

## **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE PROVISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE SANT ANTONI DE PORTMANY**

BOIB núm. 61, de 17 de mayo de 2018

### **TEXTO CONSOLIDADO**

#### **ÍNDICE**

#### **CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES**

Artículo 1. Objeto

Artículo 2. Normas Generales

Artículo 3. Gestión y titularidad del Servicio

Artículo 4. Funciones del Ayuntamiento y garantía de suministro

Artículo 5. Exclusividad en el suministro de agua y alcantarillado

Artículo 6. Área de cobertura

Artículo 7. Acceso al servicio

#### **CAPÍTULO II. OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LA ENTIDAD GESTORA Y DE LOS CLIENTES**

Artículo 8. Obligaciones de la Entidad Gestora

Artículo 9. Derechos de la Entidad Gestora

Artículo 10. Obligaciones de los Clientes.

Artículo 11. Derechos de los clientes

#### **CAPÍTULO III. INSTALACIONES DE ABASTECIMIENTO Y ALCANTARILLADO**

Artículo 12. Definiciones y límites

Artículo 13. Condiciones de las instalaciones interiores

Artículo 14. Competencia de las instalaciones

Artículo 15. Autorizaciones

Artículo 16. Modalidades de vertido

#### **CAPÍTULO IV. ACOMETIDAS**

Artículo 17. Competencia para otorgar la concesión de acometidas

Artículo 18. Condiciones para la conexión

Artículo 19. Actuaciones en el área de cobertura

Artículo 20. Actuaciones fuera del área de cobertura

Artículo 21. Ampliaciones de red

Artículo 22. Urbanizaciones y polígonos

Artículo 23. Fijación de características

Artículo 24. Tramitación de solicitudes

Artículo 25. Objeto de la concesión

Artículo 26. Formalización de la concesión



- Artículo 27. Ejecución y conservación
- Artículo 28. Autorización de acometida
- Artículo 29. Construcción de nuevos edificios
- Artículo 30. Suministro provisional de agua para obras
- Artículo 31. Reclamaciones

#### CAPÍTULO V. CONTROL DE CONSUMOS

- Artículo 32. Normas generales
- Artículo 33. Instalación del contador
- Artículo 34. Cambios de emplazamiento
- Artículo 35. Contador único
- Artículo 36. Batería de contadores divisionarios
- Artículo 37. Propiedad y mantenimiento de los contadores
- Artículo 38. Revisión, reparación y renovación de contadores
- Artículo 39. Verificación oficial y precintado
- Artículo 40. Comprobaciones particulares

#### CAPÍTULO VI. CONDICIONES SUMINISTRO DE AGUA Y SERVICIO DE ALCANTARILLADO

- Artículo 41. Carácter del suministro
- Artículo 42. Prioridad de suministro
- Artículo 43. Suministros para servicio contra incendios
- Artículo 44. Obligaciones de servicio
- Artículo 45. Exigibilidad del Servicio

#### CAPÍTULO VII. CONCESIÓN Y CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO DE AGUA Y VERTIDO

- Artículo 46. Solicitud de servicio
- Artículo 47. Contratación
- Artículo 48. Contrato de suministro
- Artículo 49. Cuotas de contratación del Servicio
- Artículo 50. Causas de denegación del contrato
- Artículo 51. Titularidad del contrato y cambio de clientes
- Artículo 52. Subrogación
- Artículo 53. Duración del Contrato
- Artículo 54. Cláusulas especiales
- Artículo 55. Causas de suspensión del suministro
- Artículo 56. Procedimiento de suspensión
- Artículo 57. Renovación del suministro
- Artículo 58. Extinción y resolución del contrato
- Artículo 59. Retirada del aparato de medición
- Artículo 60. Compatibilidad de procedimientos
- Artículo 61. Acciones legales

#### CAPÍTULO VIII. REGULARIDAD EN EL SERVICIO

- Artículo 62. Garantía de presión y caudal
- Artículo 63. Continuidad en el servicio
- Artículo 64. Suspensiones temporales



Artículo 65. Reservas de agua

Artículo 66. Restricciones en el suministro

#### CAPÍTULO IX. LECTURAS, CONSUMOS Y FACTURACIONES

Artículo 67. Lectura de contadores

Artículo 68. Determinación de consumos

Artículo 69. Consumos estimados

Artículo 70. Exceso de consumo involuntario

Artículo 71. Objeto y periodicidad de la facturación

Artículo 72. Facturas

Artículo 73. Forma de pago de las facturas

Artículo 74. Vía de apremio

Artículo 75. Reclamaciones

Artículo 76. Prorratio

Artículo 77. Corrección de errores en la facturación

#### CAPÍTULO X. RÉGIMEN DE TARIFAS

Artículo 78. Sistema tarifario

Artículo 79. Régimen de tarifas

#### CAPÍTULO XI. FRAUDES EN EL SERVICIO

Artículo 80. Infracciones de la Entidad Gestora

Artículo 81. Inspección de utilización del servicio

Artículo 82. Actuación inspectora

Artículo 83. Fraudes

#### CAPÍTULO XII. RÉGIMEN SANCIONADOR

Artículo 84. Calificación de la infracción

Artículo 85. Infracciones leves

Artículo 86. Infracciones graves

Artículo 87. Infracciones muy graves

Artículo 88. Graduación de las sanciones

Artículo 89. Cuantía de las sanciones

Artículo 90. Reparación

Artículo 91. Compatibilidad de las sanciones con otras medidas y responsabilidades

Artículo 92. Del procedimiento sancionador

Artículo 93. Primacía del orden jurisdiccional penal

Artículo 94. Del órgano competente

Artículo 95. Medidas provisionales

#### CAPÍTULO XIII. CONSULTAS Y RECLAMACIONES

Artículo 96. Definiciones

Artículo 97. Consultas e información

Artículo 98. Reclamaciones

Artículo 99. Arbitraje

Artículo 100. Jurisdicción



## CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

### ARTÍCULO 1. OBJETO

1. El abastecimiento de agua potable y el alcantarillado del municipio de Sant Antoni de Portmany son servicios públicos de competencia municipal, de conformidad con lo establecido en los Artículos 25 y 26 de la *Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local*.

El objeto del presente Reglamento es la regulación del servicio de suministro de agua para el consumo humano y del servicio de alcantarillado en el término municipal de Sant Antoni de Portmany, incluyendo la determinación de los derechos y las obligaciones tanto del gestor como de los usuarios de los servicios definidos en este Reglamento.

2. En el presente Reglamento, se denomina CLIENTE al usuario del Servicio de Abastecimiento y/o Alcantarillado que tenga contratado dicho servicio. El cliente debe ser titular del derecho de uso de la vivienda, finca, local o industria.

3. A los efectos de este Reglamento se considera ENTIDAD GESTORA a la entidad pública o privada responsable de los sistemas de abastecimiento y alcantarillado, conforme a lo establecido en la vigente Legislación de Régimen Local.

4. El presente Reglamento está sujeto a todo lo contemplado en el *Real Decreto 140/2003, de 7 de febrero, por el que se establecen los Criterios Sanitarios de la Calidad del Agua de Consumo Humano*, y como consecuencia a las instalaciones que permiten su suministro desde la captación hasta la acometida del cliente.

### ARTÍCULO 2. NORMAS GENERALES

1. El Ayuntamiento procede a la prestación del Servicio Municipal de Abastecimiento y Alcantarillado de acuerdo con lo definido y preceptuado por la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local, por el *Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local* y por el *Decreto, de 17 de junio de 1955, por el que se aprueba el Reglamento de Servicios de las Corporaciones Locales*, y en la forma de gestión que se determine por el Pleno del Ayuntamiento.

2. El servicio de suministro domiciliario de Agua Potable y Alcantarillado se ajustará a cuanto establece el presente Reglamento, a lo estipulado en el *Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación*, en la Resolución del Director General de Industria de 29-1-2010 por el cual se aprueban las normas para las compañías suministradoras de agua sobre acometidas y contadores para el suministro de agua en los edificios de una red de distribución, publicada en el BOIB nº 26 del 16/2/2010.

3. Las características técnicas de los elementos y la ejecución de las instalaciones de la red general y de las acometidas a las viviendas, fincas, locales o industrias se ajustarán, además, a las "*Normas Técnicas de Abastecimiento y Alcantarillado*" del Ministerio de Fomento.

4. Asimismo, la prestación del servicio se ajustará a lo estipulado la Resolución del Director General de Industria de 29-1-2010 por el cual se aprueban las normas para las compañías suministradoras de agua sobre acometidas y contadores para el suministro de agua en los edificios de una red de distribución, publicada en el BOIB nº 26 del 16/2/2010

5. El suministro domiciliario se ajustará al presente Reglamento, a lo estipulado en el *Real Decreto 865/2003, de 4 de julio, por el que se establecen los criterios higiénico-sanitarios para la prevención y control de la legionelosis*, y a los Reglamentos, Ordenanzas u otras disposiciones aprobadas por el Ajuntament de Sant Antoni de Portmany, en tanto no se opongan o contradigan a las anteriores.

6. Asimismo, en materia de saneamiento resulta de aplicación el Decreto Legislativo 1/2016, de 6 de mayo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley 9/1991, de 27 de noviembre, Reguladora del Canon de Saneamiento de Aguas.



### **ARTÍCULO 3. GESTIÓN Y TITULARIDAD DEL SERVICIO**

1. El servicio de suministro de agua potable y alcantarillado es un servicio público de titularidad municipal, sin perjuicio de la forma de gestión que apruebe el Ayuntamiento.
2. El Ajuntament de Sant Antoni de Portmany puede prestar el servicio de suministro de agua potable y alcantarillado 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 y alcantarillado se puede garantizar empleando las fórmulas asociativas que se prevén en la legislación de régimen local o mediante convenio, acuerdo de delegación o colaboración con otras administraciones públicas.
4. Sin perjuicio de la titularidad municipal del servicio, el Ayuntamiento contará para su prestación con el apoyo de los entes supra municipales de cooperación y asistencia a los municipios.

### **ARTÍCULO 4. FUNCIONES DEL AYUNTAMIENTO Y GARANTÍA DE SUMINISTRO**

1. En su condición de titular del servicio de suministro de agua potable, corresponde al Ajuntament de Sant Antoni de Portmany el ejercicio de las funciones siguientes:

- a) Prestar el servicio, directamente o indirectamente, con continuidad y regularidad, y sin otras interrupciones que las que se deriven de fuerza mayor, o bien incidencias excepcionales y justificadas, propias de la explotación del servicio, de conformidad con lo que establece el presente Reglamento.
- b) Garantizar la potabilidad del agua suministrada de conformidad con lo que estipula el Real Decreto 140/2003, de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua del consumo humano, directamente o a través del gestor del servicio.
- c) Velar para que los titulares de establecimientos abiertos al público pongan a disposición de sus usuarios agua apta para el consumo.
- d) Organizar, coordinar y reglamentar el servicio, estableciendo y modificando, en su caso, la forma de gestión (directa o indirecta), y controlando y supervisando la efectiva prestación del mismo, regulando, en su caso, la adjudicación, y formalizando los contratos administrativos que tengan por objeto la gestión indirecta del servicio y su seguimiento y control posterior.
- e) Planificar, proyectar, ejecutar, conservar y explotar las obras e instalaciones generales del servicio de abastecimiento (de forma directa o indirecta, a través de una Entidad Gestora), necesarias para la captación, regulación, conducción, almacenamiento y distribución de agua apta para el consumo humano a los usuarios.
- f) Planificar, proyectar, ejecutar, conservar y explotar las obras e instalaciones del servicio de alcantarillado (de forma directa o indirecta, a través de una Entidad Gestora), necesarias para la conducción y el transporte del agua residual generada.
- g) Aprobar las tasas, cuotas, cánones, precios o tarifas del servicio, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otras administraciones públicas. El Ayuntamiento podrá aprobar todas las disposiciones que sean necesarias para la gestión del servicio de abastecimiento y alcantarillado.
- h) La supervisión, control, fiscalización del servicio, sus modificaciones, el rescate, el secuestro o la declaración de caducidad, en aquellos casos en que fuera necesario.
- i) 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 usuarios o clientes será permanente salvo si hay un pacto en contra en el contrato, y no se podrá interrumpir si no es por fuerza mayor, causas ajenas al prestador del servicio o cualquier otro motivo previsto en este Reglamento.

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

En este caso, el prestador del servicio queda obligado a informar, por los medios de

comunicación de mayor difusión, de las restricciones, así como del resto de medidas que se deberán implantar.

## **ARTÍCULO 5. EXCLUSIVIDAD EN EL SUMINISTRO DE AGUA Y ALCANTARILLADO**

1. El cliente no podrá, en ninguna circunstancia, introducir en las redes de distribución gestionadas por la Entidad Gestora agua que tenga distinta procedencia de la suministrada por ésta, aunque sea apta para el consumo humano.
2. Para el vertido de aguas ajenas a la Entidad Gestora en las redes de alcantarillado, se precisará autorización expresa y por escrito al respecto del mismo, así como su control, a efectos de calidad y facturación.

## **ARTÍCULO 6. ÁREA DE COBERTURA**

El área de cobertura comprende, dentro del ámbito territorial del municipio de Sant Antoni de Portmany en que desarrolle sus servicios la Entidad Gestora, el área o áreas en que existe la infraestructura pública habilitada para el suministro de agua potable y la evacuación y transporte de aguas residuales. A la entrada en vigor del presente Reglamento, la Entidad Gestora estará obligada, igualmente, a depositar en el Ayuntamiento de Sant Antoni de Portmany, informe detallado en el que conste el área de cobertura de los servicios que presta, debiendo actualizar, en su caso, dicha información en el último trimestre de cada año.

## **ARTÍCULO 7. ACCESO AL SERVICIO**

1. En atención al carácter público del servicio de suministro de agua potable y alcantarillado, cualquier persona física o jurídica que lo solicite podrá acceder a su recepción siempre que cumpla las disposiciones, derechos y obligaciones que dispone este Reglamento y resto de normativa que sea de aplicación.
2. Tiene la consideración de usuario del servicio toda persona física o jurídica que haya contratado y reciba, en su domicilio o en otro lugar fijado de mutuo acuerdo, el suministro, y haya adquirido por este hecho la condición de usuario o cliente.

## **CAPÍTULO II. OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LA ENTIDAD GESTORA Y DE LOS CLIENTES**

### **ARTÍCULO 8. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD GESTORA**

#### OBLIGACIONES GENERALES EN ABASTECIMIENTO DE AGUA

1. **Obligación de suministro:** dentro del término municipal y en el ámbito en que esté instalada la red de distribución de agua, la Entidad Gestora está obligada a proceder al suministro de agua a todo petionario del mismo, y a la ampliación del suministro correspondiente a todo cliente final que lo solicite para su uso en viviendas, edificios, locales, fincas y recintos, siempre que éstos reúnan las condiciones exigidas en este Reglamento y demás disposiciones que le sean de aplicación.
  2. **Calidad de agua:** la Entidad Gestora está obligada a suministrar agua a los clientes, garantizando su potabilidad, en función del origen y medios de tratamiento, de conformidad con lo establecido en el RD 140/2003, en la llave de paso general de la acometida del consumidor, existente en propiedad pública junto al muro-fachada. Muro-fachada que se considera, con carácter general, como inicio de la instalación interior del cliente.
  3. **Conservación de las instalaciones:** es obligación de la Entidad Gestora gestionar, mantener y conservar los sistemas de captación y potabilización, de impulsión, depósitos de regulación, red de distribución y sistemas de postcloración y control.
- La Entidad Gestora tiene la obligación de realizar la limpieza y mantenimiento preventivo y/o correctivo de los depósitos generales de almacenamiento y de las estaciones de potabilización.





