



REGLAMENTO MUNICIPAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN LLUCMAJOR

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Capítulo I. Objeto y naturaleza del servicio

Artículo 1. Objeto

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

El servicio municipal de abastecimiento domiciliario de agua potable se prestará en los límites del término municipal de LLUCMAJOR. Debe garantizar, en todo caso, en los núcleos de población del municipio, el abastecimiento doméstico y la dotación necesaria para industrias y actividades de poco consumo de agua.

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

El área de gestión es la zona o zonas en las que, dentro del ámbito de actuación, la entidad gestora presta efectivamente el servicio público de suministro o abastecimiento de agua para el consumo humano, y se limita a las zonas con clasificación de urbana y con instalaciones municipales.

Artículo 2. Gestión y titularidad del servicio

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



Artículo 3. Funciones del Ayuntamiento y garantía de suministro

1. En su condición de titular del servicio de suministro de agua potable, corresponde al Ayuntamiento de Lluçmajor el ejercicio de las siguientes funciones:
 - a. Prestar el servicio, directa o indirectamente, con continuidad y regularidad, y sin otras interrupciones que las que se deriven de fuerza mayor, o bien incidencias excepcionales y justificadas, propias de la explotación del servicio, de conformidad con lo establecido en éste reglamento.
 - b. Garantizar la potabilidad del agua suministrada, de conformidad con lo estipulado en el Real Decreto 140/2003, de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua del consumo humano, directamente o en a través del gestor del servicio.
 - c. Velar por que los titulares de establecimientos abiertos al público pongan a disposición de sus usuarios agua apta para el consumo.
 - d. Organizar, coordinar y reglamentar el servicio, estableciendo y modificando la forma de gestión (directa o indirecta) y controlando y supervisando su efectiva prestación; regulando, en su caso, la adjudicación y formalización de los contratos administrativos que tengan por objeto la gestión indirecta del servicio y su seguimiento y control posterior.
 - e. Establecer y modificar la forma de gestión directa o indirecta del servicio.
 - f. Aprobar la adjudicación de los contratos administrativos que tengan por objeto la gestión indirecta del servicio.
 - g. Planificar, proyectar, ejecutar, conservar y explotar las obras e instalaciones generales del servicio (de forma directa o indirecta, a través de una entidad gestora), necesarias para captar, recoger, regular, conducir, almacenar, distribuir y ubicar en los puntos de toma de los usuarios agua para el consumo humano.
 - h. Aprobar las tasas, cuotas, cánones, precios o tarifas del servicio, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otras administraciones públicas. El Ayuntamiento podrá aprobar cuantas disposiciones sean necesarias para la gestión del servicio de abastecimiento.
 - i. La supervisión, control, fiscalización del servicio, sus modificaciones, rescate, secuestro o declaración de caducidad en aquellos casos en que fuera necesario.



- j. Cualquier otra función que le sea asignada por la legislación vigente, en su condición de ente titular del servicio.
2. El suministro de agua a los abonados es permanente, salvo si existe un pacto en contrario en el contrato, y no puede interrumpirse si no es por fuerza mayor, causas ajenas al prestador del servicio o cualquier otro motivo previsto en el mismo reglamento.
3. En circunstancias excepcionales, como sequías, emergencias u otras situaciones que impliquen que la calidad del agua no sea apta para el consumo humano, el prestador del servicio, previo acuerdo de la Administración competente podrá restringir el suministro de agua a los abonados.

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

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

Artículo 4. Acceso al servicio

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

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

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

Artículo 5. Régimen jurídico

1. El servicio de suministro de agua potable se regula por la normativa vigente en materia de régimen local, aguas, sanidad, industria y comercio, defensa de los consumidores y usuarios, el Código técnico de la edificación, por este reglamento y por el resto de las ordenanzas y reglamentos municipales que no se opongan a este reglamento.
2. Sin perjuicio de las competencias atribuidas a otras administraciones públicas, el Ayuntamiento podrá aprobar cuantas disposiciones sean necesarias para la



gestión del servicio de abastecimiento, que serán complementarias a este reglamento.

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

Artículo 6. Definiciones

Los usos del agua se clasifican en:

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

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

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

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

Se distinguen:

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

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

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

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



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

Clases de suministros provisionales:

- Suministro provisional de agua para obras. Se efectuará bajo las siguientes condiciones:
 - Mediante contador colocado al efecto en un lugar apropiado especialmente protegido, según criterio de la entidad gestora.
 - El suministro de obra deberá dejarse fuera de servicio al finalizar oficialmente las obras para las que se solicitó.
 - Se considerará defraudación la utilización de este suministro para usos distintos a los de obra. Si se da este caso, la entidad gestora podrá, con independencia de la sanción que corresponda, cortar el suministro y anular el contrato.
 - El titular del contrato o su representante legal podrá solicitar una prórroga del contrato de suministro por obra, siempre que no se supere la fecha de cumplimiento de la licencia de obras expedida por el Ayuntamiento.
 - Suministros para espectáculos temporales en locales móviles y otro tipo de instalaciones provisionales. Podrán contratarse siempre por tiempo definido y con la correspondiente licencia municipal.
- c. Suministros para sistemas contra incendios: Las instalaciones contra incendios requerirán el establecimiento de un suministro de agua para este uso exclusivo y el cumplimiento, a todos los efectos, de las condiciones que este documento prescribe para el resto de instalaciones.

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

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

Actuaciones urbanísticas

Las actuaciones derivadas de cualquier tipo de instrumento de planeamiento y ejecución o aquellas actuaciones de formación de trama urbana de carácter aislado que deban llevarse a cabo en terrenos con la debida calificación urbanística o que requieran la creación, modificación o ampliación de la red de abastecimiento de agua.



Aforo

Es el cálculo o la medición del caudal (cantidad de agua que lleva una corriente en la unidad de tiempo) de suministro, cuando ésta no pueda registrarse a través de un contador o instrumento de medición homologado. Esta medida se realiza de acuerdo con la práctica o técnica comúnmente reconocida.

Área de gestión

Es la zona o zonas en las que, en el ámbito de actuación (término municipal o territorio definido), la entidad gestora presta efectivamente el servicio público de suministro o abastecimiento de agua para el consumo humano. Es por tanto el área de cobertura donde se puede suministrar agua.

Caudal de agua de 'sobrecarga'

Es el caudal de agua más alto con el que puede funcionar el contador de forma satisfactoria durante un período corto de tiempo sin sufrir deterioro.

Caudal de agua 'permanente'

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

Cliente

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

Consumo estimado

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

Consumo evaluado

Es el consumo asignado a un período en el que no se ha podido efectuar la lectura debido a una anomalía en el contador, no enmendable. Este consumo facturado se considerará consumo en firme.



Entidad gestora

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

INFRAESTRUCTURAS

Conexión de servicio

Es el tramo de tubería y otros elementos accesorios que unen la red de distribución con la instalación interior del inmueble. Debe disponer de una válvula o llave hidráulica para aislar la red de la instalación interior a suministrar. Sólo se instalará una acometida por inmueble independiente o comunidad de propietarios.

La acometida debe constar de los siguientes elementos:

Dispositivo de toma

Se encuentra colocado sobre la tubería de la red de distribución y abre el paso de la acometida (clave de presa o collarín de toma en carga).

Ramal

Es el tramo de enlace o tubería que une el dispositivo de toma con la válvula de acometida.

Válvula de acometida

Es un dispositivo mecánico que permite la apertura y cierre al paso del agua hacia el punto de suministro. Esta válvula, cuyas características las determinará la entidad gestora, será maniobrada únicamente por el personal de la misma, quedando expresamente prohibida su manipulación por los clientes y usuarios. Estará situada al final del ramal de acometida en la vía pública y frente al inmueble o en una fachada accesible desde la vía pública. Constituye el elemento delimitador de responsabilidad entre la entidad gestora y el cliente.

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

Acometida en desuso

Se considerará acometida en desuso y se procederá a ponerla fuera de servicio en los siguientes casos:



- Cuando pasados 6 meses desde que no se abonen los gastos de mantenimiento de una acometida, en una parcela vacía, previa notificación escrita por parte del prestamista al abonado, se anulará la conexión de servicio.
- Cuando pasados 6 meses después de haber realizado un contrato no hayan recibido aviso por parte del abonado que esté de acuerdo en recibir el servicio por parte del prestamista y en el lugar donde esté emplazado el contador que corresponda en inmueble, casa o parcela vacía, previa notificación escrita. Cuando el abonado, en carta firmada, dé la solicitud de baja del contrato.

Contador

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

Los contadores individuales deben instalarse en batería, en los locales o armarios exclusivamente destinados a tal fin, situados en una zona comunitaria del inmueble, con acceso directo desde la calle o desde el portal de la entrada en los casos que haya. Sin embargo, para las viviendas adosadas en hilera, los contadores individuales se podrán ubicar en el espacio correspondiente a cada una de sus fachadas, siempre que dispongan de sistemas propios de reserva para tres días de consumo y sistema de elevación de presión propio.

Blogs o tramos de consumo

Son los intervalos predeterminados de potencial consumo en el período que se determine, que se ordenan de menor a mayor consumo y se estructuran consecutivamente. Normalmente se establecen para fijar mecanismos de progresividad tarifaria, aplicando a los consumos reales en los intervalos mencionados un precio creciente de la unidad de consumo.

Dispositivos de elevación de presión, depósito interior, red interior de reparto, dispositivos de consumo.

Según lo dispuesto en el HS4 del Código técnico de la edificación.

Instalaciones interiores

Se entenderá por instalación interior de suministro de agua el conjunto de tuberías y sus elementos de control, maniobra y seguridad, posteriores a la válvula de acometida en el sentido de la circulación normal del flujo del agua. Las instalaciones interiores deben disponer, necesariamente, de sistemas antirretorno que impidan el retroceso del agua de las instalaciones mencionadas en la red de distribución.



REDES (arterias, tuberías de distribución):

Red arterial o principal

El conjunto de conducciones principales que unen a unos sectores del abastecimiento con otros, con cierta independencia y sin derivaciones directas de acometidas para los clientes.

Red de distribución secundaria

El conjunto de tuberías instaladas en el interior de los sectores de población, interconectadas entre sí y de las que derivan las acometidas de los clientes.

Válvulas de aislamiento del contador o llaves de paso

El contador dispondrá, en su instalación, de dos válvulas o llaves hidráulicas de aislamiento o seccionamiento, como dispositivos mecánicos que permitan la apertura o cierre del paso del flujo del agua. Una de las válvulas será de uso exclusivo de la entidad gestora y se encontrará instalada antes de la entrada de agua en el contador. La otra válvula podrá ser de uso para el cliente (aislamiento de su instalación interior) y se ubicará en la salida de agua después del contador. Se podrá utilizar como clavo de corte general, según establece la sección HS4 del Código Técnico de la Edificación.

Válvula de retención o antiretorno

Dispositivo que permite el paso del fluido en un solo sentido, impidiendo los retornos no deseados. Presión de servicio. Presión manométrica del suministro de agua en la instalación en régimen estacionario. Servicio. Corresponde al abastecimiento público de agua para consumo humano domiciliario. Consiste en el suministro de agua con condiciones de aptitud para el consumo humano (potabilidad) en el punto de suministro individual, que será objeto de contrato específico.

TIPO DE SUMINISTRO

Suministro público

Es el procedente de la red pública de abastecimiento y objeto de este documento.

Suministros propios o autosuministros

Se considerarán suministros propios o autosuministros aquéllos de que dispongan los clientes o usuarios para el abastecimiento de un inmueble, ya sea de aguas superficiales o subterráneas y que dispongan de la debida autorización o concesión del organismo competente.

