municipal, amb la finalitat de permetre el compliment de les previsions d'aquesta disposició.

Article 5. Infraccions

Es considera infracció administrativa qualsevol acció o omissió que vulneri el que disposa l'apartat 3 d'aquesta disposició addicional.

Les infraccions poden ser molt greus, greus i lleus. La graduació de la infracció en funció de l'aigua que s'utilitza, mesurada en funció de la superfície on s'utilitza, així com la reincidència del fet objecte d'infracció.

- a. Tindran la consideració d'infraccions lleus les accions o omissions que infringeixin qualsevol de les mesures previstes en l'apartat 3 d'aquesta disposició addicional, quan s'hagi acordat la limitació de l'ús d'aigua potable per a aquestes activitats.

Específicament es preveuen com a infraccions lleus les accions següents:

1. Rentar vehicles.
2. Regar jardins i zones similars d'una superfície de fins a 200 m².
3. Omplir piscines d'una superfície màxima de 40 m².
4. El consum excessiu d'aigua, en cas d'estar limitat per a l'ús domèstic.
5. El consum excessiu d'aigua en cas d'estar limitat per a altres usos, sempre que no se superi en més d'un 10 % el límit fixat.
6. L'ús d'aigua per al consum humà en instal·lacions de refrigeració i condicionament sense un sistema de recuperació de circuit tancat.
7. La falta d'instal·lació dels mecanismes limitadors de cabals en el cas de subministrament per mitjà d'aforaments, si s'ha exigit.



- b. Tindran la consideració d'infraccions greus les accions o omissions que infringeixin qualsevol de les mesures previstes en l'apartat 3, quan s'hagi acordat la limitació o la prohibició en l'ús d'aigua potable per a aquestes activitats i la infracció s'hagi de considerar greu amb els criteris de graduació aplicables.

Específicament es tipifiquen com a infraccions greus les accions següents:

1. Regar jardins d'una superfície superior a 200 m² i inferior a 1.000 m².
 2. Omplir piscines d'una superfície d'entre 40 m² i 100 m².
 3. El consum excessiu d'aigua en cas d'estar limitat per a usos diferents al domèstic, sempre que s'excedeixi entre un 10 % i un 20 % del límit fixat.
 4. La reincidència per haver comès en el termini de sis mesos una actuació sancionada com a lleu.
- c. Tindran la consideració d'infraccions molt greus les accions o omissions que infringeixin qualsevol de les mesures previstes en l'apartat 3, quan s'hagi acordat la prohibició o la limitació de l'ús de l'aigua potable per a aquestes necessitats, i la infracció s'hagi de considerar molt greu d'acord amb els criteris de graduació aplicables.

Específicament es tipifiquen com a infraccions molt greus les accions següents:

1. Regar jardins d'una superfície superior a 1.000 m².
2. Omplir piscines d'una superfície superior a 100 m².
3. El consum excessiu d'aigua, en cas d'estar limitat a usos diferents del domèstic, sempre que excedeixi en més del 20 % el límit fixat.
4. L'obstaculització o desatenció dels requeriments que realitzi l'Ajuntament o l'entitat gestora.
5. 5.La reincidència per haver comès en el termini de sis mesos una actuació sancionada com a greu.

Article 6. Sancions

Les infraccions previstes en l'apartat 5 anterior seran sancionades, d'acord amb els límits establerts en l'article 140 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, amb les multes establertes en aquest reglament.



Article 7. Graduació de les sancions

Les sancions es graduaran d'acord amb la gravetat del fet constitutiu de la infracció, dels perjudicis produïts, de les circumstàncies de les persones responsables, de la repercussió de la prohibició infringida, de la situació de gravetat respecte a altres usuaris del proveïment, del benefici obtingut, de l'existència d'intencionalitat i de la reincidència quan hagi estat declarat així en una resolució expressa.

En tot cas es considerarà circumstància atenuant l'adopció per part de l'infractor de mesures immediates correctores de la infracció. En cap cas la imposició d'una sanció pot ser més beneficiosa per al responsable que el compliment de les normes infringides, d'acord amb el que estableix l'article 131.2 de la Llei 30/92, de 26 de novembre.

Article 8. Denúncies

Les denúncies que es formulin a l'Ajuntament, d'ofici, per particulars o pel prestador del servei, donaran lloc que aquest obri les diligències corresponents, amb la finalitat de comprovar els fets denunciats i, si s'escau, incoar l'expedient sancionador.

En el supòsit de denúncies formulades pels particulars, aquestes hauran de facilitar totes les dades necessàries per a la comprovació, per part del personal d'inspecció municipal, o del prestador del servei, dels fets denunciats.

Article 9. Persones responsables

Són responsables de les infraccions les persones físiques o jurídiques que per acció o omissió executin els fets constitutius de la infracció, encara que sigui a títol de simple inobservança, i en concret les persones següents:

- a. El titular del contracte de subministrament o, si s'escau, l'usuari del proveïment.
- b. La persona o persones que manipulen els elements de proveïment amb la finalitat d'eludir el compliment de les mesures contra la sequera establertes en aquest reglament.

Article 10. Procediment sancionador

A fi de fer efectiu el compliment de les ordres i dels procediments urgents i específics que puguin afectar les condicions de prestació del servei, correspon a l'Ajuntament, a través del batle o del regidor o regidors en qui delegui, l'exercici de la potestat sancionadora amb subjecció al procediment sancionador previst en la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

En el control i la vigilància del compliment de les previsions d'aquesta norma, hi participaran tant els inspectors municipals com la Policia Local. El prestador del servei col·laborarà en les tasques d'inspecció que les autoritats i el personal municipal li requereixin.



Article 11. Altres mesures en cas d'infracció

Sense perjudici de la imposició de les sancions que corresponguin, es poden adoptar cautelarament en cas de presumpta infracció les mesures següents:

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

Per tal de poder realitzar un millor control i seguiment dels objectius d'estalvi en el consum regulat en aquest reglament, es podrà ordenar al prestador del servei la reducció dels períodes de lectura i facturació.

Disposició transitòria

La instal·lació de comptadors divisionaris en qualsevol immoble o comunitat de propietaris es farà i es posarà en funcionament als sis mesos de l'entrada en vigor d'aquest reglament. En cas contrari, s'aplicaran les taxes i/o tarifes per a cada un dels usuaris però no s'aplicaran els trams per a cada usuari. Es considerarà un únic abonat a l'efecte de càlcul de blocs de consum.

Disposició derogatòria

Queden derogades totes aquelles disposicions, reglaments o ordenances de rang igual o inferior que s'oposin a les disposicions d'aquest reglament.

Disposició final

Aquest reglament entrarà en vigor un cop transcorreguts quinze dies hàbils a partir de la seva publicació en el BOIB i tindrà vigència indefinida, sempre que no resulti alterat totalment o parcialment per una norma de rang igual o superior.