Es obligació de la Entidad Gestora la búsqueda, localización y reparación de roturas y fugas en las redes generales y acometidas, realizando campañas sistemáticas de detección aplicando los mejores sistemas y tecnologías existentes en el momento de realizar la actuación.

**4. Garantía de presión o caudal:** la Entidad Gestora está obligada, salvo en el caso de averías accidentales o causas de fuerza mayor, a mantener en la llave de registro las condiciones de presión y caudal establecidas en el contrato de acometida o suministro, de conformidad con las prescripciones de este Reglamento.

Serán las posibilidades técnicas de las redes de distribución y cota piezométrica las que posibiliten el rango de presiones adecuado para el correcto suministro, evitando tanto elevadas presiones, que puedan llegar a dañar las instalaciones y elevar las pérdidas de agua de manera considerable, como bajas presiones, que dificulten el correcto suministro a los clientes. Las redes de distribución serán explotadas atendiendo al óptimo nivel de presión en cada franja horaria y día de la semana para permitir una adecuada prestación del servicio a la mínima presión necesaria.

**5. Regularidad en la prestación de los servicios:** la Entidad Gestora estará obligada a mantener la regularidad en el suministro de agua.

En cualquier caso, no le serán imputables las interrupciones de estos servicios en los supuestos indicados en los artículos 64 y 65 de este Reglamento.

**6. Visitas a las instalaciones:** la Entidad Gestora está obligada a colaborar con las Autoridades y Centros de Educación para facilitar, en armonía con las necesidades de explotación, que los clientes, usuarios o público en general, puedan conocer el funcionamiento de las mismas, bajo su responsabilidad y criterio, en los momentos más adecuados para garantizar la menor interferencia con la prestación del Servicio.

**7. Reclamaciones:** la Entidad Gestora deberá contestar las reclamaciones de los clientes que se lo formulen por escrito en un plazo no superior a diez (10) días hábiles.

Será obligación de la Entidad Gestora la existencia y mantenimiento del correspondiente registro de entrada de reclamaciones, tanto verbales como escritas, en el que quede constancia, al menos, de todas las comunicaciones y denuncias formuladas por los usuarios por cualquier medio, incluso las reclamaciones vehiculadas a través del Ayuntamiento. En todos los casos se proporcionará a los usuarios, en el momento de la comunicación, copia del escrito de reclamación, en el que quede reflejado el objeto de la denuncia o comunicación y en el que conste fecha de entrada, causa denunciada o comunicada y sello de la entidad.

Una copia de la reclamación y de la contestación deberá ser enviada obligatoriamente por la Entidad Gestora al Ayuntamiento y a la Comisión de Seguimiento y Control, en su caso, dentro de las 48 horas siguientes a la comunicación al usuario.

**8. Tarifas:** la Entidad Gestora estará obligada a aplicar, a los distintos tipos de suministros que se hayan definido, las tarifas que, en cada momento, se encuentren en vigor en el municipio.

**9. Atención al cliente:** la Entidad Gestora dispondrá de una oficina en el casco urbano para la atención y relación con los usuarios del Servicio.

Asimismo, la Entidad Gestora pondrá a disposición de los clientes una página web donde figuren las tarifas vigentes en cada momento, normativa de aplicación, incidencias del servicio y avisos de corte de suministro, datos de contacto y, en general, toda aquella información que el Ayuntamiento estime de interés para los usuarios.

Adicionalmente la Entidad Gestora deberá disponer de un servicio telemático y de un servicio telefónico a través del cual sea posible efectuar las gestiones más habituales tales como altas y bajas, reclamaciones, domiciliaciones, cambios de nombre y operaciones análogas.

#### OBLIGACIONES GENERALES EN ALCANTARILLADO

**1. De tipo general:** la Entidad Gestora estará obligada a recoger y conducir las aguas pluviales y residuales hasta los puntos en que deban incorporarse a los colectores generales o, en su caso, a las instalaciones de depuración.

**2. Obligación de aceptar el vertido:** para todo cliente que obtenga el derecho de suministro de agua, y esté dentro del área de cobertura del servicio, la Entidad Gestora deberá aceptar el vertido de aguas residuales a la red de alcantarillado, siempre que la composición de éstas se ajuste a las proporciones legalmente establecidas, y se cumplan las restantes condiciones de

este Reglamento y otras que pudieran ser de aplicación.

**3. Conservación de las instalaciones.** La Entidad Gestora está obligada a:

- a) Gestionar, explotar y conservar las redes unitarias, separativas, por gravedad, de elevación y la red de canalizaciones, registros o arquetas, imbornales, aliviaderos, estaciones de elevación o impulsión construidas de acuerdo con las normas y planificación urbanística municipal, para conducir las aguas residuales hasta los puntos en que deba incorporarse a los colectores generales o, en su caso, a las instalaciones de depuración.
- b) Gestionar, explotar y conservar las acometidas, los pozos de registro, las canalizaciones y conductos de recogida de las aguas residuales hasta donde finalice la red de alcantarillado.
- c) Mantener y conservar, a su cargo, las redes exteriores de alcantarillado a partir de la arqueta de acometida en el sentido normal de circulación del agua.
- d) Tener en buen estado de funcionamiento las instalaciones precisas que permitan la evacuación de las aguas pluviales y residuales del municipio y a conservar en condiciones adecuadas los sumideros de las vías públicas que permitan la evacuación de aguas pluviales.
- e) Aceptar de modo permanente, en la arqueta de la acometida, los vertidos autorizados e incluso a evacuarlos de modo provisional cuando necesite llevar a cabo obras o reparaciones de la red de alcantarillado.
- f) La Entidad Gestora será responsable de conservar y mantener las instalaciones que permitan la evacuación y transporte de aguas pluviales a través de las redes municipales de alcantarillado, incluyendo la limpieza y mantenimiento de las redes y sus elementos, en concreto, de los sumideros e imbornales.
- g) Queda fuera del ámbito de responsabilidad de la Entidad Gestora, la conservación y mantenimiento de cunetas, cauces naturales, zonas verdes y, en general, cualquier zona a la que viertan aguas atmosféricas y de escorrentía hasta el punto de conexión con un colector municipal integrado en la red de alcantarillado de aguas residuales y/o red de aguas pluviales.
- h) La Entidad Gestora no será responsable de los daños que por inundaciones puedan producirse, cuando la intensidad del agua de lluvia sea superior a la capacidad de dicho colector unitario.
- i) Realizar el muestreo, análisis y autocontrol de los vertidos, y el control y emisión de las autorizaciones de vertido, con sujeción a los términos y condiciones que se indican en el presente Reglamento, e informar periódicamente al Ayuntamiento de todas las autorizaciones de vertido concedidas para vertidos no domésticos, así como de sus modificaciones. Para obtener el permiso de vertido al sistema público de saneamiento no asimilable a domésticos, deben reunir las condiciones exigidas en la normativa aplicable.
- j) Ejercer las funciones de inspección y vigilancia de todos los vertidos que se realicen a la red de alcantarillado así como a las instalaciones de adecuación, pretratamiento o depuración del vertido instaladas por los usuarios, y ejercer la función fiscalizadora relativa a cuantos extremos se regulan en el presente Reglamento para vertidos a la red de alcantarillado y, especialmente, en lo que se refiere a carga y/o concentración contaminante y al caudal vertido. Para ello gozará de las funciones de policía que, a estos efectos, competen al Ayuntamiento.

**4. Permanencia en la prestación del Servicio:** la Entidad Gestora está obligada a aceptar de modo permanente, en la arqueta de la acometida, los vertidos autorizados. Solo podrá interrumpirse este derecho temporalmente, en casos excepcionales y con autorización del Ayuntamiento.

**5. Visitas a las instalaciones:** la Entidad Gestora está obligada a colaborar con las Autoridades y Centros de Educación para facilitar, en armonía con las necesidades de explotación, que los clientes, usuarios o público en general, puedan conocer el funcionamiento de las mismas, bajo su responsabilidad y criterio, en los momentos más adecuados para



garantizar la menor interferencia con la prestación del Servicio.

6. **Reclamaciones:** la Empresa Gestora deberá contestar las reclamaciones de los clientes que se lo formulen por escrito en el plazo máximo de diez (10) días hábiles.

Será obligación de la Entidad Gestora la existencia y mantenimiento del correspondiente registro de entrada de reclamaciones, tanto verbales como escritas, en el que quede constancia, al menos, de todas las comunicaciones y denuncias formuladas por los usuarios por cualquier medio, incluso las reclamaciones vehiculadas a través del Ayuntamiento. En todos los casos se proporcionará a los usuarios, en el momento de la comunicación, copia del escrito de reclamación, en el que quede reflejado el objeto de la denuncia o comunicación y en el que conste la fecha de entrada, la causa denunciada o comunicada y el sello de la entidad.

Una copia de la reclamación y de la contestación deberá ser enviada obligatoriamente por la Entidad Gestora al Ayuntamiento y a la Comisión de Seguimiento y Control, en su caso, dentro de las 48 horas siguientes a la comunicación al usuario.

7. **Tarifas:** la Entidad Gestora estará obligada a aplicar, a los distintos tipos de suministros que se hayan definido, las tarifas que, en cada momento, se encuentren en vigor en el municipio.

## ARTÍCULO 9. DERECHOS DE LA ENTIDAD GESTORA

1. Sin perjuicio de aquellos otros derechos que, en relación con situaciones específicas, puedan derivarse para la Entidad Gestora, y de los que le otorguen las disposiciones legales y reglamentarias en materia de la Gestión del Servicio Público, la Entidad Gestora tendrá, con carácter general, los siguientes derechos:

- a) **Inspección de instalaciones interiores:** a la Entidad Gestora, sin perjuicio de las competencias que la legislación vigente confiera a los distintos Órganos de la Administración, le asiste el derecho de inspeccionar, revisar e intervenir, con las limitaciones que se establecen en este Reglamento, las instalaciones interiores del suministro que, por cualquier causa, se encuentren o puedan encontrarse en servicio o uso y siempre que dichas instalaciones puedan afectar gravemente la gestión del Servicio.
- b) **Cobros por facturación:** a la Entidad Gestora le asiste el derecho a percibir en sus oficinas o lugares destinados al efecto, el importe de las facturaciones o cargos que, reglamentariamente, formule al cliente por las prestaciones que se hayan realizado por la Entidad Gestora.
- c) **Suspensión del suministro:** La Entidad Gestora podrá suspender el suministro en los términos y condiciones que se desprenden de este Reglamento.

## ARTÍCULO 10. OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES

1. Con independencia de aquellas situaciones que sean objeto de una regulación especial en este mismo Reglamento, de las que puedan derivarse obligaciones específicas, los clientes tendrán, con carácter general, las obligaciones siguientes:

- a) **Pago de recibos y facturas:** en reciprocidad a las prestaciones que recibe, todo cliente vendrá obligado al pago puntual de los cargos que le formule la Entidad Gestora con arreglo a las tarifas vigentes en cada momento.
- b) Asimismo, el cliente vendrá obligado al pago puntual de los cargos que se le formulen derivados de los servicios específicos que reciba, debidos a la solicitud de prestación de un servicio individualizado.
- c) En cuanto a los consumos de agua se refiere, esta obligatoriedad de pago se considerará extensiva a los casos en que los mismos se hayan originado por fuga, avería o defecto de construcción o conservación de las instalaciones interiores, o por cualquier otra causa no imputable a la Entidad Gestora.
- d) **Conservación de instalaciones:** todo cliente deberá utilizar de forma correcta las instalaciones a su servicio, adoptando las medidas necesarias para conservar las mismas en la forma más adecuada, y evitando el retorno a la red de posibles aguas contaminantes, manteniendo, además, intactos los precintos colocados por parte de la



Entidad Gestora que garantizan la inviolabilidad del equipo de medida y de las instalaciones de acometida, en su caso, en su condición de bienes del servicio público y absteniéndose de manipularlas, así como garantizando las condiciones idóneas para la toma de lecturas de consumo del mismo.

- e) **Facilidades para las instalaciones e inspecciones:** todo petionario de un suministro deberá facilitar a la Entidad Gestora la colocación de los elementos precisos en la propiedad objeto del suministro, así como permitir la entrada a aquella al personal autorizado por dicho Servicio, que así lo acredite y por motivos justificados, a fin de que pueda efectuar cuantas comprobaciones estén relacionadas con el suministro o vertido. Igualmente, el petionario de un suministro deberá ceder a la Entidad Gestora el uso de los locales, recintos o arquetas necesarios para la instalación de los equipos de medida y elementos auxiliares adecuados en cada caso.
- f) **Derivaciones a terceros:** los clientes no podrán, bajo ningún concepto, ceder gratuita o remuneradamente agua a terceros, ya sea con carácter permanente o temporal, siendo responsables de toda defraudación que se produzca en su suministro, bien por sí o por cualquier otra persona que de él dependa.
- g) **Avisos de avería:** los clientes deberán, en interés general y en el suyo propio, poner en conocimiento de la Entidad Gestora cualquier avería o perturbación producida, o que a su juicio se pudiera producir, en la red general de distribución o en las acometidas.
- h) **Usos y alcance de los suministros:** los clientes están obligados a utilizar el agua suministrada y el alcantarillado en la forma y para los usos contratados. Asimismo, están obligados a solicitar a la Entidad Gestora la autorización pertinente para cualquier modificación en sus instalaciones que implique un aumento en los caudales contratados de suministro o modificación en el número de preceptores.
- i) **Notificación de baja:** el cliente que desee causar baja en el suministro del servicio estará obligado a comunicar por escrito a la Entidad Gestora dicha baja con la antelación de quince (15) días indicando, en todo caso, la fecha en que debe cesar el citado suministro. Para causar baja debe de estar al corriente de pago, y deberá abonar todo el importe adeudado si tuviera alguna duda. No obstante, será el Ayuntamiento el que tenga la decisión final teniendo en consideración las condiciones sociales del abonado (si está en situación de riesgo de exclusión social o similar).
- j) **Independencia de instalaciones:** cuando en una misma finca junto al agua de distribución pública existiera agua de otra procedencia, el cliente vendrá obligado a establecer redes e instalaciones interiores por donde circulen o se almacenen independientemente las aguas, sin que exista posibilidad de que se mezclen las aguas de una u otra procedencia. La Entidad Gestora no se responsabilizará de la calidad de las aguas en las instalaciones que no cumplan estas condiciones, advirtiéndose a los clientes de la responsabilidad en que pueden incurrir, de producirse, por retroceso, la alteración de las condiciones de potabilidad de las aguas de la red pública.
- k) **Calidad de vertido:** los clientes están obligados a mantener dentro de los límites establecidos con carácter general o, en su caso, de las condiciones particulares, las características de los vertidos. Si variase la composición de las aguas residuales no domésticas, aunque continuasen siendo admisibles o tolerables, el cliente estará obligado a comunicarlo a la Entidad Gestora con la debida antelación o de forma inmediata, en caso de fuerza mayor.
- a) **Procedencia del vertido:** cuando un cliente vierta a la red de distribución, con autorización previa, agua de procedencia distinta a la suministrada por la Entidad Gestora, se obligará a comunicarlo al Ayuntamiento.