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



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

Suministros provisionales

Aquellos que tienen una temporalidad definida y determinados usos. Estos suministros se contratarán siempre por tiempo definido.

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

Urbanizaciones y polígonos

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

Usuario

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

Capítulo II. Derechos y obligaciones del prestador del servicio y de los abonados

Artículo 7. Derechos del prestamista del servicio

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

El servicio municipal de abastecimiento domiciliario de agua potable podrá ser prestado mediante cualquiera de las formas de gestión de servicios previstas en la legislación de régimen local. En cualquier caso, el gestor del servicio y su personal recibirán la acreditación correspondiente del municipio para conocimiento y garantía de los usuarios.

Sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados 1 y 2, el servicio de abastecimiento domiciliario de agua potable podrá garantizarse utilizando las fórmulas asociativas previstas en la legislación de régimen local o mediante convenio, acuerdo de delegación o colaboración con otras administraciones públicas.

Sin perjuicio de aquellos otros derechos que en relación con situaciones específicas puedan derivarse para la entidad gestora, y de quienes le otorguen las disposiciones



legales y reglamentarias en materia de gestión del servicio público, el gestor del servicio gozará de los siguientes derechos:

- a. Prestar el servicio de acuerdo con este reglamento y, en su caso, de conformidad con el contrato de gestión de servicios públicos que haya suscrito con la Corporación.
- b. Percibir los ingresos correspondientes por la prestación de servicio, aplicando a los distintos tipos de suministro que tenga establecidas las tarifas o tasas que en cada momento tenga aprobadas por la autoridad.
- c. Inspeccionar, revisar e intervenir, sin perjuicio de las competencias que la legislación vigente confiere a los distintos órganos de la Administración, las instalaciones interiores del suministro que, por cualquier causa, se encuentren o puedan encontrarse en servicio o uso.
- d. Suspender el suministro en los términos y con las condiciones que se desprenden de este reglamento.
- e. El resto de los derechos previstos en este reglamento y demás normas y disposiciones aplicables.

Artículo 8. Obligaciones de la entidad gestora

La entidad gestora estará obligada a:

- a. Distribuir y situar en los puntos de toma de los usuarios el agua para el consumo humano, con los recursos a su alcance y en el ámbito de la competencia que tenga asumida.
- b. Ejecutar las acometidas al servicio, de conformidad con lo establecido en las normas técnicas correspondientes. La entidad gestora estará obligada a otorgar la autorización de acometidas para el suministro de agua a todos aquellos que, previa solicitud, acrediten cumplir las disposiciones mencionadas en los casos de nuevos polígonos o urbanizaciones.
- c. Mantener en condiciones normales de funcionamiento, salvo en caso de averías accidentales o causas de fuerza mayor, las instalaciones del servicio, de forma que se garanticen la disponibilidad, la presión y la regularidad del suministro a los usuarios en las conexiones de servicio respectivas. La entidad gestora debe facilitar la información sobre los valores nominales de presión de cualquier acometida al servicio.
- d. Garantizar la aptitud del agua para consumo humano, de acuerdo con las disposiciones sanitarias vigentes, hasta la válvula de acometida o hasta el límite exterior de la propiedad privada, en caso de no existir la válvula citada.



- e. Responder a las consultas y reclamaciones de los clientes y no superar, en ningún caso, el plazo máximo que establezca la normativa estatal o autonómica de aplicación en materia de defensa de consumidores y usuarios.
- f. Mantener un servicio permanente de recepción de avisos las 24 horas del día, durante todos los días del año, al que los usuarios puedan dirigirse para comunicar averías o recibir información en caso de emergencia.
- g. Conservar, mantener y explotar las redes e instalaciones de abastecimiento de agua adscritas al servicio, así como de los ramales de las acometidas hasta la válvula de acometida, o hasta el límite exterior de la propiedad privada, en el caso de no existir dicha válvula.
- h. Dar publicidad a los clientes en los casos de defectos de suministro, previsibles y programados, como mínimo con cuarenta y ocho horas de antelación, bien a través de los medios de comunicación en la localidad o bien mediante comunicados directos que garanticen la información del corte de suministro citado.
- i. Informar sobre los proyectos de nuevas obras de abastecimiento de agua para consumo humano y el conjunto de las instalaciones necesarias hasta los edificios o inmuebles objeto del suministro domiciliario; informar sobre los planes parciales y especiales, los programas de actuación urbanística y los proyectos de urbanización, respecto de la red de distribución de agua en el área, el sector, el polígono o la unidad de ejecución correspondiente, a fin de verificar la adecuación de los proyectos de abastecimiento a las normas técnicas del servicio y como trámite previo a su aprobación por el Ayuntamiento o la administración supramunicipal con competencias urbanísticas.
- j. Emitir informe previo, con suficiente antelación, que el Ayuntamiento o el organismo competente proceda a la recepción de cualquier urbanización, en lo que se refiere a las obras de abastecimiento de agua, independientemente de que hayan sido ejecutadas o no por la entidad gestora.
- k. Conservar, mantener y explotar las obras e instalaciones relacionadas con el abastecimiento de agua que sean ejecutadas por el Estado, el Ayuntamiento u otras administraciones, una vez que se produzca su entrega al municipio y su afectación o adscripción al servicio.
- l. Colaborar con las autoridades, las organizaciones sociales y los centros de educación para facilitar, condicionado por las necesidades de explotación, que los usuarios o el público en general puedan conocer su funcionamiento.



- m. Hay que asegurar que se preste a los usuarios un trato amable y respetuoso por parte de todo el personal de la empresa y dentro del escrupuloso cumplimiento de su deber. Dotar y verificar que el personal vaya provisto de la acreditación correspondiente, sin cuya exhibición no se tendrá en cuenta su condición.
- n. Atender a los derechos de los usuarios.
- o. Facilitar cualquier información relacionada con las lecturas, facturaciones, comprobaciones de contador, cobros y tarifas o tasas aplicadas y, en general, sobre toda la cuestión relacionada con el suministro que se haya generado en un período de un año anterior a la fecha de presentación de la reclamación por el cliente.
- p. Habilitar un medio de comunicación telemático o electrónico con los clientes, en virtud de lo que exige la normativa aplicable.
- q. Suscribir, de conformidad con los detalles que establezca el pliego de condiciones de desarrollo del servicio, un seguro de responsabilidad civil que cubra las obligaciones económicas relacionadas con las condiciones aquí mencionadas, y las responsabilidades de su actividad ante el cliente y el titular del servicio.

Artículo 9. Derechos del abonado

El cliente tiene los siguientes derechos:

- a. Disponer, en condiciones normales, de un servicio permanente de suministro de agua para el consumo humano, sin perjuicio de las interrupciones o suspensiones indicadas en este documento. Disponer, en la acometida, de una presión suficiente, que será determinada e informada por la entidad gestora. En caso de que la entidad gestora no pueda garantizar un mínimo de presión al caudal del agua necesario para el servicio del edificio, el promotor deberá construir un depósito regulador proveedor, el cual se proveerá de un contador general y desde ahí, mediante grupos de presión o similar, impulsará el líquido hasta la batería, en la que se habrá instalado un contador por usuario.
- b. Disponer del agua en las condiciones de aptitud para el consumo humano (potabilidad) y técnicas que, de acuerdo con las instalaciones de la vivienda, la industria u otras, y en función del contrato, sean las adecuadas y de conformidad con la normativa legal aplicable.
- c. Ser advertido de forma inmediata en caso de que el agua no reúna las condiciones mínimas legalmente requeridas.



- d. Suscribir un contrato de suministro sujeto a las garantías previstas en este documento y otras normas aplicables, previa presentación correspondiente exigible.
- e. Requerir a la entidad gestora las aclaraciones, informaciones y asesoramiento necesarios para adecuar su contratación a sus necesidades reales.
- f. Que le lean el equipo de medición que controle el suministro al menos una vez cada tres meses.
- g. Que se le facturen los consumos según las tarifas y tasas vigentes y recibir la facturación del consumo efectuado, de acuerdo con las tarifas, tasas y precios legalmente establecidos, con una periodicidad no superior a tres meses, salvo pacto específico con la entidad gestora.
- h. Disponer, además de los recibos o facturas, de la información necesaria que le permita contrastarla con la suministrada por el equipo de medición.
- i. Conocer el importe presupuestario de las instalaciones que deban ser ejecutadas por parte de la entidad gestora, de acuerdo con las tasas o tarifas y precios de estas.
- j. Elegir libremente al instalador autorizado que ejecute las instalaciones interiores, así como al proveedor del material, que deberá ajustarse a las prescripciones técnicas recogidas en los documentos de regulación y la normativa técnica oficial, y la establecida por la entidad gestora.
- k. Recibir un servicio de reparaciones urgentes cuando lo requieran las instalaciones de la red de distribución exterior en su domicilio o local.
- l. Ser atendido con eficacia y con la debida educación y corrección por parte del personal de la entidad gestora, respecto a las aclaraciones y las informaciones que pueda plantear sobre el funcionamiento del servicio.
- m. Solicitar la acreditación correspondiente a los empleados o al personal autorizado por parte de la entidad gestora que pretenda leer el equipo de medición y/o revisar las instalaciones.
- n. Solicitar la comprobación, por parte de la entidad gestora, del equipo de medición y/o solicitar su verificación oficial en caso de divergencias sobre su correcto funcionamiento.
- o. Formular las consultas y reclamaciones que crea convenientes (con la acreditación de la condición de titular del contrato de suministro o de su representante legal), de acuerdo con el procedimiento establecido en este documento o la normativa que corresponda, contra el actuación de la entidad



gestora y el personal autorizado por ésta, y acudir a la administración competente en caso de discrepancia con la mencionada entidad gestora o si ésta no ha respondido en el plazo fijado por la normativa aplicable.

- p. Ser informado sobre la dirección postal, el número de teléfono y el número de fax o dirección de correo electrónico en el que pueda interponer sus consultas y reclamaciones.
- q. Consultar todas las cuestiones derivadas de la prestación y funcionamiento del servicio en relación con el suministro, así como recibir respuesta por escrito de las consultas formuladas por este procedimiento. Asimismo, recibir y acceder a información sobre la normativa vigente que le sea de aplicación.
- r. Otros que puedan derivarse de la legislación vigente.

Artículo 10. Obligaciones de los clientes

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

- a. Usar el agua con los criterios de ahorro, eficiencia y uso racional, así como utilizar las instalaciones propias de forma correcta, de acuerdo con la protección ambiental y evitando todo perjuicio a terceros y al servicio.
- b. Usar el agua suministrada en la forma y usos establecidos en el contrato.
- c. Cumplir las condiciones y obligaciones contenidas en el contrato suscrito con la entidad gestora que no sean contrarias a la normativa en vigor.
- d. Depositar la fianza en el momento de formalizar el contrato de suministro.
- e. Disponer y entregar la documentación justificativa que cumpla con los requisitos legales que permitan emitir las correspondientes facturas de suministro (número de identificación fiscal asignado por la Administración española o, en su caso, por la de otro Estado miembro de la Unión Europea).
- f. Satisfacer puntualmente el importe de las facturas del servicio de agua, en reciprocidad a las prestaciones que recibe, de acuerdo con lo que prevé la legislación vigente aplicable sobre su establecimiento y exigencia. También deberá satisfacer los importes de las facturas de los servicios específicos que reciba.
- g. Pagar las cantidades resultantes de liquidaciones efectuadas por razones de fraude, escapes o averías surgidas por defectos de construcción o conservación de las instalaciones interiores imputables al cliente.