## ARTÍCULO 11. DERECHOS DE LOS CLIENTES

1. Sin perjuicio de aquellos otros que en relación con situaciones específicas puedan derivarse para los clientes, éstos, con carácter general, tendrán los siguientes derechos:



- a) **Potabilidad del agua:** a recibir en sus instalaciones agua que reúna los requisitos de potabilidad establecidos en las disposiciones vigentes y ser advertidos de forma inmediata en el caso de que el agua no reuniera las condiciones mínimas legalmente requeridas.
- b) **Servicio permanente:** a disponer del suministro de agua potable y del servicio de alcantarillado, con arreglo a las condiciones que se señalan en su contrato de suministro, sin otras limitaciones que las establecidas en el presente Reglamento y demás disposiciones de aplicación.
- c) **Facturación:** a que los servicios que reciba se le facturen por los conceptos y cuantías vigentes en cada momento.
- d) **Periodicidad de lectura:** a que se le tome, por la Entidad Gestora, la lectura, al equipo de medida que controla el suministro, con la misma periodicidad que la facturación.
- e) **Periodicidad de facturación:** a que se le emita la factura, perfectamente entendible por el cliente, de los servicios que reciba, con la periodicidad establecida en cada momento en la Ordenanza Reguladora.
- f) **Contrato:** a que se le formalice, por escrito, un contrato, en el que se le estipulen las características básicas del servicio, expresadas según lo establecido en el presente Reglamento.
- g) **Ejecución de instalaciones interiores:** a elegir libremente el instalador o empresa instaladora homologada por el Registro de Empresas Instaladoras Autorizadas de Fontanería, que ejecute las instalaciones interiores, así como el proveedor del material, debiendo ajustarse a las Prescripciones Técnicas reglamentariamente exigibles y a la normativa vigente de aplicación.
- h) **Reclamaciones:** a formular reclamación contra la actuación de la Entidad Gestora o sus empleados, mediante los procedimientos contemplados en este Reglamento. Cuando la reclamación se refiera al cumplimiento de las condiciones de suministro de agua, el reclamante deberá acreditar su condición de titular del contrato de suministro o de representante legal del mismo.
- i) **Información:** a consultar todas las cuestiones derivadas de la prestación y funcionamiento del servicio en relación a su suministro, así como a recibir contestación por escrito de las consultas formuladas por este procedimiento. Igualmente, tendrá derecho a que se le informe de la Normativa Vigente que le es de aplicación, así como a que se le facilite, por parte de la Entidad Gestora para su lectura en la sede del Servicio, un ejemplar del presente Reglamento. También tendrá derecho a conocer el estado sanitario de las aguas que consume con datos de, al menos, los tres últimos meses.
- j) **Visita de instalaciones:** a visitar, en armonía y concordancia con las exigencias de la explotación, y siempre previa solicitud, las instalaciones de tratamiento de agua, estableciendo la Entidad Gestora, bajo su responsabilidad y criterio, el momento más adecuado para garantizar la menor interferencia con la prestación del servicio.

### CAPÍTULO III. INSTALACIONES DE ABASTECIMIENTO Y ALCANTARILLADO

#### ARTÍCULO 12. DEFINICIONES Y LÍMITES

Se consideran **instalaciones exteriores** del servicio aquellas que sirven para la captación y/o regulación del agua, para su tratamiento, impulsión, acumulación, distribución hasta las acometidas de los abonados y medición de consumos, así como las de recogida, transporte y evacuación de aguas residuales y pluviales, hasta donde finalice la red de alcantarillado.

Se consideran **instalaciones interiores** de suministro de agua al conjunto de tuberías y sus elementos de control, maniobra y seguridad, posteriores a la llave de registro de la acometida, con excepción del contador o aparato de medida, en el sentido de la circulación normal del flujo del agua; y las de alcantarillado, a las canalizaciones, incluso sus piezas especiales, arquetas,



pozos, elementos de seguridad y otras que permitan la evacuación de las aguas residuales y pluviales de una propiedad, existentes aguas arriba de la arqueta de acometida, o arqueta de la salida del edificio, y, de no existir ésta, desde su intersección con el plano de la fachada del inmueble o, en su caso, de la cerca o límite exterior de la parcela aneja, si la hubiere.

## INSTALACIONES DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE

1. **Red de distribución.** La red de distribución es el conjunto de tuberías y todos sus elementos de maniobra y control que, instalados dentro de la zona o zonas de abastecimiento responsabilidad de la Entidad Gestora, y en terrenos de carácter público o privado, previa constitución de la oportuna servidumbre, conducen agua potable a presión, y de la cual se derivan las acometidas para los clientes.

2. **Arteria.** La arteria es aquella tubería, y sus elementos, de la red de distribución que enlaza diferentes sectores de la zona abastecida, sin que en ella puedan realizarse acometidas.

3. **Conducciones viarias.** Se califican como conducciones viarias las tuberías de la red de distribución que discurren a lo largo de una vía pública o privada, previa constitución de la oportuna servidumbre, y de las que se derivan, en su caso, las acometidas para los suministros, bocas de riego y tomas contra incendios.

4. **Acometida.** Comprende el conjunto de tuberías y otros elementos que unen las conducciones viarias con la instalación interior del inmueble que se pretende abastecer.

La acometida consta de los siguientes elementos:

- a) **Dispositivo de toma:** se encuentra colocado sobre la tubería de la red de distribución y abre el paso de la acometida.
- b) **Ramal:** es el tramo de tubería que une el dispositivo de toma con la llave de registro.
- c) **Llave de registro:** dispositivo mecánico que permite la apertura y cierre al paso del agua hacia el punto de suministro. Se encontrará situada al final del ramal de acometida en la vía pública y junto al inmueble, o en fachada accesible desde la vía pública.

No obstante, constituirá el elemento diferenciador entre la Entidad Gestora y el cliente, en lo que se refiere a la conservación y delimitación de responsabilidades, el límite de la propiedad del cliente o muro fachada, de acuerdo con el siguiente esquema:

- Dispositivo de toma (responsabilidad de la entidad gestora)
- Ramal (responsabilidad de la entidad gestora)
- Llave de registro de la acometida, en el exterior de la propiedad (responsabilidad de la entidad gestora)
- Límite de la propiedad (muro-fachada) (límite de responsabilidades entre la entidad gestora y el cliente)
- Armario de contador (responsabilidad del cliente), que incluirá:
  - Llave de corte general, en el interior de la propiedad
  - Contador (la instalación, conservación y sustitución es responsabilidad de la entidad gestora)
  - Llave de paso del usuario

## INSTALACIONES DE ALCANTARILLADO

1. **Red de alcantarillado.** Conjunto de conductos o instalaciones que, en el subsuelo de la población, sirven para la evacuación de las aguas residuales y pluviales.

2. **Alcantarilla pública.** Todo conducto subterráneo construido o aceptado por el Ayuntamiento para el servicio general de la población, o de una parte de la misma, y cuya limpieza o conservación está a cargo de la Entidad Gestora.

3. **Acometida o ramal.** Conducto destinado a transportar las aguas residuales desde un edificio o finca a una alcantarilla pública.

4. Se considera **ramal principal** al conducto que enlaza el pozo de registro principal con la alcantarilla pública y **ramal secundario** al conducto destinado a verter sus aguas en el pozo de registro.

5. La **acometida de alcantarillado** comprende el conjunto de tuberías, arquetas o pozos y



otros elementos que tienen por finalidad conectar las instalaciones interiores de alcantarillado del cliente con la red de alcantarillado. De modo general, consta de los siguientes elementos:

a) **Pozo o arqueta de acometida:** pozo o arqueta situado en la vía pública, junto al límite exterior de la finca o inmueble.

En cualquier caso, en lo que respecta a la conservación y delimitación de responsabilidades, el elemento diferenciador entre la Entidad Gestora y el cliente es el límite de la propiedad del cliente o muro-fachada.

Corresponde a la Entidad Gestora el mantenimiento y conservación de dicha arqueta o pozo cuando exista y se encuentre en la vía pública.

En las instalaciones anteriores a la entrada en vigor del presente Reglamento que carezcan del pozo o arqueta de acometida, la delimitación a los efectos antedichos será el plano de la fachada del inmueble.

b) **Tubo de la acometida:** es el tramo de conducto que une el pozo o arqueta de acometida con el elemento de entronque o unión a la red de alcantarillado.

c) **Entronque o unión a la red de alcantarillado:** es el conjunto, bien de piezas especiales, bien de otras obras de conexión, que sirven para enlazar el tubo de la acometida con la red de alcantarillado.

En las acometidas que se construyan con arreglo a este Reglamento, la unión a la red de alcantarillado se efectuará mediante un pozo de registro, bien sea éste nuevo o preexistente.

d) **Arqueta Interior a la Propiedad:** aunque no se considera parte de la acometida, al estar en dominio privado, es absolutamente recomendable situar una arqueta registrable en el interior de la propiedad, en lugar accesible.

Una acometida de alcantarillado debe constar siempre del tubo de la acometida y, cuando menos, uno de los dos extremos registrables en la vía pública (el arranque o bien en el entronque o unión a la red de alcantarillado).

### **ARTÍCULO 13. CONDICIONES DE LAS INSTALACIONES INTERIORES**

1. El usuario podrá instalar, formando parte de su instalación interior, depósitos receptores o reguladores. Estos depósitos deberán mantenerse cuidadosamente limpios y desinfectados, de acuerdo con la normativa sanitaria vigente y las instrucciones emitidas por la Autoridad Sanitaria competente, respondiendo el usuario de las posibles contaminaciones que se produzcan en dichos depósitos. Igualmente, deberán de estar dotados de los sistemas automáticos y manuales necesarios para evitar las pérdidas de agua aunque dicha agua ha de ser registrada por un contador interior, siendo considerada la falta de cuidado en este aspecto como perturbación a la Entidad Gestora.

2. En cuanto a la instalación de grupos de presión, se prohíbe utilizar acoplamiento a la acometida general de la finca mediante aparatos succionadores, bombas o mecanismos análogos que puedan producir arrastres de caudal o causen depresión o pérdida de carga en la red general de distribución.

3. Todos los sistemas de climatización que utilicen agua deberán contar con sistemas anti-retorno para evitar la incorporación de dichas aguas a la red interior. Asimismo, deberán cumplir en todo momento con la normativa sanitaria vigente, en especial la referente a la lucha contra la legionelosis. En cualquier caso, siempre contarán con un sistema cerrado de recirculación para su funcionamiento normal.

4. En las instalaciones hoteleras, grandes bloques de apartamentos y en todos aquellos edificios singulares que, a criterio de la Entidad Gestora o el Ayuntamiento, así lo exijan, antes de la acometida y en el interior del inmueble se construirá una arqueta decantadora de grasas y sólidos, cuyas dimensiones se justificarán adecuadamente.

5. En las instalaciones industriales, la red de desagüe interior se complementará con un pretratamiento que asegure que el efluente reúne las condiciones exigidas por este Reglamento y demás normativas ambientales vigentes en cada momento.

6. Cuando a juicio de la Entidad Gestora, una instalación particular existente no reúna las condiciones necesarias de seguridad y aptitud para el fin a que se destine, se le dará comunicación al abonado para que la sustituya, modifique o repare lo antes posible, y en todo caso en un plazo máximo que se señalará según las circunstancias de cada caso.





Una vez transcurrido el plazo concedido, sin que el abonado haya cumplido lo ordenado por la entidad gestora, se le podrá suspender el suministro de agua hasta tanto que la mencionada instalación particular reúna las debidas condiciones de seguridad.

#### **ARTÍCULO 14. COMPETENCIA DE LAS INSTALACIONES**

1. Corresponde a la Entidad Gestora el mantenimiento y conservación de las instalaciones exteriores de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado.  
2. No estará, por tanto, obligado a efectuar dichas operaciones en las instalaciones interiores de suministro y evacuación; no obstante, se tendrá en cuenta:

- a) La Entidad Gestora podrá inspeccionar las instalaciones de sus clientes con el fin de vigilar las condiciones y forma en que éstas utilizan el suministro, sin perjuicio de las facultades inspectoras de los Organismos de la Administración.
- b) Las facultades contempladas en la concesión de las acometidas y los contratos de suministro, que también autorizan la Entidad Gestora para la inspección de las instalaciones con carácter previo a dicha concesión.

3. Respecto a las instalaciones interiores de evacuación a la red de alcantarillado, se entienden delegadas a la Entidad Gestora análogas facultades que las que corresponden al Ayuntamiento.

#### **ARTÍCULO 15. AUTORIZACIONES**

1. Instalaciones interiores para el Suministro de Agua:

Las instalaciones interiores para el suministro de Agua serán ejecutadas por un instalador autorizado por el organismo competente y se ajustarán a lo dispuesto en el Código Técnico de la Edificación y demás normativa vigente.

La conservación y mantenimiento de estas instalaciones, excepto los aparatos de medida, serán por cuenta y cargo del titular o titulares del suministro existente en cada momento.

2. Instalaciones interiores para el Servicio de Alcantarillado:

La instalación de desagüe interior del edificio deberá llevarse a cabo por el promotor o propietario ajustándose a lo dispuesto en la normativa vigente de aplicación.

La limpieza, conservación y reparación de los desagües particulares se llevará a cabo por los propietarios, y por cuenta de los mismos, en los tramos dentro de su propiedad, y por la Entidad Gestora en los tramos situados en dominio público, siempre que exista a pie de parcela una arqueta de registro o un pozo en la conexión con la red pública.

Cuando la Entidad Gestora observe o compruebe la existencia de alguna anomalía o deficiencia que exigiese la realización de obras para su subsanación, se requerirá al propietario ordenándole la ejecución de las que se determinen en el plazo que se fije, transcurrido el cual sin haberlas efectuado se procederá por el Ayuntamiento a la rescisión del contrato de servicio y se aplicará la sanción correspondiente.

Las instalaciones interiores de evacuación serán autorizadas por el Ayuntamiento, previo informe de la Entidad Gestora si es necesario, con la licencia municipal de obras o de actividad, según proceda.

3. Salvo en los supuestos en que no sea de utilización alguno de los servicios de suministro de agua o alcantarillado, las altas se otorgarán conjuntamente para los dos servicios, prohibiéndose altas individuales para uno solo de ellos.

4. Los clientes deberán informar a la Entidad Gestora de las modificaciones que pretenden realizar en la disposición o características de sus instalaciones interiores de suministro de agua y/o vertido, así como obtener del propietario del inmueble al que pertenezcan las autorizaciones precisas para llevar a cabo las modificaciones citadas.

#### **ARTÍCULO 16. MODALIDADES DE VERTIDO**

##### **Vertidos domésticos**

1. Se consideran vertidos domésticos los procedentes de viviendas, instalaciones comerciales,





instituciones y centros públicos y similares, que acarrean fundamentalmente desechos procedentes de la preparación, coacción y manipulación de alimentos, lavado de ropa y utensilios, así como excrementos humanos o materiales similares procedentes de instalaciones sanitarias.

2. Los vertidos domésticos a la red de alcantarillado deberán cumplir las normas de calidad de las aguas según su uso y las normas de calidad ambiental según lo establecido en el *Real Decreto 817/2015, de 11 de septiembre, por el que se establecen los criterios de seguimiento y evaluación del estado de las aguas superficiales y las normas de calidad ambiental*, y cualquier otra normativa vigente en la materia.

3. En concreto, los vertidos procedentes de aglomeraciones urbanas deberán cumplir lo establecido en el *artículo 81 del Plan Hidrológico de Les Illes Balears*.

4. Las viviendas aisladas que no puedan conectarse al alcantarillado deberán disponer de su propio sistema de recogida, tratamiento y evacuación o almacenamiento, que deberán ajustarse necesariamente a las prescripciones del *anexo 4 del Plan Hidrológico de Les Illes Balears* y otras disposiciones que le sean de aplicación. A estos efectos, los titulares de dichas viviendas deberán presentar declaración responsable ante la Administración Hidráulica de la instalación de dichos sistemas, a la que se acompañará documento acreditativo de adquisición, características técnicas, rendimiento, así como mantenimiento de los mismos.