- h. Prever las instalaciones de elevación, grupos de presión y depósitos de acuerdo con lo que establece la normativa aplicable. El cliente no podrá instalar equipos de bombeo que aspiren directamente de red, que puedan originar descensos de la presión en la acometida por debajo de los niveles mínimos establecidos por la entidad gestora.
- i. Utilizar las instalaciones correctamente, manteniendo intactas los precintos colocados por la entidad gestora o por los organismos competentes de la Administración que garanticen la inviolabilidad del equipo de medición del consumo y de las instalaciones de conexión de servicio en su condición de bienes del servicio público de suministro y absteniéndose de manipularlas.
- j. Realizar la conservación y reparación de las averías que se puedan producir en las instalaciones bajo su responsabilidad de acuerdo con la normativa en vigor.
- k. Disponer de un contrato vigente de mantenimiento para los equipos que puedan alterar la calidad del agua de las instalaciones generales o particulares con empresa especializada.
- l. Cuando en una misma finca exista, con el agua para el consumo humano de distribución pública, agua de otra procedencia, se tendrán que establecer redes e instalaciones interiores por donde circulen o se almacenen independientemente las aguas, sin que haya posibilidad de que se mezclen estas corrientes de diferentes procedencias.
- m. No provocar e impedir retornos del agua hacia la red pública de aguas provenientes de sus instalaciones particulares con peligro de alterar sus condiciones, y comunicar a la entidad gestora cualquier incidencia que pueda afectar al servicio. La entidad gestora no se responsabilizará de la calidad de las aguas en las instalaciones que no cumplan las condiciones de los puntos anteriores, advirtiéndose a los clientes y usuarios de la responsabilidad en que puedan incurrir si se produce, por retroceso, alteración de las condiciones de aptitud para el consumo de las aguas de la red pública.
- n. En caso de suministro a través de depósitos de agua y aquellos otros que deban dotarse de sistemas de almacenamiento de agua o cisternas, deberá cumplirse lo dispuesto en la normativa sobre el tema, para evitar que estos dispositivos la contaminen o empeoren su calidad y supongan un riesgo para la salud. A tal efecto, deberán realizarse limpiezas periódicas con los productos que la normativa permita, que deben tener tanto una función de desincrustado como de desinfección. o) Abstenerse de establecer, o permitir, derivaciones en su instalación para suministro de agua, ya sea temporal o permanentemente, a otros locales, fincas o viviendas distintas de las consignadas en el contrato.



- o. Poner en conocimiento de la entidad gestora cualquier avería o modificación en las instalaciones particulares que puedan afectar a la red general de suministro o cualquiera de los elementos que forman parte de la prestación del servicio. En especial, deberá solicitarse autorización a la entidad gestora para la modificación de las instalaciones que implique un aumento de los caudales contratados de suministro o modificación del número de receptores y/o la creación de nuevos puntos de consumo que resulten significativos por su volumen, especialmente si se trata de un suministro para realizar actividades.
- p. Permitir la entrada en el local objeto de suministro en las horas hábiles o de normal relación comercial al personal del servicio autorizado por la entidad gestora o al personal autorizado por el titular de servicio que, exhibiendo la acreditación pertinente, intente revisar o comprobar las instalaciones.
- q. Custodiar el contador o el aparato de medición, así como conservar o mantener el armario en perfecto estado. Esta obligación es extensible tanto a los precintos del contador como a las etiquetas de aquél.
- r. Notificar a la entidad gestora con 15 días de antelación la baja de suministro, señalando el día en que deberá cesar, por escrito oa través de cualquier otro medio con el que quede constancia de la notificación.
- s. Cumplir las normas, prohibiciones y recomendaciones de uso que el Ayuntamiento o la Administración competente pueda dictar en situaciones de excepcionalidad o emergencia por sequía y situación de crisis.
- t. Las demás que puedan derivarse de la legislación vigente.

Artículo 11. Prohibiciones específicas

Se prohíbe al cliente:

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



TÍTULO II. CONEXIÓN AL SERVICIO DE SUMINISTRO

Capítulo I. Condiciones del suministro

Artículo 12. Condiciones para la autorización de la acometida dentro del ámbito de gestión

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

1. Que el inmueble, servicio o complejo que se pretende proveer esté incluido en el área de gestión.
2. Que en las calles o plazas de carácter público que limiten con el inmueble, servicio, complejo o población, a las que éste tenga fachada, haya instaladas, en servicio y de diámetro suficiente, conducciones públicas de la red de distribución de agua para consumo humano.

Cuando se trate de suelo urbano y no existan las conducciones mencionadas, el solicitante de la nueva acometida podrá elegir que las obras necesarias para atender la petición de suministro sean ejecutadas bien por la entidad gestora o por una empresa homologada por ésta, y siempre bajo su vigilancia y supervisión y con la aprobación del Ayuntamiento.

3. En todo caso, los gastos derivados de las obras necesarias para atender la petición de nuevo suministro serán abonados por el solicitante de la acometida.
4. Que el inmueble, servicio o complejo que se pretende proveer disponga de instalaciones interiores disponibles y adecuadas a las normas técnicas de abastecimiento de la entidad gestora ya la legislación vigente.
5. Que la conducción que debe proveer el inmueble se encuentre en perfecto estado de servicio y su capacidad de transporte sea, como mínimo, el doble de la que en igualdad de régimen hidráulico corresponda a la acometida a derivar, salvo acometidas contra incendios y en aquellos casos justificados, previo informe técnico de la entidad gestora, siempre que el consumo previsto por la nueva acometida no modifique de forma sustancial, a juicio de los técnicos, el régimen hidráulico de la red general.
6. Que el inmueble, el servicio o complejo a proveer disponga de la acometida para vertidos de aguas residuales y pluviales, o tenga resuelto el sistema de evacuación de éstas, y disponga, en este caso, de las autorizaciones necesarias, salvo en caso de riegos.



7. Los suministros en suelo urbano o urbanizable estarán a lo que disponen las normas técnicas sobre prolongaciones de redes y la legislación vigente en materia de urbanismo.

Artículo 13. Fianza

1. El prestador del servicio exigirá en el momento de la contratación del servicio una fianza de garantía de pago de los recibos del suministro, que será depositada por el abonado en el momento de la contratación. La fianza tiene por objeto garantizar las responsabilidades pendientes del abonado a la resolución de su contrato, sin que el abonado pueda exigir, durante su vigencia, que se aplique a ésta el reintegro de sus descubiertos.
2. En el caso de no existir responsabilidades pendientes en la resolución del contrato, deberá devolverse la fianza a su titular o a su representante legal. Si hubiera responsabilidad pendiente, cuyo importe fuera inferior a la fianza, se devolvería la diferencia resultante.

Artículo 14. Clases de suministro

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

Clases de suministros provisionales:

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

Artículo 15. Prioridad de suministro

1. El objetivo del suministro de agua es satisfacer las necesidades domiciliarias de las viviendas de la población urbana y los consumos del titular del servicio.



Los suministros de agua para usos comerciales, industriales y otros usos se darán en el único caso de que las necesidades de abastecimiento lo permitan.

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

Artículo 16. Instalaciones del abonado

1. Las instalaciones utilizadas por los abonados deberán reunir siempre las condiciones de seguridad reglamentarias, pudiendo el prestador del servicio negar el suministro en caso de nuevas instalaciones o reforma de las existentes por no reunir los requisitos legales. A estos efectos, el prestador del servicio podrá llevar a cabo en dichas instalaciones las comprobaciones que sean necesarias antes de proceder a la acometida de la red de distribución.
2. En cuanto a las instalaciones antiguas en uso, el prestamista del servicio puede comunicar al Ayuntamiento ya los abonados su falta de seguridad, por lo que el abonado estará obligado a corregir la instalación, si así lo encuentra pertinente al Ayuntamiento en el plazo que ordene. Si el abonado no cumple lo dispuesto, el prestador del servicio quedará facultado para suspender el suministro.
3. El prestador del servicio no percibirá cantidad alguna por la revisión de instalaciones, cuando se produzca por iniciativa propia.

Artículo 17. Regularidad del suministro

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

Artículo 18. Importe del suministro

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



Artículo 19. Condiciones técnico-sanitarias de las aguas suministradas

1. El agua suministrada por el servicio de abastecimiento domiciliario, así como las instalaciones necesarias para la distribución, deben cumplir las determinaciones técnicas sanitarias establecidas en la normativa vigente.
2. El prestador del servicio será responsable del cumplimiento de la normativa sanitaria en el ciclo de captación, tratamiento y suministro del agua en toda la red municipal de distribución, hasta la clave de registro.
3. El prestador del servicio practicará las pruebas periódicas y mantendrá la vigilancia que requiera la legislación sanitaria para asegurar la potabilidad del agua suministrada y efectuar las anotaciones pertinentes en los registros que correspondan.

Capítulo II. Instalaciones exteriores

Artículo 20. Características de las acometidas

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

La ejecución de la acometida podrá realizarla la entidad gestora o empresa homologada, bajo el control y vigilancia de la primera, en los casos de nuevos polígonos o urbanizaciones. Cuando se solicite una conexión provisional para la construcción de una obra nueva de edificación, se adjuntarán los datos y la documentación suficiente, correspondiente a los definitivos, para que la empresa gestora establezca los puntos de conexión y las características de las acometidas provisionales, de conformidad con las que deban ser definitivas, así como prever las posibles prolongaciones de red, cuando sean necesarias.

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

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

Características técnicas:

La entidad gestora o empresa homologada proyectará y construirá la acometida por el trazado más corto posible con acceso desde la vía pública y perpendicular al eje



del vial, sin que discurra por dependencias o locales privados que no sean de libre acceso, salvo que dispongan de la correspondiente escritura de servidumbre.

Las acometidas no pasarán en ningún caso por fincas o solares distintos del provisto, salvo acuerdo de servidumbre, escriturado y registrado. Toda acometida tendrá en la vía pública la clave de corte necesaria (válvula de acometida) para poder incomunicarla de las tuberías generales.

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

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

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

Artículo 21. Tramitación de solicitudes de acometida

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

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

- Plano de situación cuando la dirección de la finca no se encuentre en el nomenclátor de calles.
- Plano de planta baja de la finca o las fincas.
- Plano de planta sótano, si existe.
- Plano de distribución de la parcela donde se refleje cerramiento, accesos, zonas edificadas y libres en caso de fincas que presenten zonas comunes.
- Licencia de obra (sólo para conexiones de servicio de obra).



- Documento de vinculación a la finca (escritura o contrato de compraventa, adjudicación de obra, etc.).
- DNI del titular si es persona física, CIF si es persona jurídica, para su comprobación.
- Autorización o poderes correspondientes de la persona que firmará el contrato (en caso de ser distinta del titular) y su DNI para su comprobación.
- Relación de viviendas, locales y servicios que derivarán del distribuidor/batería de contadores.
- Escritura de servidumbre si la prolongación de red, acometida o armario del contador, necesitarás instalarse o transcurrir por terreno de propiedad privada.

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

Artículo 22. Actuaciones después de la autorización de la acometida

- b. Cuando se den las condiciones descritas, la entidad gestora comunicará la autorización de la acometida al cliente, e informará de las condiciones y las obras a realizar y su presupuesto. Estas obras serán sufragadas por el solicitante en su totalidad.
- c. Cuando no haya red o la existente no cumpla con las condiciones necesarias para ejecutar la acometida solicitada, será necesario que la entidad gestora redacte un proyecto de prolongación de red o se tramitará la correspondiente dotación de servicios ante el Ayuntamiento. El coste de las obras, los gastos de estudio, el proyecto y la vigilancia serán a cargo del solicitante.