5. No se admitirán vertidos a cielo abierto, ni a alcantarillas fuera de servicio, ni la eliminación de los mismos por inyección en el subsuelo, deposición sobre el terreno o métodos similares.

### **Vertidos industriales**

6. Se consideran vertidos industriales los procedentes de establecimientos industriales, comerciales o de otro tipo, que acarrean desechos diferentes a los presentes en las aguas residuales definidas como domésticas, generados en los procesos de fabricación o manufactura.

7. Quedan totalmente prohibidos los vertidos directos o indirectos a la red de alcantarillado de todos los compuestos y materias que, de forma no exhaustiva y agrupados por afinidad o similitud de efectos, se señalan en el Anexo I del presente Reglamento.

8. Queda totalmente prohibida la descarga de camiones dedicados a la limpieza de fosas sépticas o de cualquier otra procedencia en la red de alcantarillado.

## **CAPÍTULO IV. ACOMETIDAS**

### **ARTÍCULO 17. COMPETENCIA PARA OTORGAR LA CONCESIÓN DE ACOMETIDAS**

La concesión de acometidas y contador para suministro de agua potable y vertido al alcantarillado corresponde al Ajuntament de Sant Antoni de Portmany, quien en todos los casos en los que concurren las condiciones y circunstancias que se establecen en este Reglamento y los que puedan dictarse posteriormente, estará obligado a otorgarla con arreglo a las normas del mismo. El otorgamiento de la concesión de acometidas al alcantarillado estará vinculado al uso del agua y al carácter del vertido, que habrá de ser admisible, o incluir las medidas correctoras necesarias.

### **ARTÍCULO 18. CONDICIONES PARA LA CONEXIÓN**

1. Las acometidas de suministro de agua y alcantarillado se solicitarán y, si procede, se concederán simultáneamente, salvo que ya exista una de ellas y sus características sean conformes a este Reglamento.

2. La concesión para una acometida de suministro de agua estará supeditada a que se cumplan las condiciones de abastecimiento pleno, que se establecen seguidamente:

a) Que el inmueble que se pretende abastecer cuente con instalaciones interiores disponibles y adecuadas a las normas del presente Reglamento.

b) Que el inmueble a abastecer disponga de acometida para vertidos de aguas residuales y pluviales, o tenga resuelto el sistema de evacuación de las mismas, disponiendo, en este



caso, de las autorizaciones precisas para ello.

c) Que en las calles o plazas de carácter público que lindan con el inmueble, o a las que éste dé fachada, existan instaladas, en servicio y de diámetro suficiente, conducciones públicas de la red de distribución de agua potable, evitando, siempre que se posible, la conexión a arterias principales.

d) Que el inmueble a abastecer disponga de Licencia de Obra, Licencia de Actividad o Cédula de Habitabilidad, dependiendo de si se trata de suministro por obras, suministro para uso comercial o para vivienda, otorgada por el Ajuntament de Sant Antoni de Portmany, o en su caso, cualquier otra documentación justificativa que se considere necesaria por parte del Ayuntamiento.

e) Que la conducción que ha de abastecer al inmueble se encuentre en perfecto estado de servicio, y su capacidad de transporte y características permitan garantizar la presión y el caudal indicado en el contrato. Como valores orientativos se adoptan como mínimo, el cuádruplo del caudal que en igualdad de régimen hidráulico corresponda a la acometida a derivar.

3. La concesión para una acometida de alcantarillado estará supeditada a que se cumplan las condiciones siguientes:

a) Que el inmueble cuyo vertido se solicita tenga, o pueda tener, por solicitarla simultáneamente, acometida de suministro de agua, salvo que tenga autorización especial para utilización de agua de otra procedencia.

b) Que las instalaciones interiores de saneamiento del inmueble sean conformes a las prescripciones de este Reglamento.

c) Que en las calles o plazas de carácter público que lindan con el inmueble, o a las que éste dé fachada, por la que se pretenda evacuar el vertido, exista y esté en servicio una conducción de la red de alcantarillado.

d) Que el alcantarillado por el que ha de evacuarse el vertido se halle en perfecto estado de servicio y su capacidad sea, como mínimo, el décuplo de lo que corresponda a la acometida de suministro, a caudal nominal, salvo casos justificados y previo informe técnico de la Entidad Gestora.

e) Que el uso al que se destine el inmueble esté conforme con las Normas Urbanísticas del municipio.

## **ARTÍCULO 19. ACTUACIONES EN EL ÁREA DE COBERTURA**

1. Cuando dentro del área de cobertura, definida en el artículo 6 de este Reglamento, se den las condiciones de abastecimiento pleno y se haya formalizado la correspondiente concesión de acometida, la Entidad Gestora, o empresa por ésta autorizada bajo su supervisión, deberá realizar los trabajos necesarios, previa presentación, aceptación y pago, por parte del solicitante del presupuesto correspondiente a tales trabajos, necesarios para la puesta en servicio de la acometida o acometidas solicitadas tanto de abastecimiento de agua como de alcantarillado. Todo ello dentro de los treinta (30) días hábiles a la fecha de perfeccionamiento de la concesión.

2. La Empresa Gestora con carácter simultáneo remitirá copia de este presupuesto al Ayuntamiento para su control.

3. Los cuadros de precios unitarios que servirán de base para la confección de los citados presupuestos habrán sido elaborados y aprobados por el Ayuntamiento.

4. Los rendimientos estimados a aplicar en la ejecución de las unidades de obra para la confección del presupuesto se ajustarán a los habituales en trabajos similares.

5. En el caso de que una vez aceptado el presupuesto y pagado por parte del solicitante, la incidencia de los trabajos fuera menor de la reflejada en las mediciones que sirvieron de base en la elaboración del presupuesto, éste tendrá derecho a la confección de un nuevo presupuesto con las mediciones realmente ejecutadas y al abono de la diferencia entre ambos en el plazo máximo de treinta (30) días hábiles desde la ejecución de los trabajos.

6. El Ayuntamiento velará porque se cumpla lo anterior, arbitrando en caso de disconformidad entre Entidad Gestora y solicitante.



## **ARTÍCULO 20. ACTUACIONES FUERA DEL ÁREA DE COBERTURA**

1. Cuando se trate de acometidas que se encuentren fuera de la zona de cobertura del servicio, de forma que sea necesario una ampliación o modificación de la red existente, se dará debida cuenta al Ayuntamiento y tras la pertinente aprobación de éste, se incluirán dichos trabajos en el presupuesto al que se refiere el apartado anterior, siendo satisfecho igualmente por el solicitante, el coste de los mismos, tanto en lo relativo a abastecimiento como a alcantarillado.
2. Todas las evacuaciones de aguas, que cumplan las condiciones reglamentarias, deberán conectar obligatoriamente a la red de alcantarillado a través de la correspondiente acometida, quedando expresamente prohibidos los vertidos a cielo abierto, por infiltración a través de fosa séptica no estanca o sin sistema de depuración.
3. En casos excepcionales, donde no exista posibilidad de conexión a la red de alcantarillado, como por ejemplo viviendas aisladas, etc., además de cumplir lo indicado en el presente reglamento, podrá permitirse el vertido fuera de la red, siempre y cuando este se trate a través de un sistema previo de depuración, y se obtenga la correspondiente autorización del organismo de cuenca competente sobre vertidos al dominio público hidráulico.

## **ARTÍCULO 21. AMPLIACIONES DE RED**

1. La construcción de las instalaciones públicas podrá llevarse a cabo por el Ayuntamiento u otra Administración pública, como obra municipal por la propia Entidad Gestora, a petición de un propietario o de varios, como prolongación de la red existente y a cargo íntegramente de éstos y por los interesados bajo la inspección de dicha empresa.
2. Cuando no se den las condiciones de abastecimiento pleno, el solicitante estará obligado a realizar, por su cuenta y a su cargo, las prolongaciones, modificaciones y/o refuerzos de las redes que sean necesarias ejecutar para atender las demandas solicitadas.
3. Será el Director Facultativo del Servicio, o Técnico Municipal en quien delegue, el que, una vez solicitados los informes correspondientes de la Entidad Gestora, indicará si se dan o no las condiciones para garantizar un servicio adecuado.
4. Dichas ampliaciones, prolongaciones o modificaciones cumplirán con la normativa de la Entidad Gestora quien será responsable de su supervisión y propuesta de aceptación (potestad del Ayuntamiento) informando previamente al peticionario de todas ellas. En cualquier caso, las obras de entronque y ejecución de la acometida serán realizadas exclusivamente por la Entidad Gestora estableciendo el Ayuntamiento los correspondientes derechos de reversión por el uso de dichas conducciones por terceros.
5. Una vez realizadas las obras de construcción e instalación de las alcantarillas, en cualquiera de las formas previstas en el número anterior, y una vez recibidas provisionalmente, se procederá a la firma del acta de entrega para el uso público.
6. El Ajuntament de Sant Antoni de Portmany se reservará la potestad de que, en el plazo que reglamentariamente se establezca, desde la fecha de terminación de las obras de prolongación de la red pública, todo propietario que acometa quede obligado a conectar al ramal instalado satisfaciendo la parte proporcional que le corresponda en función del coste total de ejecución, siendo reintegrado dicho importe a los demás usuarios en la proporción correspondiente. Para ello el Ayuntamiento establecerá los mecanismos de control y ejecución y los correspondientes derechos de reversión.
7. Las actuaciones que se realicen en interior de polígonos y urbanizaciones de nueva creación, dentro del área de cobertura, quedan exceptuadas de las obligaciones y condicionantes que se establecen en los puntos anteriores de este artículo, y se regularán por lo que se establece en el artículo 22.
8. No se autorizará la construcción de acometidas longitudinales para inmuebles situados con frente a la vía pública, salvo cuando dichos inmuebles estén retranqueados, en cuyo supuesto el Ayuntamiento podrá excepcionalmente autorizar tales acometidas, previa determinación en cada caso, de la longitud máxima y su emplazamiento.
9. El Ayuntamiento se reserva la facultad de empalmar a estas instalaciones todas las acometidas existentes en la zona ampliada.
10. Las instalaciones y prolongaciones de alcantarillas públicas habrán de emplazarse en terrenos de dominio público. No obstante, cuando por circunstancias justificadas a criterio del



Ayuntamiento, no sea posible su instalación por las vías públicas, podrá permitirse en terrenos de propiedad del solicitante, siempre que éste ponga a disposición del Ayuntamiento una superficie igual a la delimitada por una franja de 2 metros de ancho a lo largo del recorrido de la red, permitiendo en todo momento el acceso del personal del Ayuntamiento y de la Entidad Gestora a dichos terrenos.

11. Las obras de construcción e instalación de alcantarillas deberán ajustarse a las condiciones generales establecidas en las Ordenanzas Municipales sobre Edificación, así como a las prescripciones técnicas que se establezcan por parte de la Entidad Gestora y que podrán ser generales o particulares para casos determinados.

12. Las acometidas o ramales principales, una vez construidos, quedarán de propiedad del Ayuntamiento como instalación de cesión obligatoria en la parte que ocupe terrenos de dominio público.

13. Los gastos por la instalación de las acometidas serán íntegramente de cuenta del propietario del edificio o inmueble.

## **ARTÍCULO 22. URBANIZACIONES Y POLÍGONOS**

1. A efectos de este Reglamento, se entenderá por urbanizaciones y polígonos aquellos conjuntos de terrenos sobre los que la actuación urbanística exija la creación, modificación o ampliación de una infraestructura viaria y de servicio entre las distintas parcelas o solares en que se divide el terreno y de éstas con la zona urbanizada del entorno urbano.

2. Las instalaciones de la red de abastecimiento y alcantarillado propias para el polígono o urbanización anteriormente definido o para solares o inmuebles ubicados en aquel, que posteriormente pueda afectar a la aceptación de la propiedad de las instalaciones por el Ayuntamiento para su adscripción a la red general del servicio de abastecimiento de agua y alcantarillado, serán ejecutadas por el promotor o propietario y a su cargo, con sujeción al correspondiente proyecto técnico necesariamente aprobado por el Ayuntamiento, y previo informe favorable de la Entidad Gestora. La ejecución de las obras necesarias para los nuevos servicios contará con la Licencia Municipal.

3. El permiso de acometida de suministro de agua y alcantarillado para el polígono o urbanización, así como para los solares e inmuebles ubicados en él estará supeditado al cumplimiento previo de las siguientes condiciones:

a. Las redes interiores de distribución y demás instalaciones necesarias para el correcto abastecimiento de agua y alcantarillado a dichas urbanizaciones o polígonos, responderán a los esquemas previstos en este Reglamento y deberá definirse y dimensionarse en proyecto redactado por un Técnico competente, e informado por la Entidad Gestora, con sujeción a los Reglamentos y a las Normas Técnicas de aplicación, debiendo ser ejecutadas por cuenta y a cargo del promotor o propietario de la urbanización o polígono.

b. Las modificaciones que convenientemente autorizadas se introduzcan durante el desarrollo de las mismas, se ejecutarán igualmente en su totalidad por cuenta y cargo del promotor o propietario de la urbanización o polígono, pudiendo ejecutar las instalaciones la Entidad Gestora o en su caso, instalador o empresa instaladora competente, y siempre bajo la supervisión de un Técnico de la Entidad Gestora.

4. El Ayuntamiento a través de la Entidad Gestora podrá exigir durante el desarrollo de las obras, como en su recepción o puesta en servicio, cuantas pruebas estime convenientes para garantizar la idoneidad de ejecución y el cumplimiento de las especificaciones de calidad de los materiales previstos en el proyecto, corriendo los gastos derivados de tales pruebas a cargo del promotor o propietario de la urbanización.

5. El enlace o enlaces de las redes interiores de la urbanización o polígono, con las conducciones de la red general bajo dominio de la Entidad Gestora, así como las modificaciones y refuerzos que hubiera de efectuarse en las mismas, como consecuencia de las nuevas demandas impuestas por la urbanización, quedarán perfectamente delimitadas en el proyecto previo, y se ejecutarán por la Entidad Gestora y a cargo del promotor o propietario de la urbanización.

6. Una vez finalizadas las instalaciones de las redes interiores de la urbanización o polígono, serán verificadas por la Entidad Gestora, la cual informará al Ayuntamiento en lo que afecte para la aceptación de la propiedad de las instalaciones, sus servidumbres de paso y usos de la



urbanización o polígono que pasen a dominio público, asumiendo la gestión y mantenimiento una vez recibida por el Ayuntamiento y le sea ordenada por éste su adscripción al servicio. Si ha transcurrido más de un año desde la finalización de las obras sin haber sido recibidas por el Ayuntamiento será necesario realizar, para la recepción las instalaciones en lo que afecte a la aceptación de la propiedad de las mismas, una prueba de recepción en las mismas condiciones señaladas anteriormente, y efectuar, a cargo y cuenta del promotor o propietario, todas las modificaciones que le indique la Entidad Gestora, a fin de que la nueva red que se incorpore al servicio cumpla las normas vigentes.

## **ARTÍCULO 23. FIJACIÓN DE CARACTERÍSTICAS**

1. Las características de las acometidas, tanto en lo que respecta a sus dimensiones, componentes, tipo y calidad de sus materiales, como a su forma de ejecución y punto de conexión, serán determinadas por la Entidad Gestora, de acuerdo con lo establecido en el Código Técnico de la Edificación, en base al uso del inmueble a abastecer, consumos previsibles y condiciones de presión.
2. Asimismo, la Entidad Gestora determinará las características de la acometida de alcantarillado, conforme a este Reglamento y a lo establecido en el Código Técnico de la Edificación; tales condiciones se fijarán en función del tipo de propiedad servida, de las características del agua residual a evacuar, de los caudales, y del punto de entronque o unión a la red de alcantarillado.
3. Para cada acometida, la Entidad Gestora determinará el punto de conexión con la red correspondiente.
4. El dimensionado de todas las partes de una acometida de alcantarillado debe ser tal que permita la evacuación de los caudales máximos de aguas residuales (en uso normal) generados por el edificio, finca, industria, etc., servido.
5. En caso de existir red separativa de aguas residuales y pluviales se efectuarán acometidas independientes a ambas redes desde los inmuebles, disponiéndose un sistema separativo de tal forma que cada red de canalizaciones debe conectarse de forma independiente con la exterior correspondiente, lo cual irá indicado y definido perfectamente en proyecto y será condición necesaria para obtener la licencia de obras y permisos correspondientes por parte del Ayuntamiento y Entidad Gestora.
6. La conexión de las instalaciones interiores de alcantarillado al pozo o arqueta de acometida se realizará mediante los elementos idóneos que aseguren la total estanqueidad de la unión.
7. En cuanto a las dimensiones, componentes, tipo y calidad de los materiales de las acometidas de alcantarillado, como a su forma de ejecución, serán determinadas por la Entidad Gestora, de acuerdo con lo establecido en el Código Técnico de Edificación.

## **ARTÍCULO 24. TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES**

1. De acuerdo con lo estipulado en este Reglamento, las solicitudes para la concesión de acometidas de suministro y vertido se harán simultáneamente, salvo que exista una de ellas, y sus características sean adecuadas a este Reglamento. Dichas solicitudes se harán por el peticionario a la Entidad Gestora, en el impreso normalizado, que a tal efecto facilite ésta. A la referida solicitud se deberá acompañar como mínimo, la siguiente documentación:

- a) Memoria técnica suscrita por el Técnico del proyecto de Obras o Edificación o, en su caso, de las Instalaciones que se trate, incluyendo todas las instalaciones interiores.
- b) Escritura de propiedad, contrato de arrendamiento o documento que acredite la disponibilidad sobre el inmueble para el que se solicite el suministro.
- c) Licencia de Ocupación o Cédula de Habitabilidad para el caso de viviendas nuevas o reformadas.
- d) Licencia de actividad o documento que acredite el uso que se pretende dar al agua solicitada, según epígrafe del Impuesto de Actividades Económicas.
- e) Titularidad de la Servidumbre que, en su caso, pudiera ser necesario establecer para las instalaciones de la acometida, o de las prolongaciones de redes que pudieran ser necesarias.





- f) N.I.F / C.I.F. del solicitante.
- g) Certificado emitido por instalador competente que certifique que la instalación receptora es acorde a la normativa vigente.
- h) Cualquier otra documentación que estime oportuna la Entidad Gestora.

Para el caso de vertidos de carácter industrial, además de la documentación anteriormente referida, se deberá aportar la documentación que se relaciona en el Anexo I al presente Reglamento.

2. 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 quince (15) días hábiles, a contar desde la fecha de presentación de la solicitud, la decisión, que es potestad del Ayuntamiento, de conceder o denegar la acometida o acometidas solicitadas. En el caso de conceder la acometida, la Entidad Gestora presentará al solicitante el presupuesto del importe de los trabajos a realizar. En el caso de que la solicitud sea denegada, la Empresa Gestora comunicará al solicitante las causas de la denegación. A su vez el solicitante, dispondrá de un plazo de treinta (30) días naturales para formalizar los requerimientos que le hayan sido formulados por la Entidad Gestora, o bien para presentar ante la misma las alegaciones que considere oportunas. Transcurrido este plazo sin que se haya cumplimentado lo reglamentado, se entenderá decaída la solicitud, sin más obligaciones para la Entidad Gestora.

3. Presentada por el peticionario la solicitud, la Entidad Gestora, en el plazo máximo de quince (15) días hábiles, comunicará las circunstancias a las que deberá ajustarse la acometida o acometidas, así como las condiciones de concesión y ejecución.

4. Cuando se solicite una acometida para la construcción de una obra nueva de edificación, se acompañará la parte suficiente de la documentación correspondiente a las acometidas definitivas, a fin de que la Empresa Gestora establezca los puntos de conexión y vertido, y las características de las acometidas de obra, de conformidad con las que hayan de ser definitivas.

5. Las acometidas de obra quedarán canceladas automáticamente al finalizar oficialmente las obras para las que se solicitaron, o al quedar incurso en caducidad la licencia municipal de obras correspondiente.

6. En los casos de vertidos no domésticos, la Entidad Gestora podrá aplicar la concesión de acometida de suministro a la terminación del expediente de autorización de vertido, y/o conceder la acometida en precario.

7. Serán causas de denegación de la solicitud de acometida:

- a) La falta de presentación de alguno de los documentos exigidos, o de las modificaciones procedentes, tras ser requerido para ello el solicitante por la Entidad Gestora.
- b) Por no reunir el inmueble las condiciones impuestas en el presente Reglamento.
- c) Por inadecuación de las instalaciones interiores a lo previsto en este Reglamento.
- d) Cuando se compruebe que el uso que se pretende dar al agua no está autorizado por este Reglamento.
- e) Cuando las características de diseño de las acometidas de suministro de agua potable y alcantarillado no cumplan con lo estipulado en el presente Reglamento.
- f) Cuando la concesión de acometidas no resuelva conjuntamente el suministro de agua y vertido del inmueble para el que se haya solicitado.
- g) Cuando el solicitante no esté al corriente de pago con la Empresa Gestora.

## **ARTÍCULO 25. OBJETO DE LA CONCESIÓN**

1. Las concesiones de acometidas a las redes de distribución de agua potable se harán para cada inmueble que físicamente constituya una unidad independiente de edificación con acceso directo a la vía pública.

2. A efectos de aplicación de lo reglamentado, se considera unidad independiente de edificación al conjunto de viviendas y/o locales con portal común de entrada y hueco común de escalera, así como los edificios comerciales e industriales que pertenezcan a una única persona física o jurídica, y en los que se desarrolle una única actividad industrial o comercial.





## **ARTÍCULO 26. FORMALIZACIÓN DE LA CONCESIÓN**

Aceptada por ambas partes las condiciones de la concesión de acometidas, se procederá a suscribir el contrato correspondiente, entendiéndose que dicho contrato no surtirá efectos hasta tanto el solicitante no haya cubierto las obligaciones económicas a las que, de acuerdo con el presente Reglamento, estuviese obligado.

## **ARTÍCULO 27. EJECUCIÓN Y CONSERVACIÓN**

1. Las instalaciones para acometidas tienen que cumplir las prescripciones del Código técnico de la edificación y las que establece el *Real Decreto 140/2003*, y tienen que ser coordinadas y/o ejecutadas por la Entidad Gestora o una empresa instaladora homologada de fontanería, siendo del dominio de la Entidad Gestora, quien correrá con los gastos de conservación y mantenimiento de las mismas, de conformidad con el presente Reglamento.
2. Las llaves de paso de las acometidas situadas en la vía pública estén o no precintadas solamente podrán ser manipuladas por la Entidad Gestora del servicio.
3. Los trabajos de reparación y sustitución de las acometidas deberán ser realizados igualmente por la Entidad Gestora, no pudiendo el propietario del inmueble cambiar o modificar el entorno de la situación de la misma, sin autorización expresa de la Entidad Gestora.
4. Igualmente, para el caso de acometidas de alcantarillado, corresponde a la Empresa Gestora la limpieza, conservación y mantenimiento de las mismas una vez efectuadas y recibidas.
5. Serán de cuenta y cargo del cliente los gastos de reparación y sustitución de la instalación de suministro de agua, desde el comienzo de la propiedad particular hasta el final de su instalación de distribución interior o particular.
6. Los trabajos de mejora y renovación de acometidas realizadas a petición del cliente serán por su cuenta y cargo, y realizados por la Entidad Gestora o empresa instaladora homologada de fontanería.
7. En el caso excepcional de que la totalidad de la acometida no transcurra por terrenos de dominio público, la Empresa Gestora solo será responsable de los daños que se deriven como consecuencia de averías en el tramo que transcurra por la vía pública. Los daños que puedan causarse por averías en el tramo situado dentro de la propiedad particular serán de cuenta del causante o en su defecto del titular del terreno.
8. El cliente deberá cuidar y mantener las instalaciones interiores de evacuación, especialmente cuando éstas no funcionen exclusivamente por gravedad.

## **ARTÍCULO 28. AUTORIZACIÓN DE ACOMETIDA**

1. Corresponde a la compensación económica que deberán satisfacer los solicitantes de una acometida en concepto de la gestión administrativa y técnica asociada a la instalación de la acometida.
2. El importe por la concesión de la licencia o autorización de acometida, tanto de abastecimiento como de alcantarillado, será el vigente en ese momento en la Ordenanza aprobada por el Ajuntament de Sant Antoni de Portmany.
3. Los importes serán abonados una sola vez por el solicitante y, una vez satisfechos, quedarán adscritos a cada una de las instalaciones, viviendas, locales, etc., para los que se abonaron, aun cuando cambie el propietario o usuario de la misma.

## **ARTÍCULO 29. CONSTRUCCIÓN DE NUEVOS EDIFICIOS**

Para poder iniciar la construcción de una nueva edificación en la que se prevea la necesidad de suministro de agua y/o alcantarillado, será necesaria la aprobación por el Ayuntamiento, previo informe de la Entidad Gestora, de las características que deberán cumplir las futuras acometidas de agua y alcantarillado e instalación de contadores o ampliación de red en su caso.

A tal efecto, el promotor deberá presentar con el correspondiente proyecto de obra, los datos técnicos necesarios de dichas instalaciones.



### ARTÍCULO 30. SUMINISTRO PROVISIONAL DE AGUA PARA OBRAS

1. Esta clase de suministro tendrá carácter especial y se efectuará en las condiciones siguientes:

- a. Mediante contador colocado al efecto, en lugar apropiado debidamente protegido, así apreciado a juicio de la Entidad Gestora.
- b. El usuario satisfará el agua suministrada de conformidad con la Ordenanza vigente en cada momento.
- c. El suministro a obra se cortará cuando se solicite para el edificio la licencia de primera utilización o estime que el edificio esté terminado, o al quedar incursa en caducidad la licencia Municipal de obras correspondiente.
- d. Se considerará "fraude" la utilización de este suministro para usos distintos al de "obras", pudiendo la Entidad Gestora, con independencia de la sanción que corresponda, proceder al corte del suministro y anulación del contrato.

### ARTÍCULO 31. RECLAMACIONES

Cuando concurren discrepancias o circunstancias especiales y no exista acuerdo entre la Entidad Gestora y el peticionario o, en su caso, cliente, referente a la acometida, tanto a la ejecución como a la liquidación, los Organismos competentes para la resolución serán los especificados en este Reglamento, y en primera instancia el Ajuntament de Sant Antoni de Portmany.

## CAPÍTULO V. CONTROL DE CONSUMOS

### ARTÍCULO 32. NORMAS GENERALES

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

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

a. **Contador único:** cuando en el inmueble o finca sólo exista una vivienda o local, en suministros provisionales para obras y en polígonos en proceso de ejecución de obras y en tanto no sean recibidas sus redes de distribución interior.

b. **Batería de contadores divisionarios:** cuando exista más de una vivienda o local, será obligatorio instalar un aparato de medida para cada una de ellas y los necesarios para los servicios comunes. El sistema de control de consumos para los inmuebles situados en calles de carácter privado o supuestos similares, y los conjuntos de edificaciones sobre sótanos comunes, se controlará mediante un contador general, independientemente de la batería de contadores divisionarios.

c. **Contador general:** Se instalará cuando dé suministro a una única unidad de consumo, cuando dé suministro a un aljibe o depósito auxiliar de alimentación, o cuando la batería de contadores divisionarios esté en una situación distinta a la de la fachada del edificio, del muro de cierre del solar o del vestíbulo del edificio.

El montaje del contador general contendrá dispuestos en este orden, la llave de corte general, el filtro de la instalación general, el contador general, una llave, grifo o racor de prueba, una válvula de retención y una llave de salida.

En caso de que el contador general no alimente una batería de contadores, antes de la llave de corte general se ha de instalar, excepto en los contadores que alimenten viviendas unifamiliares, un manómetro de glicerina con un rango de medida adecuado a la presión de suministro.

3. La instalación de contadores vendrá regulada por la Resolución del Director General de Industria de 29-1-2010 por el cual se aprueban las normas para las compañías suministradoras



de agua sobre acometidas y contadores para el suministro de agua en los edificios de una red de distribución, publicada en el BOIB nº 26 del 16/2/2010; y el Decreto 314/2006, de 17 de marzo, que aprueba el Código Técnico de la Edificación.

4. La obligación de instalación de contadores señalada en el punto anterior, sin perjuicio de lo establecido para casos excepcionales, se determina para todas las viviendas, establecimientos turísticos, industriales, comerciales y agrícolas e instalaciones urbanas que, estando conectados a la red urbana y siendo de nueva construcción, requieran suministro de agua. Dicha obligación también será aplicable a los supuestos de reforma integral de establecimientos señalados.

5. Como norma general, la instalación debe ser de uno de los dos tipos siguientes:

a. **Red con contador general único** y compuesta por la acometida, la instalación general que contiene un armario o arqueta del contador general, un tubo de alimentación y un distribuidor principal; y las derivaciones colectivas.

b. **Red con contadores individuales** compuesta por la acometida, la instalación general que contiene los contadores divisionarios, las instalaciones particulares y las derivaciones colectivas.

### ARTÍCULO 33. INSTALACIÓN DEL CONTADOR

1. El dimensionado y fijación de las características del contador o contadores, será facultad de la Entidad Gestora que lo realizará a la vista de la declaración de consumo que formule el abonado en su solicitud de suministro y, de conformidad con lo establecido en el *Código Técnico de la Edificación* y en la legislación vigente en cada momento.

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

3. Se dispondrán sistemas antirretorno, después de los contadores, para evitar la inversión del sentido del flujo. Las instalaciones de suministro de agua no podrán conectarse directamente a instalaciones de evacuación ni a instalaciones de suministro de agua proveniente de otro origen que no sea la red pública.

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

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

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

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

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

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



#### **ARTÍCULO 34. CAMBIOS DE EMPLAZAMIENTO**

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

Se exigirá, al menos, un Certificado y una Memoria de la Instalación Receptora de Agua cumplimentados y firmados por el instalador que certifique que la instalación es acorde a la normativa vigente.

Se considera instalador o instaladora autorizados de fontanería toda persona física que, de acuerdo con lo que establece el *Decreto 4/2006, de 27 de enero, por el cual se regulan los requisitos y el procedimiento para la obtención de determinadas acreditaciones profesionales*, haya obtenido la acreditación profesional correspondiente.

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

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

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

#### **ARTÍCULO 35. CONTADOR ÚNICO**

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

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

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

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

#### **ARTÍCULO 36. BATERÍA DE CONTADORES DIVISIONARIOS**

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

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

3. Si se procede a sustituir un contador por otro de diámetro mayor y fuese indispensable ampliar el armario, las obras de adecuación correrán a cargo del usuario o cliente.