Artículo 23. Formalización de la autorización

Una vez aceptadas por ambas partes las condiciones de la autorización, se suscribirá el contrato de ejecución de la acometida. Este contrato no surtirá efecto hasta que el solicitante haya cubierto las obligaciones económicas a las que esté obligado, según lo establecido en la normativa de abastecimiento de agua vigente en cada momento.

El solicitante de la acometida deberá abonar los derechos correspondientes y presentar la licencia de obra en la vía pública para la ejecución de la acometida en caso de que no la ejecute la entidad gestora.



Artículo 24. Ejecución y conservación

Las acometidas para el suministro de agua serán ejecutadas por la entidad gestora, la cual realizará el mantenimiento y la conservación de las instalaciones hasta la válvula de acometida situada en una arqueta a la entrada de la finca o, en su defecto, hasta el límite de la propiedad en la fachada.

El titular de la autorización no podrá cambiar o modificar ninguno de los elementos que componen la acometida sin autorización expresa de la entidad gestora.

La reparación y sustitución de la instalación interior de suministro de agua será responsabilidad del cliente, entendiéndose por instalación interior desde la válvula de acometida situada en una arqueta a la entrada de la finca; en su defecto desde el límite de la propiedad en la fachada, en la que finalizan las instalaciones responsabilidad de la entidad gestora.

Toda modificación de la acometida concedida, solicitada por el cliente, debe ser abonada por éste y realizada por la entidad gestora.

Artículo 25. Causas de denegación de la solicitud de acometida

- La falta de presentación de alguno de los documentos exigidos o de las modificaciones procedentes, después de que la entidad gestora haya requerido al solicitante para ello.
- No reunir el inmueble las condiciones descritas en este documento.
- No ser adecuadas las instalaciones interiores a lo que prevé el Código técnico de edificación, las normas técnicas de la entidad realizadas por la entidad gestora y la normativa vigente en cada momento.
- Cuando las acometidas, las instalaciones interiores, o al menos parte de alguna de ambas, discurran por propiedades de terceros, salvo que para las instalaciones interiores no haya otra alternativa y que, registrando, el titular de la propiedad haya realizado la cesión de derechos o la constitución de servidumbre oportunas.
- Cuando se compruebe que el uso que se pretende dar al agua no está autorizado, según las recomendaciones de este documento.
- Cuando el solicitante no esté al corriente de pago con la entidad gestora.

Artículo 26. Elementos materiales del servicio

Son elementos materiales del servicio de suministro domiciliario de agua potable las captaciones de agua, las elevaciones, los depósitos de almacenamiento, la red de distribución, el ramal de acometida externo, la clave de toma y la clave de registro.



Artículo 27. Ejecución de las instalaciones exteriores

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

Artículo 28. Acometidas especiales

Se podrán instalar acometidas para alimentar exclusivamente:

- a. Las bocas de protección contra incendios, en las fincas donde los propietarios lo soliciten. El abonado podrá utilizar las bocas de incendio en beneficio de terceros. La instalación podrá ser a petición del titular o del Ayuntamiento.
- b. Piscinas, riegos u otras instalaciones de carácter suntuoso.

Artículo 29. Conexión de servicio divisoria

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

Artículo 30. Acometida independiente

Los locales comerciales e industriales que no formen parte de una comunidad y los de usos comunes de un edificio dispondrán de acometida independiente.

Artículo 31. Protección de la acometida

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



Artículo 32. Puesta en carga de la acometida

1. Una vez instalado el ramal de acometida, el prestamista lo pondrá en carga hasta la llave de registro, que no podrá ser manipulada hasta el momento de comenzar el suministro. Las instalaciones interiores deben reunir las condiciones necesarias.
2. Pasados ocho días desde el inicio del suministro sin que se haya formulado reclamación alguna sobre el ramal de acometida, se entiende que el propietario de la finca está conforme con su instalación.

Artículo 33. Acometida en desuso

Una vez finalizado o restringido el contrato de suministro, el ramal de acometida queda a libre disposición del prestador del servicio, que podrá tomar las medidas que considere oportunas.

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

1. En las nuevas instalaciones urbanísticas ya efectos de lo previsto en la legislación en materia de urbanismo, la nueva red de abastecimiento de aguas, o la ampliación o modificación de la red existente será sufragada y, si procede ejecutada, por los propietarios o por los promotores urbanísticos del suelo o de la edificación. Una vez ejecutadas o recibidas las obras de urbanización por el Ayuntamiento, las nuevas instalaciones podrán ser adscritas gratuitamente al servicio municipal de abastecimiento de agua.
2. Asimismo, y de conformidad con la legislación urbanística, los propietarios o promotores de las nuevas actuaciones urbanísticas también deben sufragar la ejecución de las infraestructuras de conexión con el sistema de suministro y distribución, así como las obras de ampliación o refuerzo que sean necesarias como consecuencia de la magnitud de la actuación urbanística.
3. La nueva red de abastecimiento podrá ser ejecutada: a) Por los propios propietarios o promotores. b) Por convenio entre los propietarios y promotores y el prestador del servicio. c) Por el prestador del servicio, previa autorización del Ayuntamiento, cuando los promotores o propietarios no asuman la ejecución de la nueva red.
4. Si las obras son ejecutadas por el promotor urbanístico, el prestador del servicio le exigirá, en el desarrollo de las obras y en su recepción y puesta en servicio, las pruebas que estime necesarias para garantizar la idoneidad de la ejecución. Asimismo, el prestador del servicio tiene derecho a percibir los importes aprobados al efecto por el Ayuntamiento en concepto de compensación por la realización de obras de ampliación, modificaciones o reformas y otras obras necesarias para mantener la capacidad de suministro , y asimismo por los



trabajos de supervisión técnica de las obras y pruebas para comprobar la idoneidad de la ejecución.

5. Cuando las obras de la nueva red de suministro las ejecute el prestador del servicio, los términos del proyecto, de la ejecución y de su financiación con cargo al propietario o promotor se establecerán en el convenio entre ambas partes.
6. En los supuestos de actuaciones urbanísticas que comporten la creación, modificación o ampliación de la red de suministro de agua que no sean a cargo del promotor urbanístico, del promotor de la edificación o de los propietarios, el prestador del servicio, previo encargo del Ayuntamiento podrá asumir la ejecución de las obras, por la que percibirá del Ayuntamiento los importes correspondientes según el presupuesto aprobado.
7. Quedan fuera de lo previsto en este artículo la implantación y ejecución de las acometidas individuales para cada finca.

Capítulo III. Instalaciones interiores

Artículo 35. Ejecución de las instalaciones

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

Artículo 36. Detección de escapes e inspección de la instalación

El gestor del servicio informará al abonado de los escapes en la instalación interior que le afecten y que el gestor haya detectado, para que el abonado las resuelva con la mayor celeridad posible.

El gestor aplicará las tasas y/o tarifas especiales para casos de escapes sólo hasta los 15 días posteriores a la notificación de la anomalía.

Para contadores provisionales o temporales no se aplicará el bloque de escape.

La instalación interior efectuada por el propietario y/o abonado está sometida a la comprobación del prestador del servicio ya la superior de los organismos competentes



de la Administración para constatar si cumple y ha sido ejecutada según las normas y cumple las prescripciones de este reglamento y demás disposiciones vigentes.

Si la instalación interior no se ajusta a los preceptos indicados, el prestador del servicio podrá negarse a realizar el suministro, informando de los hechos a los organismos competentes a fin de que adopten las medidas oportunas.

Artículo 37. Prohibición de mezclar agua de distintas procedencias

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

Capítulo IV: Prestación del servicio a polígonos y nuevas actuaciones urbanísticas

Artículo 38. Instalación del servicio en polígonos o nuevas actuaciones urbanísticas

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

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



- a. Las redes de distribución y otras instalaciones necesarias para el correcto abastecimiento de agua de las urbanizaciones o polígonos mencionados deberán definirse y dimensionarse en proyecto de forma que cubran las necesidades del sector a urbanizar sin afectar a la capacidad de la infraestructura existente para el municipio. Si fuera necesario, además de las necesarias para el polígono o urbanización, se tendrán que programar actuaciones fuera de su ámbito según la planificación general prevista para el abastecimiento de agua de la localidad, incluso la realización de nuevas captaciones para conseguir los caudales necesarios, así como su autorización por el organismo competente en materia de recursos hídricos.
- b. El proyecto debe redactarlo un técnico competente. El proyecto técnico redactado por el equipo técnico de la promotora o urbanizadora deberá tener la conformidad técnica de la entidad gestora y tendrá que ser por cuenta y con cargo al promotor o propietario de la urbanización o polígono.
- c. Las obras e instalaciones definidas en el proyecto aprobado, así como las modificaciones que, con autorización de la entidad gestora, se introduzcan en su desarrollo, se ejecutarán en su totalidad por cuenta y con cargo al promotor o propietario de la urbanización o polígono, bajo la dirección técnica del mismo. La empresa instaladora debe estar debidamente autorizada por la entidad gestora u organismo competente.
- d. El promotor o propietario de la urbanización o polígono, o el ejecutor de la urbanización deberá solicitar autorización expresa para realizar la ejecución de las acometidas para los posibles edificios, solares o parcelas de que se trate . En tal caso, se tendrán que definir los usos y el dimensionado de las acometidas a ejecutar.
- e. Para la adscripción de las infraestructuras a la red general, la entidad gestora podrá exigir las pruebas de presión y desinfección, así como ensayos de presión y estanqueidad que estime convenientes para garantizar la idoneidad de ejecución y el cumplimiento de las mismas especificaciones de calidad de los materiales previstos en el proyecto, y los gastos derivados de estas pruebas correrán a cargo del promotor o propietario de la urbanización. Antes de formalizarse la adscripción de las redes, el promotor deberá aportar la información definitiva de las redes ejecutadas, en soporte papel (planos) y en soporte digital, conforme al formato que acuerde con la entidad gestora y el titular del servicio.
- f. El enlace o enlaces de las redes interiores del polígono o urbanización con las conducciones de la red pública, gestionada por la entidad gestora, así como las modificaciones y refuerzos que deban efectuarse como consecuencia de estas. nuevas demandas impuestas por la urbanización quedarán perfectamente delimitadas en el proyecto previo y las ejecutará el promotor



bajo supervisión de la entidad gestora o lo hará ésta misma, siempre con cargo al promotor de acuerdo con la norma técnica de abastecimiento de agua.

En aquellos casos en que el promotor o propietario no asuma la ejecución de las infraestructuras necesarias, podrá ejecutarlas la entidad gestora, previa firma de contrato con el promotor, el propietario o el Ayuntamiento, en el que se establezcan los términos del proyecto, de la ejecución y de la financiación con cargo a éstos.

TÍTULO III. CONTRATACIÓN DEL SERVICIO CAPÍTULO I. PÓLIZA O CONTRATO DEL SERVICIO

Artículo 39. Suscripción de la póliza o contrato del servicio

1. Para la eficacia de un suministro será necesaria la previa suscripción de una póliza o contrato de suministro entre el prestador del servicio y el abonado. El contrato se formalizará exclusivamente por escrito y de acuerdo con el modelo oficial aprobado por el prestador del servicio y titular del mismo.
2. Sólo podrá suscribirse la póliza o contrato de suministro con los propietarios de un bien inmueble que pueda ser objeto de utilización independiente respecto del resto de inmuebles que en su caso puedan formar parte, ya sea por tratarse de una vivienda, un local o una industria.
3. El prestador del servicio exigirá al usuario que desee realizar la contratación del servicio o bien la modificación de sus condiciones que acredite mediante el documento correspondiente emitido por un instalador homologado que las instalaciones interiores cumplen con la normativa vigente.
4. No se llevará a cabo ningún suministro sin que el usuario haya suscrito con el prestador del servicio la correspondiente póliza o contrato de suministro. Una vez concedido el suministro no será efectivo hasta que el abonado haya hecho efectivos los trabajos de conexión y satisfaga las obligaciones de carácter económico establecidas en la correspondiente ordenanza.
5. El prestador del servicio podrá negarse a suscribir pólizas o contratos de servicio en los siguientes casos:
 - a. Si la persona o entidad que solicite el suministro se niega a firmar el contrato de acuerdo con las determinaciones de este reglamento.
 - b. Si la instalación del peticionario no cumple las prescripciones legales y técnicas que deben satisfacer las instalaciones receptoras.



- c. Si se comprueba que el peticionario del servicio ha dejado de satisfacer el importe del agua consumida, en virtud de otro contrato suscrito con el prestador del servicio y hasta que no abone su deuda.
 - d. Si el peticionario no presenta la documentación legalmente exigida.
6. La reanudación del suministro después de haber causado baja en el servicio sólo podría realizarse mediante una nueva solicitud y suscribiendo una nueva póliza de abonado sujeta a las condiciones vigentes en el momento de la nueva contratación.
 7. El suministro a un mismo inmueble nunca podrá devolverse a nombre de ningún abonado, salvo que abone la totalidad de los importes pendientes de pago.

Artículo 40. Póliza única para cada suministro

La póliza o contrato de suministro se establecerá para cada servicio y uso, siendo obligatorio extender pólizas separadas para aquellos suministros que exijan la aplicación de tasas y/o tarifas o condiciones diferentes.

Artículo 41. Condiciones de contratación. Cuota de contratación

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

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

- Contador y puesta en servicio -Desplazamiento y mano de obra
- Fianza
- Derechos de conexión.

Artículo 42. Puesta en servicio

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

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



- a. La petición debe realizarse mediante impreso normalizado que facilitará el prestador del servicio. También podrá facilitar el trámite por el sistema que pueda resultar más conveniente para ambas partes. b) En la solicitud debe hacerse constar el nombre del solicitante o su razón social, el domicilio, el nombre del futuro abonado, el domicilio del suministro, su carácter, el uso al que se debe destinar el agua, el caudal necesario o las bases para fijarlo de acuerdo con la normativa vigente y el domicilio para notificación.
2. Comunicada la aceptación de la solicitud y para poder formalizar la póliza, el solicitante debe aportar la documentación legalmente exigible, formada como mínimo por:
 - Acreditación de la propiedad del edificio o terrenos donde debe instalarse la conexión.
 - Boletín de instalación, suscrito por el instalador autorizado.
 - En caso de viviendas, cédula de habitabilidad y licencia de primera ocupación, de acuerdo con la normativa vigente.
 - Si es local comercial o industria, permiso de instalación de la actividad o equivalente.
 - Si es un suministro por obras, la licencia municipal de vigencia de obras.
3. Cada suministro quedará adscrito a las finalidades por las que debe contratarse, quedando prohibido dedicarlo a otros fines o modificar su alcance, por lo que en todo caso debe hacerse una nueva solicitud.
4. En caso de admitirse la solicitud, se formalizará el contrato, y una vez verificado el pago del importe que genere la admisión de la solicitud, se realizarán las actuaciones necesarias para la conexión con la red de distribución.
5. El agua provisional por obras se conectará al otorgarse la licencia, y se suspenderá una vez terminada su duración o la de las prórrogas, sin que pueda volver a suministrarse hasta que se aporte la documentación preceptiva.

Artículo 43. Duración de la póliza

El tiempo de duración del contrato será indefinido, siempre que se cumplan los requisitos anteriormente mencionados y los del contrato correspondiente. En el caso de suministros por obra, la duración debería ser la de la licencia de obra y las prórrogas concedidas. Se considerará terminado el día que finalice la licencia y sus prórrogas.



Artículo 44. Causas de denegación del contrato

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

- Cuando no exista acometida o la existente no sea adecuada para el suministro que se solicita.
- Por falta de presentación de cualquiera de los documentos exigidos para la contratación del suministro.
- Cuando la persona o entidad que solicite el suministro se niegue a firmar el contrato de suministro.
- Cuando se compruebe que el peticionario o el inmueble tiene deudas relacionadas con el abastecimiento de agua con la entidad gestora en cualquier finca. La negativa por parte de la entidad gestora a suscribir el contrato de suministro podrá ser recurrida por el solicitante.

Artículo 45. Modificaciones en la póliza

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

Artículo 46. Cambio de titularidad del contrato

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

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

Los cambios de titularidad no devengarán importe alguno para los abonados, salvo el depósito de la fianza establecida en el momento de la realización del contrato. En aquellos casos que impliquen modificaciones del contrato, de la acometida, etc., fehacientemente demostrados, abonarán los importes correspondientes a los derechos económicos de acometidas que procedan.

Artículo 47. Subrogación

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



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

El plazo para subrogarse será de seis meses a partir de la fecha del hecho causante. Pasado este plazo, se cobrarán los gastos de alta que se produzcan. En caso de que se produzca una modificación en la personalidad del prestador del servicio, ya sea por cambio en la forma de gestión o por otra causa que origine una modificación en esta personalidad, la subrogación de la posición del prestador del servicio se producirá de forma automática a partir del acuerdo del Ayuntamiento, sin necesidad de redactar nuevos contratos o pólizas.

Artículo 48. Rescisión

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

Capítulo II. Suspensión del servicio y rescisión del contrato

Artículo 49. Causas de suspensión

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

1. Si la administración competente, por causas justificadas de interés general, ordena a la entidad gestora la suspensión del suministro. Las causas que provoquen el corte, que será por el tiempo imprescindible, deberán comunicarse a los clientes o usuarios por los medios más adecuados.
2. Cuando un usuario disponga de suministro de agua sin contrato escrito a su nombre que le ampare como cliente y se niegue a su suscripción a requerimiento de la entidad gestora.
3. Cuando el cliente no satisfaga los importes derivados de los gastos y derechos por el establecimiento del suministro de agua, así como por cualquier otra deuda que mantenga la abonada en la entidad gestora.
4. Por el impago de una facturación por el consumo de agua dentro del plazo establecido a tal efecto por la entidad gestora.
5. Cuando el cliente establezca o permita establecer derivaciones en su instalación para suministro de agua para el consumo humano en otras fincas, locales o viviendas distintas de las asignadas en su contrato de suministro. En



este caso la entidad podrá inutilizar la derivación inmediatamente, debiendo dar cuenta de ello a los organismos competentes.

6. Si el cliente hace uso del agua que se le suministra para usos distintos de los consignados en su contrato de suministro.
7. En los casos de demolición, ampliación o reforma de la finca que supongan riesgo para la integridad de la acometida de suministro. Asimismo, se suspenderá el suministro en fincas calificadas en ruina por la administración competente y en fincas derribadas.
8. Cuando el cliente titular del contrato de suministro no permita el acceso en horas hábiles a la finca o local al personal autorizado y debidamente identificado por la entidad gestora para leer, revisar la instalación o realizar cualquier otra actuación relacionada con el suministro de agua, quedando la imposibilidad de acceso reflejada en parte de trabajo o acta.
9. Para impedir de cualquier forma la toma de la lectura del contador para la facturación del consumo.
10. Para manipular la instalación y el contador con fines fraudulentos, así como por no respetar los precintos colocados por la entidad gestora.
11. Cuando en los suministros en los que los usos del agua o la disposición de las instalaciones interiores puedan afectar a la aptitud del agua para el consumo humano en la red de distribución, hasta que el cliente tome y las medidas necesarias para evitar esta situación. En este caso, la entidad gestora podrá realizar el corte inmediato del suministro, del que dará cuenta a la administración competente en materia de instalaciones interiores.
12. Si el cliente no pone los medios necesarios para la sustitución, en caso necesario, del aparato de medición.
13. Y en general, cuando el cliente no cumpla, en cualquiera de sus aspectos, el contrato que tenga establecido con la entidad gestora o las condiciones generales de utilización del servicio.

Artículo 50. Procedimiento de suspensión del suministro

Salvo en los casos de corte inmediato previstos en este documento, la entidad gestora seguirá los procedimientos o trámites, legales o regulados, previstos al efecto:

- Deberá comunicar al cliente, en la dirección de contacto que haya indicado, por los medios apropiados y de forma diligente, los motivos y hechos que justifican la suspensión o corte de suministro, así como el plazo, que no podrá ser inferior a 15 días, para que el cliente subsane los motivos y hechos que lo originan o



presente sus alegaciones. Por parte conserva, el Ayuntamiento u organismo competente recibirá una comunicación detallada de los clientes y las causas por las que se informa o solicita autorización, en su caso, para suspender el suministro, en aquellos casos en que proceda. Ambas comunicaciones deben efectuarse simultáneamente.

- La suspensión del suministro no podrá realizarse ni en las 24 horas anteriores a un día festivo, ni en día festivo o en días que por cualquier motivo no haya servicio de atención al cliente y técnico.
- La extinción de las causas que originan el corte de suministro después de haber recibido la notificación, pero antes de ser ejecutado el citado corte, dará lugar a la suspensión del procedimiento, si bien los costes que pueda generar serán imputados al cliente.
- La comunicación de corte de suministro que debe recibir el cliente debe incluir como mínimo los siguientes datos:
 - Nombre y dirección del cliente
 - Identificación del contrato de suministro
 - Dirección de la finca provista
 - Detalle de los motivos que ocasionan el corte del suministro
 - Fecha a partir de la cual debe realizarse el corte del suministro, que no podrá ser inferior a 15 días desde que haya recibido la comunicación al cliente.
 - Información detallada sobre las formas en que pueden corregirse las causas que originan la suspensión del suministro.
 - Teléfono o dirección del Centro de Atención al Cliente u otro canal de contacto donde puedan subsanarse las causas que originan el corte.
 - La comunicación debe incluir una referencia al derecho, la forma, los plazos y los efectos para realizar cualquier reclamación o alegación en caso de discrepancia en relación con los hechos que originan el corte o la suspensión del suministro.
- En el caso de corte de suministro por falta de pago se realizarán las siguientes actuaciones:
- Si en un plazo de 20 días de ser presentado el recibo a su cargo no es satisfecho por el cliente, se iniciará el procedimiento de corte con la notificación



al cliente titular del contrato, mediante correo certificado, en la que debe realizarse constar claramente los datos del cliente, así como la dirección de la finca, la cuantía de la deuda, la forma y los plazos de pago, los centros de atención al cliente de la entidad gestora.

- Una vez realizadas las notificaciones, la entidad gestora podrá cortar el suministro, excepto si el cliente presenta una reclamación de la factura ante ésta. En este caso se paralizará automáticamente el procedimiento.
- El corte debe realizarse de tal forma que pueda ser restablecido rápidamente y con el menor coste posible si el cliente satisface la deuda pendiente y los gastos ocasionados por la realización del corte y su restablecimiento.
- El restablecimiento del suministro se realizará en las 48 horas siguientes a la subsanación de las causas que originaron el corte de suministro ya la comunicación por parte del cliente a la entidad gestora. La reconexión del suministro lo realizará siempre la entidad gestora, cobrando los gastos ocasionados por la realización del corte y su restablecimiento.
- Si en el plazo equivalente a un período de facturación, contado desde la fecha del corte, no se abonara la deuda de los recibos pendientes, se dará por extinguido definitivamente el contrato sin perjuicio de los derechos de la entidad gestora a la exigencia del pago de la deuda y al resarcimiento de los daños y perjuicios que se hayan producido.