#### **ARTÍCULO 37. PROPIEDAD Y MANTENIMIENTO DE LOS CONTADORES**

1. En conformidad con lo establecido en la Resolución del Director General de Industria de 29-1-2010 por el cual se aprueban las normas para las compañías suministradoras de agua sobre acometidas y contadores para el suministro de agua en los edificios de una red de distribución, publicada en el BOIB nº 26 del 16/2/2010, todos los contadores o aparatos de medición que se instalen para medir o controlar los consumos de agua de cada abonado, serán propiedad de las entidades gestoras, quienes los instalarán, mantendrán y repondrán con cargo

a los gastos de explotación del servicio.

2. El abonado o usuario nunca podrá manipular el contador, ni conectar tomas o hacer derivaciones del aparato, sin permiso expreso de la Entidad Gestora.

### **ARTÍCULO 38. REVISIÓN, REPARACIÓN Y RENOVACIÓN DE CONTADORES**

1. Será necesaria la sustitución del contador por otro en perfectas condiciones, en caso de que por el cliente o el personal de la Entidad Gestora se detecte cualquier avería o parada del contador. En estos supuestos, la Entidad Gestora, con cargo a los gastos de mantenimiento y conservación, realizará dicha operación.

2. La Entidad Gestora podrá sustituir el contador si este no cumple con lo articulado al respecto en el presente reglamento, adecuando su calibre y características a lo establecido en el mismo.

3. Con independencia de su estado de conservación, ningún contador podrá permanecer ininterrumpidamente instalado por un espacio de tiempo superior a 7 años según lo establecido en la Resolución del Director General de Industria de 29-1-2010 por el cual se aprueban las normas para las compañías suministradoras de agua sobre acometidas y contadores para el suministro de agua en los edificios de una red de distribución, publicada en el BOIB nº 26 del 16/2/2010. Transcurrido este tiempo, deberá ser sustituido por un contador nuevo.

### **ARTÍCULO 39. VERIFICACIÓN OFICIAL Y PRECINTADO**

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

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

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

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

5. Es obligación del cliente, la custodia del contador o aparato de medida, siendo extensible esta obligación tanto a la inviolabilidad de los precintos de contador como las etiquetas de identificación de aquel.

### **ARTÍCULO 40. COMPROBACIONES PARTICULARES**

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

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

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

2. Siempre que sea posible la comprobación particular, se debe realizar utilizando un contador verificado oficialmente, de sección y características similares al del aparato que se pretenda comprobar e instalado en serie respecto al comprobado, de manera que sirva como testigo del





volumen de aguas realmente suministrado. Las pruebas se deben realizar tomando como referencia el intervalo de errores admitidos en la legislación vigente.

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

4. Resultados de la comprobación:

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

## **CAPÍTULO VI. CONDICIONES SUMINISTRO DE AGUA Y SERVICIO DE ALCANTARILLADO**

### **ARTÍCULO 41. CARÁCTER DEL SUMINISTRO**

1. En función del uso que se haga del agua, el suministro se clasificará en:

- a. Suministros para usos domésticos, considerándose como tales aquellos en los que el agua se utiliza exclusivamente para atender las necesidades del consumo humano según establece el RD 140/2003 o el vigente en cada momento. Se aplicará esta modalidad exclusivamente a locales destinados a vivienda, incluyéndose tanto viviendas unifamiliares como apartamentos, siempre que en ellos no se realice actividad industrial, comercial o profesional de ningún tipo.
- b. Suministros para usos hoteleros, considerándose como tales aquellos para establecimientos en los que se prestan servicios de alojamiento colectivo mediante precio con o sin otros servicios complementarios (hotel, hotel-apartamento, motel, hostel, pensión, etc.)
- c. Suministros para usos municipales, entendidos como aquellos suministros para edificios, dependencias e instalaciones municipales y/o aquellos otros suministros con cargo íntegro al presupuesto municipal que el Ayuntamiento determine.
- d. Suministros para usos comerciales, considerándose como tales aquellos suministros para establecimientos comerciales, industriales y de servicios, así como cualquier otro suministro no incluido en el resto de usos contemplados.

2. En atención a la aplicación de las tasas y tarifas para los usos anteriormente citados, se atenderá a lo expresado en las Ordenanzas reguladoras vigentes y en las resoluciones por las que se autoricen las tarifas de los servicios.

### **ARTÍCULO 42. PRIORIDAD DE SUMINISTRO**

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

### **ARTÍCULO 43. SUMINISTROS PARA SERVICIO CONTRA INCENDIOS**

1. Las instalaciones contra incendios en el interior de edificaciones, cualquiera que sea el destino o uso de éstas, requieren el establecimiento de un suministro de agua para este uso exclusivo y el cumplimiento, a todos los efectos, de las condiciones que este Reglamento prescribe para las instalaciones destinadas al abastecimiento ordinario, de conformidad con los siguientes criterios:

2. Independencia de las instalaciones: Las instalaciones contra incendios serán absolutamente independientes de las destinadas a cualquier otro fin, y de ellas no podrá efectuarse derivación





alguna para otro uso.

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

Todo sistema que constituya la instalación contra incendios se alimentará a través de una acometida a la red pública de distribución independiente a la red del suministro ordinario. En el caso de ser posible la acometida para incendios se proyectará y ejecutará desde una conducción distinta de la que se acometa el suministro ordinario debiendo tener el aparato medidor (contador) correspondiente.

Cuando la normativa específica de incendios exija una presión en la instalación interior del cliente que no sea la que la Entidad Gestora garantiza, será responsabilidad del cliente establecer y conservar los dispositivos de sobreelevación que le permitan dar cumplimiento a la normativa específica antes citada.

3. Contratación de suministro: La conexión a la red pública de distribución de un suministro contra incendios, requerirá la formalización previa del contrato de suministro correspondiente entre la Entidad Gestora y el cliente. Dichos contratos tendrán la misma tramitación y carácter que los de suministro ordinario y estarán, por tanto, sujetos a las mismas prescripciones reglamentarias que aquellos. No obstante, estos contratos, al ser de suministro para casos de incendio, serán únicamente para suministro de agua.

#### **ARTÍCULO 44. OBLIGACIONES DE SERVICIO**

La Entidad Gestora se obliga a suministrar el abastecimiento de agua y servicio de alcantarillado a los habitantes del término municipal, en las zonas en que estén instaladas las redes de distribución y alcantarillado, con arreglo a las disposiciones del presente Reglamento y normativas legales que le sean de aplicación.

#### **ARTÍCULO 45. EXIGIBILIDAD DEL SERVICIO**

1. La obligación por parte de la Entidad Gestora de contratar y suministrar el servicio de abastecimiento de agua a domicilio y servicio de alcantarillado a los habitantes del término municipal de Sant Antoni de Portmany, será exigible únicamente cuando en la calle, plaza o vía pública de que se trate exista conducción o canalización de agua potable y alcantarillado, que permitan efectuar las tomas y acometidas de manera normal o regular y se cumplan todos los requisitos legales necesarios para la concesión del suministro.

2. La Entidad Gestora solamente podrá negarse a prestar el suministro cuando se dé alguno de los casos siguientes:

- a. Cuando la persona o entidad que solicite el suministro se niegue a firmar el contrato.
- b. Cuando se compruebe que el peticionario ha dejado de satisfacer, dentro de los plazos reglamentarios, el importe de agua consumida anteriormente en otro suministro contratado por la misma persona o entidad.
- c. Cuando no exista la tubería de la red general de distribución, de alguno de los servicios, cuando existan razones técnicas suficientemente acreditadas que hagan imposible la ejecución de dicha conexión o acredite no disponer de caudales suficientes para atender el nuevo suministro.

3. Previamente a la conexión y evacuación de aguas, el efluente previsto habrá de reunir y cumplir las condiciones físicoquímicas que se especifican en este Reglamento, que la alcantarilla sea pública y esté en servicio y que las instalaciones de desagüe interior del edificio se ajusten a las normas aplicables.

## **CAPITULO VII. CONCESIÓN Y CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO DE AGUA Y VERTIDO**

### **ARTÍCULO 46. SOLICITUD DE SERVICIO**

1. La solicitud de suministro de agua y vertido deberá hacerse, en la medida de lo posible, de forma conjunta en el impreso que, a tal efecto, proporcionará la Entidad Gestora, que estará a disposición del cliente en los idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.
  2. El contrato de abono se hará por triplicado; un ejemplar será para el abonado, otro para la Entidad Gestora y el tercero para el Ayuntamiento.
  3. La Entidad Gestora realizará la contratación con los usuarios del servicio de forma unitaria, comprendiendo un contrato para el suministro de cada vivienda o local comercial independiente.
  4. En la misma se hará constar el nombre del solicitante, uso y destino que se pretende dar al agua solicitada, finca a que se destina y demás circunstancias que sean necesarias para la correcta definición de las características y condiciones del suministro, así como para la aplicación de las correspondientes a la prestación del servicio. En dicho impreso se hará constar, igualmente, la dirección a la que deben dirigirse las comunicaciones, cuando no sea la misma a la que se destina el suministro.
  5. Cuantas circunstancias se hagan constar en la solicitud de suministro, que se regula anteriormente, se harán bajo la exclusiva responsabilidad del solicitante y servirán de base para regular las condiciones del referido suministro.
- A la solicitud de suministro, el peticionario acompañará la documentación siguiente:

- a. Certificado emitido por instalador competente que certifique que la instalación receptora es acorde a la normativa vigente, Memoria tipo descriptiva y Croquis/Esquema de la instalación para tubos de instalación inferior 51 mm.
- b. Para instalaciones con tubo de alimentación igual o superior a 51 mm, Proyecto visado de la instalación receptora de agua, Certificado fin de obra del proyecto de instalación, Certificado fin de obra del arquitecto, Certificado de instalación receptora de todos los suministros a contratar, listado de viviendas con calibre de contador / Qn, diámetro derivación y montantes.
- c. Escritura de propiedad, contrato de arrendamiento o documento que acredite el derecho de disponibilidad sobre el inmueble para el que solicite el suministro.
- d. Licencia de Ocupación o Cédula de Habitabilidad para el caso de viviendas nuevas o reformadas.
- e. Licencia de actividad o documento que acredite el uso que se pretende dar al agua solicitada, según epígrafe del Impuesto de Actividades Económicas.
- f. Licencia de Apertura del local.
- g. N.I.F./C.I.F. del contratante.
- h. Escritura de servidumbre si la prolongación de red, acometida o armario del contador, precisara instalarse o transcurrir por terreno de propiedad privada.
- i. Cualquier otra documentación que estime oportuna la Entidad Gestora.

### **ARTÍCULO 47. CONTRATACIÓN**

1. A partir de la solicitud de un suministro, la Entidad Gestora comunicará por escrito el estudio de las condiciones técnico-económicas para realizar el mismo, en el plazo máximo de quince (15) días hábiles.
2. El solicitante, una vez recibida la notificación de las condiciones técnico-económicas, dispondrá de un plazo de treinta (30) días para la formalización del contrato. Transcurrido el plazo sin que se haya formalizado, se entenderá decaída la solicitud, sin más obligaciones para la Entidad Gestora.
3. En el momento de la contratación del suministro se devengarán las tasas o tarifas por los derechos de conexión vigentes en cada momento.
4. Se entenderá que dicho contrato o póliza de suministro no estará perfeccionado mientras el solicitante no haya cubierto las obligaciones económicas, técnicas y administrativas que, de



acuerdo con el presente Reglamento, estuviese obligado a sufragar o cumplimentar.

5. Una vez satisfechas todas las obligaciones y cumplimentados todos los requisitos correspondientes por el solicitante, la Entidad Gestora estará obligada a la puesta en servicio de la instalación y suministro, en el plazo establecido de quince (15) días hábiles a partir de la fecha de contratación y abono.

6. La demora en la concesión de las autorizaciones o permisos necesarios para la realización de los trabajos, llevará consigo la interrupción del plazo señalado en el párrafo anterior. Tal retraso será comunicado al peticionario por escrito de la Entidad Gestora.

7. En la medida de lo posible, el contrato será único para abastecimiento de agua y alcantarillado.

8. El contador corresponderá al tipo aprobado por el órgano competente de industria y habrá de estar debidamente verificado, y se suministrará en el momento de suscribir el contrato, de manera que la Entidad Gestora pueda realizar su colocación.

#### **ARTÍCULO 48. CONTRATO DE SUMINISTRO**

1. El contrato de suministro será el único documento que dará fe de la concesión del mismo, y junto a las condiciones establecidas en el presente Reglamento, así como a las que se deriven de las normas que cada titular del servicio pudiera tener aprobadas oficialmente, regulará las relaciones entre la Entidad Gestora y el cliente. Dicho contrato se formalizará por escrito de acuerdo con el modelo oficial aprobado y por triplicado, debiendo entregar un ejemplar cumplimentado al cliente.

2. 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.

3. La póliza o contrato de suministro se establecerá para cada servicio y uso, siendo por tanto obligatorio extender contratos separados para aquellos que exijan aplicación de tarifas o condiciones diferentes.

#### **ARTÍCULO 49. CUOTAS DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO**

1. La cuota de enganche o conexión a la red corresponde a las compensaciones económicas que deberán satisfacer los solicitantes del suministro de agua y/o alcantarillado, para sufragar los costes de carácter técnico, de ejecución de la acometida básica y administrativos, derivados de la formalización del contrato.

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

#### **ARTÍCULO 50. CAUSAS DE DENEGACIÓN DEL CONTRATO**

1. La facultad de concesión del suministro de agua y vertido corresponde al Ayuntamiento, con sujeción a las normas reglamentarias vigentes.

2. No obstante, la Entidad Gestora podrá proponer la denegación de la contratación del suministro en los siguientes casos:

a. Por falta de presentación de cualquiera de los documentos exigidos para la contratación del suministro.

b. Cuando el solicitante no acredite de manera fehaciente su personalidad y su relación con la finca para la que se solicite el suministro.

c. Cuando la persona o entidad que solicite el suministro se niegue a firmar el contrato de servicio o póliza de abono extendido de acuerdo con el modelo autorizado y con las disposiciones vigentes sobre contratación de suministro de agua y/o alcantarillado.

d. Cuando en la instalación del peticionario no se hayan cumplido, a juicio de la Entidad Gestora y previa comprobación, las prescripciones que con carácter general establece este Reglamento y la Normativa vigente, así como las especiales de la Entidad Gestora. En este caso, la Entidad Gestora señalará los defectos encontrados al peticionario, para que los corrija, remitiendo, en caso de discrepancia, comunicación de los reparos formulados a



órgano competente en materia de Industria, el cual, previa las actuaciones que considere oportunas y, en todo caso, después de oír al instalador, dictará la resolución que proceda.

e. Por incumplimiento de lo estipulado en este Reglamento en lo que se refiere a requisitos previos para la conexión a las redes del servicio; cuando no disponga de acometidas para el suministro de agua, o no cuente con autorización de vertido para las aguas residuales y pluviales.

f. Cuando para el local para el que solicita el suministro y/o alcantarillado, exista otro contrato de suministro y/o alcantarillado anterior y en plena vigencia.

g. Cuando se compruebe que el peticionario o el inmueble tiene deudas relacionadas con el abastecimiento de agua o alcantarillado con la Entidad Gestora en cualquier finca. Cuando para el local o vivienda para el que se solicita el suministro y/o alcantarillado, exista una deuda, deberá abonarse para proceder a dar suministro a este local o vivienda.

h. Cuando por el peticionario del suministro, en el caso de que alguna parte de las instalaciones generales deban discurrir por propiedad de terceros, no se haya acreditado fehacientemente la obtención de las autorizaciones de terceros que correspondan o, en su caso, quede sin acreditar, con inscripción registral, la constitución de la servidumbre de paso y acceso necesarios para llevar a cabo el mantenimiento y conservación de las obras e instalaciones para la prestación de los servicios solicitados.