Si el interesado interpusiera recurso contra el aviso de suspensión, sólo podrá ejecutar la resolución de suspensión de suministro si el abonado no avala o deposita la cantidad adeudada. De lo contrario, no se podrá proceder a la suspensión hasta la resolución del recurso por parte del Ayuntamiento.

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

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

En caso de que por avería en la red de aguas, depósitos u otras causas, deba suspenderse el servicio, los abonados no tendrán derecho a reclamación, salvo que por fuerza mayor deba suspenderse por más de cinco días . En este caso, además, al cobrar el recibo se deducirán los días en que el abonado no haya recibido el agua. Sin embargo, se entenderá que el servicio se recibe regularmente mientras no conste un aviso fehaciente del abonado dirigido al prestador del servicio.



Artículo 51. Renovación del suministro

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

Artículo 52. Extinción y resolución del contrato

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

1. Por petición del titular al no necesitar el suministro temporal o definitivamente.
2. Por resolución de la entidad gestora por los siguientes casos:
 - I. Por incumplimiento de cualquiera de las causas que motivan la suspensión del suministro sin que el cliente titular del contrato, una vez notificada por escrito la irregularidad detectada, la haya corregido en un plazo superior a dos meses desde su comunicación.
 - II. Por cumplimiento del término o condición del contrato de suministro.
 - III. Por incumplimiento, por parte del cliente, del contrato de suministro o de las obligaciones que se deriven.
 - IV. A instancias de la administración competente por no disponer de la licencia de primera ocupación, licencia de apertura o actividad o equivalente.

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

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



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

Artículo 53. Retirada del aparato de medición

Resuelto el contrato, ya sea por la suspensión o por la baja del suministro, el prestador del servicio podrá retirar el contador, que deberá conservar a disposición del abonado durante el plazo de tres meses, a partir del cual el prestador del servicio le tendrá a su libre disposición.

Artículo 54. Compatibilidad de procedimientos

Las medidas previstas en este capítulo serán compatibles con el cobro de las facturas o deudas pendientes de los abonados a través del procedimiento administrativo de apremio.

Artículo 55. Acciones legales

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

TÍTULO IV. SISTEMAS DE MEDICIÓN

Artículo 56. Tipo de contadores

Equipo de medición (individuales – baterías de contadores – divisionarios)

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

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

- Contador único: cuando en el inmueble o finca sólo exista una vivienda o local, en suministros provisionales y en polígonos en proceso de ejecución de obras mientras sus redes de distribución interior no sean recibidas.
- Batería de contadores divisionarios: cuando existan más de una vivienda o local, será obligatorio instalar un aparato de medición para cada una de ellas y los necesarios para los servicios comunes. El sistema de control de consumos para los inmuebles situados en calles de carácter privado o supuestos similares, y los conjuntos de edificaciones sobre sótanos, se controlará mediante un



contador general, independientemente de la batería de contadores divisionarios. Quedarán exentas de la obligación de instalar contadores divisionarios las fincas plurifamiliares construidas o que hayan sido objeto de obras de gran rehabilitación con anterioridad a la entrada en vigor del Decreto 55/2006, de 23 de junio, por el que se estableció el sistema de medidas para la instalación obligatoria de contadores individuales y fontanería de bajo consumo y ahorradora de agua.

- Contador general: podrá instalarse al inicio de la instalación interior para que pueda funcionar como un contador totalizador o de control, con la función de controlar los consumos globales de dicha instalación, Para este caso , los registros de este contador no tendrán ningún efecto sobre la facturación y servirán de base para detección de posibles anomalías en la instalación interior, las cuales, en su caso, serán comunicadas inmediatamente a su usuario o usuarios, los cuales estarán obligados a subsanar los defectos existentes en el plazo correspondiente a un período de facturación consecutivo, que se establece como causa para la suspensión del suministro.

O puede funcionar como contador padre, registrando los consumos interiores no controlados por ningún contador individual que sean facturables.

El dimensionado y fijación de las características del contador o contadores, así como los modelos a instalar, sea cual sea el sistema de instalación seguido, será facultado de la entidad gestora, que lo realizará a la vista de la declaración de consumo que formule el cliente en su solicitud de suministro, de conformidad con lo que establecen la sección HS4 del Código Técnico de la Edificación y el Decreto 55/2006 de la CAIB.

Artículo 57. Instalación del contador

Elementos necesarios en la instalación del contador

Previamente a la instalación del contador, se instalará una acometida con todos sus elementos dotada de:

Válvula de acometida: llave colocada al final de la acometida en la vía pública, al lado del edificio. Esta llave la maniobra exclusivamente la entidad gestora o persona autorizada, sin que los clientes propietarios o terceras personas puedan manipularlas.

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

- Claves de paso: llave o válvula de aislamiento o seccionamiento colocada antes del contador, para que se pueda cortar el flujo del agua a éste y al resto de la instalación interior, situada después del muro de cierre, la fachada o el



límite de la propiedad privada (normalmente ubicada o el armario o arqueta donde se coloca el contador). Sólo debe manipularla la entidad gestora.

- Grifón de aforo: Dispositivo situado entre el medidor y la válvula antiretorno del lado del cliente, que permite comprobar el caudal suministrado sin desplazarse de la cámara de alojamiento del medidor.
- Válvula antiretorno: Dispositivo que impide automáticamente el paso del agua en sentido contrario al de su normal funcionamiento.
- Clave de paso ubicada después del contador: Llave o válvula colocada en el tubo de alimentación para que se pueda cortar el paso del agua en el resto de la instalación interior. Puede ser manipulada por el cliente o propietario del inmueble.
- Tubo ascendente o montante: Es el tubo que une la salida del contador con la instalación interior particular.

La conexión y desconexión del contador o aparato de medida siempre las realizará la entidad gestora, que podrá precintar su instalación y que es la única autorizada para desprecintarla por motivos derivados de la explotación.

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

Cuando, a juicio de la entidad gestora, haya claros indicios de que el funcionamiento del contador o aparato de medida no sea correcto, se podrá proceder, previa comunicación al cliente, a desmontarlo e instalarlo en el mismo su sitio otro que haya sido verificado oficialmente. Los consumos registrados por el aparato instalado en sustitución del anterior darán fe para su finiquito.

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

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



Artículo 58. Ubicación del contador

Contador único

Se debe instalar, junto con sus claves de protección y maniobra, en un armario, exclusivamente destinado a este fin, emplazado en la planta baja del inmueble junto al portal de entrada y empotrado en el muro de fachada o cierre de la propiedad que se pretenda proveer y, en todo caso, con acceso directo desde la vía pública.

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

El armario, o la cámara de alojamiento del contador, debe estar perfectamente impermeabilizado y debe disponer de desagüe, capaz de evacuar el caudal máximo de agua que aporte la acometida en la que se instale. Asimismo, deben estar dotados de una puerta y un cierre.

Las características de este armario deben responder a tipos y modelos oficialmente aprobados y homologados por la administración competente o por la entidad gestora.

Baterías de contadores divisionarios

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

Las baterías para centralización de contadores deben responder a tipos y modelos oficialmente aprobados y homologados por la administración competente o por la entidad gestora.

Telelectura

Cuando a juicio de la entidad gestora la instalación del contador no sea viable por razones técnicas o estéticas, éste podrá instalarse en el interior de la vivienda, local o dependencia, pero debe ir dotado de un sistema de lectura remota que instalará la entidad gestora, cuyo coste dependerá de sus características, según los precios aprobados por el Ayuntamiento u organismo competente.

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

En los casos en los que el gestor del servicio lo considere oportuno, los contadores podrán estar dotados de un sistema que permita la telelectura. En caso de solicitud



de instalación por parte del abonado, el coste de la instalación y su mantenimiento serán a su cargo.

Homologación

Todos los contadores deben disponer de la evaluación de conformidad de acuerdo con la normativa en vigor y, en su caso, deben tener el reconocimiento o la homologación de la entidad gestora.

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

Artículo 59. Verificación y conservación de los contadores

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

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

- a) a través de un organismo o laboratorio oficial autorizado
- b) por la entidad gestora

b-1). 'in situ'. Éstas consistirán en el conjunto de actuaciones, comprobaciones y aforos que en el domicilio del suministro de agua y en presencia del cliente o persona autorizada por éste, si así lo desea, realice la entidad gestora para saber si el contador o aparato de medición funciona correctamente o no.

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

El resultado de esta verificación puede ser:

1. Que el contador sea "apto", es decir, que no presente errores de medición por encima o por debajo de los límites permitidos, con lo que las lecturas y consumos calculados según estas lecturas quedarían validados.
2. Que el contador sea declarado "no apto", es decir, que los errores que presenta superen los rangos permitidos. En este caso, el aparato de medición no puede utilizarse para la facturación del consumo.



Este segundo caso se parecería a no disponer de contador, y por tanto los consumos del cliente deberán calcularse de forma análoga a cómo se calculan cuando el contador está averiado y no se dispone de lecturas del mismo.

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

Una vez finalizada la verificación de un contador o aparato de medición, habrá un plazo de 30 días para la notificación del resultado a los organismos competentes, en caso de que la verificación sea solicitada por parte distinta del cliente o entidad gestora, así como a las partes interesadas.

Artículo 60. Comprobaciones particulares

1. Se entiende por comprobación particular el conjunto de actuaciones y verificaciones que realice el prestador del servicio en el domicilio del suministro de agua de común acuerdo con el abonado o persona autorizada por éste y en su presencia, para saber si el contador o prestamista o el aparato de medición funciona correctamente. Estas comprobaciones pueden ser:
 - a) A instancia del prestamista del servicio. Cuando, si a su juicio concurren circunstancias que lo aconsejen, efectuará las comprobaciones particulares que estime convenientes en el contador o aparato de medición que controle los consumos. En este supuesto los gastos de verificación corren a cargo del prestador del servicio.
 - b) A instancia del abonado. El abonado podrá solicitar del prestador del servicio la realización de una comprobación particular del contador o aparato de medición que controle el consumo. En este supuesto el abonado debe efectuar un supuesto previo que cubra los gastos de verificación.
2. Siempre que sea posible la comprobación particular, se realizará utilizando un contador verificado oficialmente, de sección y características similares al del aparato que se pretenda comprobar e instalado en serie respecto al comprobado, de modo que sirva como a testigo del volumen de aguas realmente suministrado. Las pruebas deben realizarse tomando como referencia el intervalo de errores admitidos en la legislación vigente.
3. La realización de las comprobaciones particulares se efectuará siempre que lo permita la instalación particular del abonado, previo depósito de la cantidad exigible para estos casos.
4. Resultados de la comprobación:



- a. Si el funcionamiento es correcto, los gastos de verificación serán a cargo de la parte que lo ha promocionado.
- b. Si el funcionamiento es incorrecto, se devolverá la cantidad depositada y los gastos de verificación serán a cargo del prestador del servicio, y se procederá en el orden económico al igual que en las verificaciones oficiales.
- c. Si se produce una disconformidad con el resultado de la comprobación particular entre el abonado y el prestador del servicio, cualquiera de las partes podrá solicitar la verificación oficial del contador o del aparato de que se trate con total sometimiento a las consecuencias que se deriven.