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

## **ARTÍCULO 51. TITULARIDAD DEL CONTRATO Y CAMBIO DE CLIENTES**

1. El contratante del suministro de agua o alcantarillado será el titular o titulares de la finca, local, vivienda, establecimiento hotelero o industria a abastecer, o quien lo represente legalmente, a salvo de las excepciones que se detallan en este artículo.

2. En su caso, el contratante podrá ser el inquilino, con autorización bastante de la propiedad. Esta autorización implicará la asunción, por parte del propietario, de las eventuales responsabilidades y del resarcimiento de daños al Servicio, en caso de incumplimiento del Contrato de Suministro por parte del inquilino.

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

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

5. Los cambios de titularidad no devengarán importe alguno para los usuarios o clientes y solo se podrán realizar siempre que no exista ninguna deuda en dicho contrato.

## **ARTÍCULO 52. SUBROGACIÓN**

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

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

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

4. En el caso que se produzca una modificación en la personalidad de la Entidad Gestora, 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 53. DURACIÓN DEL CONTRATO**

1. El contrato de suministro se suscribirá con carácter definitivo, salvo estipulación expresa con otro carácter, si bien sujeta a los condicionamientos legales que establece este Reglamento o que sean de aplicación. Sin embargo, el cliente podrá darlo por terminado en cualquier momento, siempre que comunique esta decisión a la Entidad Gestora con quince (15) días de antelación.
2. Los suministros para obras, espectáculos temporales en locales móviles, y en general, para actividades esporádicas, se contratarán siempre con carácter temporal y por tiempo definido, que expresamente figurará en el contrato.

### **ARTÍCULO 54. CLÁUSULAS ESPECIALES**

1. Las cláusulas especiales que puedan consignarse en los contratos de suministro, no contendrán condición alguna contraria a los preceptos de este Reglamento, ni a los establecidos en el Código Técnico de la Edificación, ni a otra cualquier disposición aprobada sobre la materia que le sea de aplicación.
2. Cuando un usuario disponga de suministro se suscribirá con carácter definitivo, salvo estipulación expresa con otro carácter, si bien sujeta a los condicionamientos legales que establece este Reglamento o que sean de aplicación.

### **ARTÍCULO 55. CAUSAS DE SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO**

1. Son causas de suspensión del suministro a los clientes o usuarios los siguientes casos:
  - a. Si la Administración competente, por causas justificadas de interés general, ordena a la Entidad Gestora la suspensión del suministro. Las causas que provocan el corte, que será por el tiempo imprescindible, deberán ser comunicadas a los clientes o usuarios por los medios adecuados.
  - b. Cuando un usuario disponga de suministro de agua sin contrato a su nombre que lo ampare como cliente y se niegue a su suscripción cuando sea requerido para ello por la Entidad Gestora.
  - c. Cuando el cliente no satisfaga los importes derivados de los gastos y derechos por el establecimiento del suministro de agua y/o el servicio de alcantarillado, así como por cualquier otro adeudo que mantenga el usuario con la Entidad Gestora.
  - d. Si el cliente no satisface, en periodo voluntario y dentro del plazo establecido al efecto por la Entidad Gestora, el importe de los servicios correspondiente a dos recibos consecutivos conforme a lo estipulado en el Contrato de Suministro o Póliza de Abono. Se podrá proceder al corte de suministro, siguiendo el procedimiento establecido en el presente Reglamento, sin perjuicio de que se inicien las actuaciones necesarias para la reclamación, ya sea en vía judicial u otra, de las facturas que estuvieran impagadas.
  - e. Cuando el cliente establezca o permita establecer derivaciones en su instalación para suministro de agua para el consumo humano a otras fincas, locales o viviendas diferentes a los asignados en su contrato de suministro. En este caso, la Entidad Gestora podrá efectuar el corte inmediato del suministro de agua en tales derivaciones, dando cuenta de ello por escrito al Ayuntamiento.
  - f. Cuando, por el personal de la Entidad Gestora, se encuentren derivaciones en sus redes con consumo de agua sin contrato alguno, es decir, realizadas clandestinamente. En este caso la Entidad Gestora podrá efectuar el corte inmediato del suministro de agua en tales derivaciones.
  - g. Si el cliente hace uso del agua que se le suministra para usos diferentes a los consignados en su contrato de suministro.
  - h. Por fraude.
  - i. En los casos de demolición, ampliación o reforma de la finca que suponen riesgo para la integridad de la acometida de suministro. Asimismo, se suspenderá el suministro en fincas calificadas en ruina por la Administración competente y en fincas derribadas.
  - j. Cuando el cliente titular del contrato de suministro estando presente no permita el acceso, en horas hábiles, a la vivienda, finca o local al personal autorizado y debidamente identificado





por la Entidad Gestora, para tomar lectura, revisar la instalación o realizar cualquier otra actuación relacionada con el suministro de agua y/o el servicio de alcantarillado, quedando la imposibilidad de acceso reflejada en un parte de trabajo o acta y siendo ésta remitida al Ayuntamiento junto con la solicitud de suspensión de suministro.

k. Por impedir, de cualquier forma, la toma de lectura del contador para la facturación de consumo.

l. Por manipular la instalación y el contador, así como por no respetar los precintos colocados por la Entidad Gestora.

m. Cuando, aun existiendo contrato de suministro a su nombre, el cliente haya retirado unilateralmente el contador y goce de suministro.

n. Por la negativa del cliente a modificar el registro o arqueta del contador, e incluso su instalación interior, cuando ello fuera preciso para sustituir el contador por cualquiera de las causas que autoriza este Reglamento.

o. Cuando en los suministros en los que el uso del agua o disposición de las instalaciones interiores pudieran afectar a la aptitud del agua para el consumo humano en la red de distribución, hasta que el cliente tome las medidas necesarias para evitar esta situación. En este caso, la Entidad Gestora podrá realizar el corte inmediato del suministro, dando cuenta de ello por escrito al Ayuntamiento y a la Administración competente.

p. Cuando el cliente mezcle aguas de otra procedencia y, requerido por la Entidad Gestora para que anule esta anomalía, no la lleve a efecto en el plazo máximo de cinco (5) días.

q. Por negligencia del cliente respecto de la reparación de averías en sus instalaciones si, una vez notificado por escrito por parte de la Entidad Gestora, transcurriese un plazo superior a siete (7) días sin que la avería hubiese sido subsanada.

r. Cuando el cliente introduzca en su actividad modificaciones que supongan alteración en el caudal o características del vertido con respecto a las que figuren en la concesión.

s. Cuando el cliente permita que, a través de sus instalaciones, se viertan aguas residuales de terceros.

t. 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.

2. En cualquier caso, estas suspensiones, previa tramitación del correspondiente expediente, se producirán sin perjuicio de las indemnizaciones y/o penalizaciones a que pudiera haber lugar como consecuencia de cualquiera de las anomalías previstas.

3. En los supuestos previstos en las letras c) y d) del primer apartado, la falta de pago se entenderá como una resolución unilateral y voluntaria del contrato de suministro por parte del cliente.

## **ARTÍCULO 56. PROCEDIMIENTO DE SUSPENSIÓN**

1. En los supuestos contemplados en las letras i) f) y o) del artículo 55, la Entidad Gestora podrá realizar el corte inmediato del suministro, y dará cuenta al Ayuntamiento por escrito en las 24 horas siguientes a la ejecución de dicho corte.

2. Con excepción de los casos de corte inmediato previstos en el artículo anterior, se seguirá el siguiente procedimiento:

a. Existiendo causa para realizar el corte del suministro, la Entidad Gestora deberá dar cuenta al abonado por correo certificado con acuse de recibo o cualquier otro medio que garantice la recepción del aviso por parte de éste de la notificación de corte.

b. Esta comunicación deberá contemplar los motivos y hechos que justifiquen la suspensión o corte de suministro, así como el plazo de ejecución de la suspensión o corte, que no podrá ser inferior a quince (15) días, desde la fecha de recepción de la comunicación, para que el cliente proceda a la subsanación de la situación o presente sus alegaciones al corte de suministro.

c. Paralelamente, la Entidad Gestora deberá comunicar al Ayuntamiento los clientes y las causas por las que se solicita autorización para suspender el suministro.

d. Para que la Entidad Gestora pueda proceder al corte del suministro, deberá ser expresamente acordado por el Ayuntamiento en la resolución que se dicte al efecto. A tal fin recabará previamente un informe de los Servicios Sociales en el que se acrediten tanto las





circunstancias del afectado como del inmueble afectado por el corte (si se trata o no de vivienda habitual). Si los Servicios Sociales informan de una situación de estas características, se suspenderá la tramitación del procedimiento de corte en tanto se sustancian las actuaciones para ayudar a las personas en riesgo. El Ayuntamiento, en todo caso, deberá dar respuesta en el plazo de quince (15) días contados a partir de la fecha en que se recibe la notificación por parte de la Entidad Gestora.

e. La suspensión del suministro, salvo en los supuestos de corte inmediato, no podrá realizarse ni en las 24 horas anteriores a un día festivo, ni en día festivo ni en días en que no exista servicio de atención al cliente.

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

g. La notificación de corte de suministro que debe recibir el cliente incluirá, como mínimo, los siguientes datos:

- Nombre y dirección de contacto del cliente
- Identificación del contrato de suministro
- Dirección de la finca/vivienda/local abastecida
- Detalle de los motivos que ocasionan el corte de suministro
- Fecha a partir de la cual se realizará el corte de suministro, que no podrá ser inferior a quince (15) días desde que el cliente haya recibido la comunicación
- Información detallada sobre las formas en que pueden corregirse las causas que originan la suspensión del suministro
- Teléfono y/o dirección del Centro de Atención al cliente u otro canal de contacto donde puedan subsanarse las causas que originan el corte y presentar las alegaciones al mismo.

La comunicación incluirá una referencia al derecho, forma, plazos y efectos para realizar cualquier reclamación o alegación en caso de discrepancia en relación a los hechos que originan el corte o suspensión del suministro.

h. De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 44 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, cuando los interesados en un procedimiento sean desconocidos, se ignore el lugar de la notificación o bien, intentada ésta, no se hubiese podido practicar, la notificación se hará por medio de un anuncio publicado en el «Boletín Oficial del Estado». Asimismo, previamente y con carácter facultativo, el Ayuntamiento podrá publicar un anuncio en el boletín oficial de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares, en el tablón de edictos del Ayuntamiento del último domicilio del interesado o del Consulado o Sección Consular de la Embajada correspondiente. El Ayuntamiento podrá establecer otras formas de notificación complementarias a través de los restantes medios de difusión, que no excluirán la obligación de publicar el correspondiente anuncio en el «Boletín Oficial del Estado». En la publicación constará el lugar y plazo en que el destinatario deberá comparecer para ser notificado.

Se concederá un plazo de quince (15) días naturales, contados desde el siguiente al de la publicación en el Boletín Oficial del Estado, para la comparecencia. Transcurrido dicho plazo sin comparecer, la notificación se entenderá producida a todos los efectos legales el día siguiente al del vencimiento del plazo señalado.

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

- Si en un plazo de treinta (30) días naturales desde el vencimiento del periodo voluntario de pago del segundo recibo impagado, este no es satisfecho por el cliente, se iniciará el procedimiento de corte con la notificación al cliente titular del contrato, mediante correo certificado con acuse de recibo, en el que se harán constar claramente los datos del cliente, así como la dirección de la finca, vivienda o local, la cuantía de la deuda, forma y el plazo de pago, que en ningún caso será inferior a quince (15) días, y centros de atención al cliente de la Entidad Gestora.
- Realizada la notificación sin resultado, la Entidad Gestora podrá proceder al corte del suministro siguiendo el procedimiento aquí establecido, excepto si el cliente presentara reclamación de la factura ante ella, paralizándose automáticamente el procedimiento.



- El corte deberá realizarse de tal forma que pueda ser restablecido rápidamente y con el menor coste posible si el cliente satisface la deuda pendiente y los gastos ocasionados por la realización del corte y su restablecimiento.
- Si el interesado interpone recurso contra el aviso de suspensión, sólo se podrá ejecutar la resolución de suspensión de suministro si el usuario no deposita la cantidad que deba. De otro modo no se podrá proceder a la suspensión hasta que el Ayuntamiento proceda a dar audiencia al interesado y resolviéndose el procedimiento.
- Para que la Entidad Gestora pueda proceder al corte del suministro, deberá ser expresamente acordado por el Ayuntamiento en la resolución que se dicte al efecto. A tal fin recabará previamente un informe de los Servicios Sociales en el que se acrediten tanto las circunstancias del deudor como del inmueble afectado por el corte (si se trata o no de vivienda habitual). Si los Servicios Sociales informan de una situación de estas características, se suspenderá la tramitación del procedimiento de corte en tanto se sustancian las actuaciones para ayudar a las personas en riesgo. El Ayuntamiento, en todo caso, deberá dar respuesta en el plazo de quince (15) días contados a partir de la fecha en que se recibe la notificación por parte de la Entidad Gestora.

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

k. Si en el plazo equivalente a un período de facturación, contado desde la fecha de corte, no se abonara la deuda de los recibos pendientes, se dará por extinguido definitivamente el contrato sin perjuicio de los derechos de la Entidad Gestora a la exigencia del pago por vía judicial de la deuda y el resarcimiento de los daños y perjuicios que hubiera lugar. En este caso, se iniciará el procedimiento administrativo de apremio en los términos del Artículo 69 y siguientes del *Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación* y demás normativa de desarrollo.

## **ARTÍCULO 57. RENOVACIÓN DEL SUMINISTRO**

Los gastos de renovación del suministro, en caso de suspensión justificada, irán a cargo del usuario, según el importe establecido en las Ordenanzas Reguladoras del servicio. 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 hayan sido enmendadas las causas del origen del corte de suministro.

## **ARTÍCULO 58. EXTINCIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO**

1. El contrato de suministro de agua y/o alcantarillado quedará sin efecto sin perjuicio de la ejecución previa, en su caso, de las acciones de suspensión de suministro, especificadas en el artículo 55 de este Reglamento, por cualquiera de las causas siguientes:

- a. A petición del cliente. Para ello el cliente deberá encontrarse al día en el pago de sus obligaciones con la Entidad Gestora.
- b. Por resolución de la Entidad Gestora, suficientemente justificada, en los siguientes casos:
  - Por incumplimiento de cualquiera de las causas que motivan la suspensión del suministro sin que el cliente titular del contrato, una vez notificada por escrito la irregularidad detectada, la hubiese corregido en un plazo superior a dos meses desde su comunicación.
  - Por el cumplimiento del término o condición del contrato del mismo.
  - Por incumplimiento, por parte del cliente, del contrato o de las obligaciones que de él se deriven.
  - Por motivos evidentes y urgentes de salubridad.
  - Por modificación, por parte del cliente, de la composición de los vertidos sin autorización.
  - A instancias de la Administración competente, por no disponer de la licencia de primera ocupación, licencia de apertura o actividad o equivalente.



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

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

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

#### **ARTÍCULO 59. RETIRADA DEL APARATO DE MEDICIÓN**

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

#### **ARTÍCULO 60. COMPATIBILIDAD DE PROCEDIMIENTOS**

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

#### **ARTÍCULO 61. ACCIONES LEGALES**

1. El prestador del servicio, sin perjuicio de la suspensión del suministro y la rescisión del contrato, podrá ejercer las acciones administrativas y judiciales correspondientes y, en especial, la acción penal por fraude o defraudación.

2. Asimismo, y en el caso en que la suspensión del suministro efectuada por el prestador del servicio resultara improcedente, el usuario o cliente podrá ejercer las acciones administrativas y judiciales que correspondan.