Artículo 61. Verificación oficial

1. Es obligatoria la verificación oficial y el precintado de los aparatos contadores por parte del organismo competente en materia de industria, a través de laboratorio oficial autorizado, siempre que lo soliciten los abonados, el prestador del servicio o alguno órgano competente de la administración.
2. El abonado puede solicitar que sea tramitado el contador en un laboratorio oficial, depositando previamente los gastos de verificación. Si el funcionamiento es correcto, los gastos de verificación correrán a su cargo. Si el funcionamiento es incorrecto, se devolverá la cantidad depositada y los gastos de verificación correrán a cargo del prestador del servicio.
3. Si el aparato de medición no cumple las condiciones reglamentarias, será sustituido por uno de similares características, o, en su caso, será reparado y modificado nuevamente. En caso de que fruto de la verificación oficial se determine un error de medición no comprendido en los márgenes vigentes, se procederá a notificar el consumo facturado de acuerdo con los porcentajes de error detectados. En este caso, el período máximo de regularización, siempre que no pueda determinarse por cualquier otro medio, será de seis meses.
4. Tanto los cargos como los abonos se pueden realizar en la misma facturación del servicio.

Artículo 62. Batería de contadores

1. Si una sola acometida debe suministrar agua a más de una abonado en un mismo inmueble, se instalará una batería, debidamente homologada, capaz de montar todos los contadores que necesita todo el inmueble.
2. En el caso de instalación de batería de contadores divisionarios quedará ubicada en una habitación de fácil acceso y en planta baja, de uso común en el inmueble, dotada de iluminación eléctrica, independiente a dependencias



destinadas a los contadores de gas y electricidad. Tienen que estar ventiladas, su puerta debe ser de una hoja o más para que al abrirse deje libre toda la anchura del cuadro. La clave de estas puertas será de tipo universal.

3. Si se sustituye un contador por otro de diámetro mayor y es indispensable ampliar el armario, las obras serán a cargo del abonado.

Artículo 63. Cambios de emplazamiento

La instalación que debe servir de base para la colocación de los contadores o aparatos de medición se realizará un instalador autorizado, por cuenta y con cargo al titular del inmueble y en el lugar que cumpliera condiciones reglamentarias.

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

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

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

Artículo 64. Prohibición de manipulación del contador

Ni el cliente ni ningún ciudadano o usuario podrá manipular el contador o aparato de medición ni su precinto, ni conectar presas o realizar derivaciones antes del aparato, sin autorización expresa de la entidad gestora. Siempre debería instalar y precintar el contador personal de la entidad gestora.

TÍTULO V. CONSUMO Y FACTURACIÓN

Artículo 65. Consumo y facturación

El abonado debe consumir el agua de acuerdo con lo que establece este reglamento respecto a las condiciones de suministro, y está obligado a usar las instalaciones propias del servicio de forma racional y correcta, evitando cualquier perjuicio al servicio ya terceros.

Artículo 66. Facturación

1. El prestador del servicio recibirá de cada abonado el importe del suministro de acuerdo con la modalidad de tasa o tarifa vigente en cada momento, así como los tributos que procedan en cada caso. Serán objeto de facturación los



conceptos procedentes del consumo de agua y de la cuota de servicio, según las tasas o tarifas vigentes en cada período de facturación.

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

Artículo 67. Lectura de contadores

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

Periodicidad

La entidad gestora establecerá un sistema de toma de lecturas permanente y periódico de forma que, para cada cliente, los ciclos de lectura contengan, si cabe, el mismo número de días, aproximándose al máximo a los 30, 60 o 90 días.

Horario de lecturas

La toma de lectura debe realizarla en horas hábiles o de normal relación comercial el personal autorizado expresamente por la entidad gestora, provisto de su correspondiente documentación de identidad.

En ningún caso el cliente podrá imponer la obligación de realizar la lectura fuera del horario que tenga establecido la entidad gestora al efecto.

En aquellos casos en que se concedan suministros eventuales, controlados mediante equipos de medición de tipo móvil, será obligatorio para el cliente presentar a los lugares o locales establecidos a efectos del correspondiente contrato o autorización, y dentro de las fechas igualmente establecidas en el citado documento, los equipos de medición mencionados para su toma de lectura.

Lectura por el cliente

Cuando por ausencia del cliente no sea posible la toma de lectura, la entidad gestora comunicará al cliente la posibilidad de realizar una autolectura, y facilitará todos los datos necesarios.

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

Cuando no sea posible conocer los consumos realmente realizados, como consecuencia de avería en el equipo de medición, ausencia del cliente en el momento en que se intentó tomar la lectura o por causas imputables a la entidad gestora, la facturación del consumo se efectuará de acuerdo con el consumo realizado durante el mismo período de tiempo y en la misma época del año anterior. En su defecto, se liquidarán las facturaciones de acuerdo con la media aritmética o el consumo medio diario de los seis meses anteriores, aplicado al período objeto de facturación. En aquellos casos en los que no existan datos históricos para poder obtener la media a



la que se alude en el párrafo anterior, los consumos se determinarán sobre la base de la media que se obtenga en función de los consumos conocidos de períodos anteriores. Si esto tampoco fuera posible, se facturará un consumo equivalente al consumo medio de los clientes del servicio del mismo tipo y en el mismo período de tiempo.

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

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

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

Artículo 69. Facturación en supuestos de escape en instalación interior

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

Esta medida reductora de carácter excepcional no se aplicará a un mismo cliente más de una vez, en un período de dos años.

Artículo 70. Precios ajenos al consumo de agua

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



Artículo 71. Tributos y otros conceptos de la factura

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

Artículo 72. Derechos económicos de la acometida

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

Los derechos de acometida podrán incluir:

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

La entidad gestora debe dar conocimiento al peticionar el importe de los derechos de acometida de acuerdo con los precios aprobados por el Ayuntamiento u organismo competente, y vigentes en la fecha de la solicitud.

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

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

Artículo 73. Objeto y periodicidad de la facturación. Tarifas o tasas

Las tarifas o tasas del servicio de suministro domiciliario del agua estarán sometidas al régimen de autorización o comunicación previa que establezca la normativa aplicable en vigor, así como su aprobación, su estructura, su establecimiento, su



modificación y el su pago. Las tarifas o tasas tendrán que ser públicas, estar publicadas a disposición de los clientes.

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

Artículo 74. Facturas

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

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

Artículo 75. Plazos y forma de pago. Información a entregar

La entidad gestora quedará obligada a entregar la factura al cliente por medio que éste haya determinado, ya sea correo ordinario o de forma telemática, con indicación de los plazos para hacerla efectiva. El cliente debe realizar el pago de la factura dentro de un plazo de veinte días naturales a contar desde la fecha de emisión de la misma.

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



En aquellos casos en que por error o anomalía se hayan facturado cantidades inferiores a las debidas, podrá acordarse escalonar el pago de la diferencia en un plazo que, salvo acuerdo contrario y cuando el importe así lo justifique, será de igual duración que el período en el que se extiendan las facturaciones erróneas o anormales, con un período máximo de un año.

Artículo 76. Reclamaciones

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

TÍTULO VI. INSPECCIÓN, RÉGIMEN SANCIONADOR Y RECLAMACIONES

Capítulo I. Inspección

Artículo 77. Infracciones de la entidad gestora

El incumplimiento por parte de la entidad gestora de las obligaciones establecidas constituirá infracción administrativa, conforme a lo que establece la regulación local, la ley autonómica o estatal correspondiente.

Los incumplimientos de las condiciones de los pliegos de contratación, de las cartas de compromiso a los clientes y otros deberes, se resolverán de conformidad con las cláusulas de los pliegos y el contrato que regula la actuación de la misma respecto del Ayuntamiento u órgano competente, ya los clientes y usuarios en general.

Artículo 78. Inspección

La entidad gestora está autorizada a vigilar las condiciones y formas en que los clientes utilizan el servicio de abastecimiento.

A tal fin, la entidad gestora podrá solicitar y proponer el nombramiento de inspectores, quienes obtendrán el nombramiento de inspector autorizado, expedido por el órgano



competente y en su defecto por el Ayuntamiento, en tarjeta de identidad, en la que se fijará la fotografía del interesado y se harán constar las atribuciones correspondientes.

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

Artículo 79. Actuación inspectora

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

Se entregará al cliente una copia de esta acta firmada por el inspector.

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

La entidad gestora, a la vista del acta redactada, requerirá al propietario de la instalación para que corrija las deficiencias observadas en ésta, con la advertencia de que, si no lo lleva a cabo en el plazo de cinco días hábiles, se aplicará el procedimiento de suspensión del suministro que corresponda.

Cuando el personal de la entidad gestora encuentre derivaciones en sus redes con utilización de suministro sin contrato o convenio alguno, es decir, realizadas clandestinamente, podrá efectuar el corte inmediato del suministro a tales derivaciones, dando cuenta inmediatamente de ellas. y por escrito en el órgano superior competente y en todo caso en el Ayuntamiento, para la incoación del correspondiente expediente sancionador.

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



Capítulo II. Régimen sancionador

Artículo 80. Objeto y alcance del régimen sancionador

Este capítulo tiene por objeto la regulación del régimen sancionador de las infracciones administrativas cometidas por los abonados o usuarios del servicio municipal de aguas y por todas aquellas personas cuyas acciones u omisiones afecten o incidan en el servicio o en sus instalaciones, siempre que estos conductos puedan acogerse en las infracciones previstas en este reglamento.

Artículo 81. Potestad sancionadora

El alcalde o concejal en quien delegue, o el órgano de la Administración autonómica que corresponda, es el órgano competente para incoar los procedimientos sancionadores, adoptar e imponer las sanciones correspondientes.

La instrucción del expediente podrá corresponder a un funcionario municipal, a un miembro de la Corporación o también a funcionarios de otras entidades locales en labores de asistencia y funcionarios de órganos de la Administración autonómica o central.

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

La entidad gestora está habilitada para implantar las medidas provisionales, proporcionales a la gravedad de los hechos (potenciales fraudes cometidos o de los daños y pérdidas ocasionales), dando cuenta inmediata al órgano competente y ejecutando aquellas acordadas por éste.

Artículo 82. Responsables

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

Artículo 83. Infracciones leves

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

Artículo 84. Infracciones graves

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

- a. La manipulación del aparato de medición o cualquier otra actuación que comporte la utilización fraudulenta del servicio, como la retirada del aparato de medición, derivaciones, conexiones directas o similares.



- b. Dificultar las tareas de los inspectores del servicio, ya sea impidiendo, dificultando o restringiendo las visitas o bien amenazando o intimidando a este personal.
- c. No respetar los precintos colocados por el prestamista del servicio o de los organismos competentes de la Administración o manipular las instalaciones del servicio público.
- d. Establecer o permitir derivaciones en su instalación para el suministro de agua, ya sea temporal o permanentemente a otros locales, fincas o viviendas distintas de las consignadas en el contrato.
- e. Revender el agua a terceros, incluso a los propietarios, arrendatarios u otros ocupantes de locales o viviendas no consignados en el contrato.
- f. La reiteración de tres infracciones leves en un año.

Artículo 85. Infracciones muy graves

Se considerará infracción muy grave:

- a. Cualquiera de las conductas descritas anteriormente, si causan daños graves y relevantes (superiores a la cuantía económica equivalente a 3.000 m³ de agua, valorados éstos al precio de la parte variable del último bloque de consumo, para los usuarios domésticos en el servicio de abastecimiento distribución, según la tarifa vigente en la fecha de la infracción) en las instalaciones de este servicio o en otros también municipales o en la vía pública.
- b. La reiteración de tres infracciones graves en un año.

Artículo 86. Sanciones

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

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

- Las infracciones graves serán sancionadas con multas de cuantía económica entre 75,00 € y 1.500,00 €.
- Las infracciones muy graves serán sancionadas con multas de cuantía económica entre 1.501 € y 3.000,00 €.

En todos los casos, sin perjuicio de recargos y sanciones, el responsable deberá pagar la 'liquidación por fraude', si se hubiera producido tal hecho, calculada de la siguiente



forma: La entidad gestora, en posesión del acta, deberá formular la liquidación del fraude, considerando los casos siguientes:

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

La entidad gestora practicará la correspondiente liquidación de la siguiente forma:

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

En todos los casos, el importe del fraude deducido con arreglo a los preceptos establecidos en los párrafos, estará sujeto a los impuestos que le sean repercutibles. Su cuantía deberá consignarse en las correspondientes liquidaciones.

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

Artículo 87. Graduación de las sanciones

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

- a. La existencia de intencionalidad o reiteración, así como el grado de participación en los hechos del infractor y el beneficio obtenido por este motivo de la infracción administrativa.



- b. La naturaleza de los perjuicios causados, atendiendo a la gravedad del daño derivado de la infracción, a la alteración causada y al grado de afectación que dicha infracción haya tenido en la salud y la seguridad de las personas.
- c. La reincidencia, por comisión, en el plazo de un año, de más de una infracción de igual naturaleza, si ha sido declarada firme en la vía administrativa.

Artículo 88. Concurrencia de sanciones

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

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

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

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

Artículo 89. Reparación

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

Artículo 90. Compatibilidad de las sanciones con otras medidas y responsabilidades

No tendrán carácter sancionador las suspensiones del suministro que autorice el Ayuntamiento u órgano competente, ni los acuerdos de resolución unilaterales de contratos de clientes. La imposición de sanciones será compatible con la adopción simultánea de cualquiera de estas medidas. Las sanciones previstas se imponen independientemente de la responsabilidad civil o penal que pueda ser ejercida ante los tribunales competentes.



Artículo 91. Otras responsabilidades

Las sanciones contempladas en este reglamento se imponen con independencia de la responsabilidad civil o penal que pueda ser ejercida ante los tribunales competentes.

Artículo 92. Procedimiento sancionador

1. Los expedientes sancionadores se tramitarán de conformidad con este reglamento y en virtud del procedimiento sancionador que establezca el Ayuntamiento. Si no existe procedimiento propio, serán de aplicación los procedimientos sancionadores de la Administración de la Comunidad Autónoma y, subsidiariamente, de la Administración del Estado.
2. No obstante, si es de aplicación prevalente el régimen de infracciones y sanciones previsto en la legislación sectorial, serán de aplicación las siguientes reglas:
 - a. Se observará el procedimiento sancionador previsto en la norma sectorial si ésta lo dispone con carácter imperativo.
 - b. Si no se da la circunstancia prevista en el párrafo anterior, será de aplicación lo dispuesto en el apartado 1.

Artículo 93. Medidas provisionales

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

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

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

Las medidas de carácter provisional podrán consistir en la suspensión temporal de actividades, en la prestación de fianzas, en la suspensión del suministro y el



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

Capítulo III. Consultas y reclamaciones

Consultas

La entidad gestora tendrá que habilitar el mecanismo adecuado para dar un servicio de recepción, tramitación y resolución de consultas sobre el servicio.

Quejas

La entidad gestora tendrá que habilitar el mecanismo adecuado para dar un servicio de recepción, tramitación y resolución de quejas.

Reclamaciones

La entidad gestora tendrá que disponer de hojas de reclamación para los clientes.

Artículo 94. Consultas e información

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

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

Artículo 95. Reclamaciones

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

La entidad gestora dispondrá de hojas de reclamación, que entregará a los clientes que así lo requieran, e informará al Ayuntamiento de las reclamaciones con una periodicidad mensual o la que éste fije, siempre que se realicen en hojas oficiales, y de las respuestas emitidas a los usuarios. Asimismo, las citadas reclamaciones quedarán recogidas en el Sistema de Información Geográfico cuando la tecnología lo permita, y otras bases de datos, ligada la información a la acometida a través de la cual se suministra al cliente. Toda reclamación necesitará, para ser atendida, la identificación previa de quien la formule, y el reclamante deberá ser cliente.

Las reclamaciones no paralizarán el pago de las facturaciones o liquidaciones objeto de éstas, salvo orden municipal en contrario. Una vez resuelva sobre la reclamación, la entidad gestora realizará la correspondiente liquidación.

Las reclamaciones se podrán formular por escrito o por medios legalmente admitidos en las oficinas de la entidad gestora, en el Ayuntamiento o la administración



competente. La entidad gestora tiene la obligación de responder a las reclamaciones y entregar al usuario el comprobante de haber efectuado dicha reclamación. Debe constar, como mínimo, el nombre del reclamante, la relación con la entidad gestora (cliente), el domicilio de suministro, la fecha de reclamación y el objeto.

La entidad gestora dispone de un máximo de 30 días hábiles para responder a las reclamaciones.

Artículo 96. Arbitraje

Las partes, de común acuerdo, podrán acogerse al sistema arbitral de consumo de la comunidad autónoma correspondiente, y en lo no previsto en la norma, en la normativa estatal sobre el tema.

Artículo 97. Jurisdicción

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

DISPOSICIÓN ADICIONAL ÚNICA RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE EN SITUACIÓN DE EXCEPCIONALIDAD O EMERGENCIA DE SERQUERA

Artículo 1. Ámbito temporal de aplicación

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

A medida que se vayan aplicando las previsiones establecidas en esta disposición quedarán suspendidas todas aquellas prescripciones previstas en este reglamento, así como las cláusulas de los contratos o pólizas de suministro de servicios que se opongán.

Artículo 2. Órgano competente

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

Artículo 3. Prohibiciones y restricciones aplicables en el agua de la red de abastecimiento domiciliaria

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



- a. Fijar un límite o prohibir el uso de agua de la red potable para riego de jardines, prados, huertos, zonas verdes y deportivas, de carácter público o privado.
- b. Fijar un límite o prohibir el uso de agua de la red potable para la limpieza de viales, calles, senderos y aceras, de carácter público o privado, sin perjuicio de la necesidad del mantenimiento de las condiciones higiénicas y sanitarias apropiadas.
- c. Fijar un límite o prohibir el uso de agua de la red para llenar piscinas, estanques y fuentes, privadas o públicas.
- d. Regular, delimitar o prohibir el uso de agua de la red para las fuentes que no dispongan de elementos automáticos de cierre.
- e. Prohibir el uso de agua de la red para lavar todo tipo de vehículos, salvo si lo hacen empresas dedicadas a esta actividad.
- f. Prohibir o limitar el uso de agua de la red en instalaciones de refrigeración y acondicionamiento sin un sistema de recuperación de circuito cerrado.
- g. Establecer objetivos de ahorro en el consumo, en función de los límites porcentuales de ahorro que la administración competente determine. El incumplimiento de estos objetivos tendrá la consideración de consumo excesivo.

En el caso de suministros mediante aforos se podrá exigir la instalación, con cargo al abonado, de mecanismos limitadores de caudal, que garanticen el cumplimiento de los objetivos de ahorro en el consumo.

- h. Fijar un límite o prohibir cualquier otro uso del agua potable no contemplado en este apartado y respecto del cual la administración competente determine la prohibición o limitación.

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

A) Establecer restricciones temporales o reducciones de las dotaciones por persona y día para consumo humano, industrial y comercial, así como disponer la interrupción de los suministros durante las franjas horarias que se determinen en función de los escenarios que la administración competente establezca. La adopción de esta medida implicará automáticamente la autorización al prestamista del servicio para ejecutar aquellas operaciones en las redes que sean necesarias. Esta actuación no podrá llevarse a cabo sin la información previa de los afectados, que se realizará de acuerdo con lo que establece el apartado 4 de esta disposición.



B) Cualquier otra no mencionada en este apartado y que esté prevista por la declaración de emergencia o normativa reguladora de las medidas excepcionales y de emergencia en relación con la utilización de los recursos hídricos.

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

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

Artículo 4. Obligaciones de la entidad suministradora

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

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

Artículo 5. Infracciones

Se considera infracción administrativa cualquier acción u omisión que vulnere lo dispuesto en el apartado 3 de esta disposición adicional.

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

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

Específicamente se prevén como infracciones leves las siguientes acciones:

1. Lavar vehículos.
2. Regar jardines y zonas similares de una superficie de hasta 200 m².
3. Rellenar piscinas de una superficie máxima de 40 m².
4. El consumo excesivo de agua, en caso de estar limitado para el uso doméstico.



5. El consumo excesivo de agua en caso de estar limitado para otros usos, siempre que no se supere en más de un 10% el límite fijado.
 6. El uso de agua para el consumo humano en instalaciones de refrigeración y acondicionamiento sin un sistema de recuperación de circuito cerrado.
 7. La falta de instalación de los mecanismos limitadores de caudales en el caso de suministro mediante aforos, si se ha exigido.
- b. Tendrán la consideración de infracciones graves las acciones u omisiones que infrinjan cualquiera de las medidas previstas en el apartado 3, cuando se haya acordado la limitación o prohibición en el uso de agua potable para estas actividades y la infracción deba considerarse grave con los criterios de graduación aplicables.

Específicamente se tipifican como infracciones graves las siguientes acciones:

1. Regar jardines de una superficie superior a 200 m² e inferior a 1.000 m².
 2. Rellenar piscinas de una superficie de entre 40 m² y 100 m².
 3. El consumo excesivo de agua en caso de estar limitado para usos diferentes al doméstico, siempre que se exceda entre un 10% y un 20% del límite fijado.
 4. La reincidencia por haber cometido en el plazo de seis meses una actuación sancionada como leve.
- c. Tendrán la consideración de infracciones muy graves las acciones u omisiones que infrinjan cualquiera de las medidas previstas en el apartado 3, cuando se haya acordado la prohibición o limitación del uso del agua potable para estas necesidades, y la infracción deba considerarse muy grave de acuerdo con los criterios de graduación aplicables.

Específicamente se tipifican como infracciones muy graves las siguientes acciones:

1. Regar jardines de una superficie superior a 1.000 m².
2. Rellenar piscinas de una superficie superior a 100 m².
3. El consumo excesivo de agua, en caso de estar limitado a usos distintos del doméstico, siempre que exceda en más del 20% el límite fijado.
4. La obstaculización o desatención de los requerimientos que realice el Ayuntamiento o la entidad gestora.



5. La reincidencia por haber cometido en el plazo de seis meses una actuación sancionada como grave.

Artículo 6. Sanciones

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

Artículo 7. Graduación de las sanciones

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

En cualquier caso se considerará circunstancia atenuando la adopción por parte del infractor de medidas inmediatas correctoras de la infracción. En ningún caso la imposición de una sanción puede ser más beneficiosa para el responsable que el cumplimiento de las normas infringidas, de acuerdo con lo que establece el artículo 131.2 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre.

Artículo 8. Denuncias

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

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

Artículo 9. Personas responsables

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

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



Artículo 10. Procedimiento sancionador

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

En el control y vigilancia del cumplimiento de las previsiones de esta norma, participarán tanto los inspectores municipales como la Policía Local. El prestador del servicio colaborará en las labores de inspección que las autoridades y el personal municipal le requieran.

Artículo 11. Otras medidas en caso de infracción

Sin perjuicio de la imposición de las sanciones que correspondan, podrán adoptarse cautelarmente en caso de presunta infracción las siguientes medidas:

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

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

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

La instalación de contadores divisionarios en cualquier inmueble o comunidad de propietarios se realizará y pondrá en funcionamiento a los seis meses de la entrada en vigor de este reglamento. En caso contrario, se aplicarán las tasas y/o tarifas para cada uno de los usuarios, pero no se aplicarán los tramos para cada usuario. Se considerará un único abonado a efectos de cálculo de bloques de consumo.



DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Quedan derogadas cuantas disposiciones, reglamentos u ordenanzas de rango igual o inferior se opongan a las disposiciones de este reglamento.

DISPOSICIÓN FINAL

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