### **CAPÍTULO VIII. REGULARIDAD EN EL SERVICIO**

#### **ARTÍCULO 62. GARANTÍA DE PRESIÓN Y CAUDAL**

1. La Entidad Gestora está obligada a mantener en la llave de registro de cada instalación, las condiciones de presión y caudal establecidas en el contrato de acometida o de suministro admitiéndose una tolerancia de +/- 10%.

La Entidad Gestora no responderá, por tanto:

- a. De las pérdidas de presión por insuficiencia de sección en las instalaciones interiores.
- b. De las deficiencias de calidad por contaminación interior.

2. Las dotaciones de agua potable para cada vivienda serán conforme lo establecido en las Normas de Planeamiento vigentes, y según lo estipulado en el Plan Hidrológico de Les Illes Balears.

#### **ARTÍCULO 63. CONTINUIDAD EN EL SERVICIO**

1. El Servicio de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado será permanente, salvo estipulación contraria en la póliza de abono y salvo interrupciones ocasionales por causas de fuerza mayor o en los casos que se especifican a continuación:

- a. Como consecuencia de las necesidades del Servicio: ejecución de obras de ampliación, renovación o mejora de las redes e instalaciones de acometidas.
- b. Como consecuencia de causas imprevistas: averías en las instalaciones afectas al



servicio.

2. Se considera causa de fuerza mayor la no disponibilidad de caudales de agua en la captación o en la red, bien totalmente o bien parcialmente, por motivos no imputables al prestador del servicio o a otros previstos en la normativa vigente.

#### **ARTÍCULO 64. SUSPENSIONES TEMPORALES**

1. La Entidad Gestora podrá suspender temporalmente el servicio cuando sea imprescindible para proceder al mantenimiento, reparación o mejora de las instalaciones a su cargo.

2. En los cortes previsibles y programados, la Entidad Gestora quedará obligada a dar publicidad de tales medidas a los clientes, como mínimo con cuarenta y ocho (48) horas de antelación, a través de los medios de comunicación en la localidad (periódicos, radio, etc.), servicios de mensajería instantánea disponibles, comunicados directos a los usuarios afectados o carteles en las vías y edificaciones afectadas, que garanticen la información del mencionado corte de suministro. Cuando se haga mediante carteles en la vía pública, éstos se publicarán en los idiomas oficiales en la Comunidad Autónoma de les Illes Balears.

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

#### **ARTÍCULO 65. RESERVAS DE AGUA**

1. Sin perjuicio de lo que establezcan las regulaciones específicas de cada sector, todos los locales en los que se desarrolle cualquier tipo de actividad en la que el agua represente una permanente e inexcusable necesidad para la salud pública o seguridad de las personas y bienes, y, especialmente, en los Centros Hospitalarios, almacenes de productos inflamables y combustibles y grandes centros comerciales, deberán disponer de depósitos de reservas de agua que aseguren una autonomía de abastecimiento acorde con las necesidades mínimas que deban cubrirse, y al menos para un tiempo no inferior a veinticuatro (24) horas.

2. Igualmente, deberán dimensionar y establecer sus reservas las industrias en las que el agua represente un elemento indispensable en el proceso de producción o conservación de productos, de forma que quede asegurado su autoabastecimiento mínimo durante al menos veinticuatro (24) horas.

3. La instalación de estos depósitos de reservas de agua se hará de forma que garantice la renovación total del agua acumulada en cortos periodos de tiempo. Asimismo irán dotados de la correspondiente válvula antirretorno para evitar una descarga accidental en la red de distribución general.

#### **ARTÍCULO 66. RESTRICCIONES EN EL SUMINISTRO**

1. Cuando circunstancias de sequía, escasez de caudales de agua o dificultades de tratamiento lo aconsejen, la Entidad Gestora podrá imponer restricciones en el suministro del servicio a los clientes, con autorización del Ente Local correspondiente.

2. En estos casos, la Entidad Gestora vendrá obligada a informar a los clientes, lo más claramente posible, de las medidas que se van a implantar, así como la fecha de inicio de las mismas, a través de los medios de comunicación y mediante notificación por carta a cada cliente.

### **CAPÍTULO IX. LECTURAS, CONSUMOS Y FACTURACIONES**

#### **ARTÍCULO 67. LECTURA DE CONTADORES**

1. La lectura de contadores, que servirá para establecer los volúmenes consumidos por los abonados, deberá realizarla la Entidad Gestora, como mínimo, según la periodicidad



establecida en las Ordenanzas Reguladoras. No obstante, la Entidad Gestora podrá verificar los contadores con la frecuencia que considere oportuno, pero sin que esta verificación le dé derecho a remuneración complementaria.

Las indicaciones que marque el contador las anotará el lector en las hojas que servirán de base para la facturación correspondiente.

2. La toma de lectura será realizada en horas hábiles o de normal relación con el exterior, por el personal autorizado expresamente por la Entidad Gestora, provisto de su correspondiente documentación identificativa. En ningún caso, el cliente podrá imponer la obligación de tomar lectura fuera del horario que tenga establecido la Entidad Gestora a tal efecto.

3. Cuando por ausencia del cliente no fuese posible la toma de lectura, el lector encargado de la misma dejará constancia de su visita, depositando en el buzón de correos o similar una tarjeta en la que, además de dejar constancia de su presencia en el domicilio del cliente, permitirá a éste anotar en la misma la lectura de su contador efectuada por el mismo, y hacerla llegar a las oficinas del Servicio, en el plazo máximo indicado en ella, a los efectos de la facturación del consumo registrado.

4. En caso de que el contador de agua se encuentre ubicado en el interior de la vivienda, el cliente queda obligado a facilitar el acceso a la misma al personal de la Entidad Gestora para proceder a la lectura de dicho contador. En caso de que el cliente no consintiera el acceso a la vivienda, la Entidad Gestora informará al Ayuntamiento para la adopción de las medidas oportunas, y sin perjuicio para la gestora de emprender las acciones legales correspondientes.

## **ARTÍCULO 68. DETERMINACIÓN DE CONSUMOS**

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

## **ARTÍCULO 69. CONSUMOS ESTIMADOS**

1. Cuando no sea posible conocer los consumos realmente realizados, como consecuencia de avería en el equipo de medida, ausencia del cliente en el momento en que se intentó tomar la lectura o cualquier otra causa accidental, la facturación del consumo se efectuará con arreglo al consumo realizado durante el mismo periodo de tiempo y en la misma época del año anterior. De no existir, se liquidarán las facturaciones con arreglo a la media aritmética de los seis meses anteriores.

2. En aquellos casos en los que no existan datos históricos para poder obtener el promedio al que se alude en el párrafo anterior, los consumos se determinarán en base al promedio que se obtenga en función de los consumos conocidos de periodos anteriores. Si tampoco esto fuera posible, se facturará un consumo equivalente a la capacidad nominal del contador por treinta horas de utilización mensual.

3. Los consumos así estimados, tendrán el carácter de firme en el supuesto de avería en el contador, y a cuenta en los otros supuestos, en los que, una vez obtenida la lectura real, se normalizará la situación, por exceso o por defecto, en las facturaciones de los siguientes periodos a tenor de la lectura practicada en cada uno de ellos.

## **ARTÍCULO 70. EXCESO DE CONSUMO INVOLUNTARIO**

1. En caso de que, durante la normal lectura de los contadores, la Entidad Gestora detecte un consumo anómalo, deberá notificarlo al cliente en un plazo no superior a diez (10) días hábiles.

2. Para minimizar los efectos gravosos que la aplicación de la tarifa de bloques puede tener en un consumo excesivo involuntario de agua, la Entidad Gestora podrá modificar las facturas de agua con los siguientes criterios:

- a. Se considerará consumo excesivo de agua todo aquel que sea doble o más del consumo habitual en el mismo periodo del año anterior. En el caso de no existir consumo real en el mismo periodo de facturación, se comparará con el consumo registrado real medio de las últimas cuatro facturaciones anteriores al periodo reclamado o del último periodo facturado en caso de tampoco disponer del dato anterior; siempre que haya correspondido a un consumo distinto de cero.





- b. El exceso debe haber sido provocado por una avería accidental e involuntaria en la instalación interior de la finca.
- c. El cliente podrá solicitar revisión de la facturación del periodo afectado ante la Entidad Gestora.
- d. La Entidad Gestora procederá a la verificación del origen del consumo a revisar, debiéndose acreditar por parte del cliente, fehacientemente, la localización de la avería, el tipo de reparación efectuada y las consecuencias de la misma.
- e. Una vez confirmada la avería y su relación directa con el consumo, se procederá a modificar la factura afectada teniendo en cuenta lo siguiente: considerando que el consumo habitual de la finca en el periodo afectado debe ser similar al del mismo periodo del año anterior o, en caso de no disponer de esta información, igual a la media de los últimos seis meses de consumo registrado, se facturará este consumo habitual a precio de la tarifa vigente.
- f. La modificación efectuada será incluida dentro del anexo de modificaciones del Padrón correspondiente.

#### **ARTÍCULO 71. OBJETO Y PERIODICIDAD DE LA FACTURACIÓN**

- 1. Será objeto de facturación por la Entidad Gestora los conceptos que procedan de los recogidos en las Ordenanzas Reguladoras, en función de la modalidad del suministro y a las tarifas vigentes en cada momento.
- 2. Los consumos se facturarán por periodos de suministros vencidos. El primer período se computará desde la fecha de puesta en servicio de la instalación.
- 3. El periodo de facturación será el establecido en las Ordenanzas Reguladoras vigentes en cada momento.

#### **ARTÍCULO 72. FACTURAS**

- 1. Las facturas de los importes del servicio prestado se confeccionarán periódicamente, incluyéndose en los mismos los impuestos y otras tasas que puedan corresponder. Se confeccionará una factura por cada cliente.
  - 2. La Entidad Gestora especificará, en sus facturas, el desglose del sistema tarifario aplicable, fijando claramente todos y cada uno de los conceptos de facturación.
- En las facturas emitidas deberán constar, además, los datos identificativos del cliente y domicilio del suministro, lecturas de contador, importe de los servicios y tributos que se repercutan, domicilio y plazo de pago, y datos de la Entidad Gestora a donde dirigirse para solicitar información o efectuar reclamaciones, y otros que a juicio de la Entidad fuesen convenientes para su mejor comprensión por el cliente.

#### **ARTÍCULO 73. FORMA DE PAGO DE LAS FACTURAS**

- 1. El cliente podrá hacer efectivos los importes facturados por la Entidad Gestora en Cajas de Ahorros, Entidades de crédito u otros establecimientos u oficinas autorizadas por la Entidad Gestora, o bien a través de la cuenta del cliente en la Entidad bancaria o Caja de Ahorros que para el efecto señale, o por cualquier otro medio que ponga la Entidad Gestora al alcance del cliente para su pago.
- 2. El abono de las facturas periódicas del servicio se efectuará preferentemente por el sistema de domiciliación bancaria o, en su defecto, en cualquier Sucursal de las Entidades Bancarias que la Entidad Gestora haya designado al efecto, o incluso en las propias instalaciones de atención al cliente que la Entidad Gestora destine a tal efecto.
- 3. En caso de devolución de recibos por las entidades bancarias, por causas imputables al cliente, serán por cuenta del mismo la totalidad de los gastos que se produzcan por motivo de dicha devolución.

#### **ARTÍCULO 74. VÍA DE APREMIO**

Se iniciará el procedimiento administrativo de apremio en los términos del Artículo 69 y siguientes del Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento

General de Recaudación y demás normativa de desarrollo.

#### **ARTÍCULO 75. RECLAMACIONES**

1. El cliente podrá obtener de la Entidad Gestora cualquier información relacionada con las lecturas, facturaciones, comprobaciones de contador, cobros y tarifas aplicadas y, en general, sobre toda cuestión relacionada con el suministro que se haya generado en un periodo de un año anterior a la fecha de presentación.
2. Cuando el cliente presente una reclamación para la devolución de ingresos que considere indebidos, expresará de forma clara y concisa los conceptos que reclama y los fundamentos de la reclamación y se acompañará la misma de los justificantes de los ingresos supuestamente indebidos y cualquier otra documentación que al caso corresponda.
3. La devolución de las cantidades percibidas indebidamente deberá ser inmediata, una vez se compruebe el error de facturación, de medida o cualquier otra causa que lo haya provocado.
4. Los clientes siempre tendrán a su disposición las Hojas de Reclamación. La Entidad Gestora deberá llevar un Libro de Reclamaciones, debidamente diligenciado por el Ayuntamiento, que deberá estar a disposición del Ayuntamiento en todo momento.
5. Las reclamaciones que se formulen por daños y perjuicios que se causen por la Entidad Gestora se regirán por la legislación aplicable, teniendo en cuenta la naturaleza de las mismas y su carácter contractual o extracontractual.

#### **ARTÍCULO 76. PRORRATEO**

En los periodos de facturación en que hayan estado vigentes varios precios y/o tarifas, la liquidación se efectuará por prorrateo.

#### **ARTÍCULO 77. CORRECCIÓN DE ERRORES EN LA FACTURACIÓN**

En los casos en que por error la Entidad Gestora hubiera facturado cantidades inferiores a las debidas, se escalonará el pago de la diferencia en un plazo que, salvo acuerdo contrario, será de igual duración que el período a que se extienden las facturaciones erróneas, con un tope máximo de dos años.

### **CAPÍTULO X. RÉGIMEN DE TARIFAS**

#### **ARTÍCULO 78. SISTEMA TARIFARIO**

1. Se entenderá por sistema tarifario al conjunto de los conceptos de agua y alcantarillado que conforman el precio total que el cliente debe pagar según el tipo de servicio contratado.
2. Los tipos tarifarios de aplicación a cada uno de los conceptos que conforman el precio total a pagar por el cliente, serán los establecidos en cada momento por el Régimen de Tarifas que sea legalmente de aplicación aprobado por las ordenanzas reguladoras vigentes.
3. El sistema tarifario determina la estructura del Régimen de Tarifas aplicables en cada momento. El Régimen de Tarifas podrá variarse por el Ayuntamiento después de efectuados los trámites legales necesarios.

#### **ARTÍCULO 79. RÉGIMEN DE TARIFAS**

1. **Cuota de servicio:** en ambos servicios, abastecimiento y alcantarillado, el actual régimen de tarifas establece una cantidad fija que, periódicamente, deben abonar los clientes independientemente de que hagan uso o no del servicio, como pago por la disponibilidad del servicio y del derecho de poder utilizarlo en cualquier momento y en la cantidad que desee. El importe de esta cuota de servicio será el que se establezca en la Ordenanza Reguladora vigente.
2. **Cuota de consumo:** en ambos servicios, abastecimiento y alcantarillado, el actual régimen



de tarifas establece una cantidad a pagar por el cliente de forma periódica y en función del consumo realizado.

El importe de la cuota de consumo será, en su caso, el que se establezca en la Ordenanza Reguladora vigente.

## **CAPÍTULO XI. FRAUDES EN EL SERVICIO**

### **ARTÍCULO 80. INFRACCIONES DE LA ENTIDAD GESTORA**

El incumplimiento por la Entidad Gestora de las obligaciones que se establecen en el presente Reglamento, constituye infracción administrativa conforme a lo estipulado en la regulación local, ley autonómica o estatal correspondiente.

### **ARTÍCULO 81. INSPECCIÓN DE UTILIZACIÓN DEL SERVICIO**

1. La Entidad Gestora está autorizada a vigilar las condiciones y formas en que los clientes utilizan el servicio de abastecimiento y alcantarillado.
2. A tal fin, la Entidad Gestora podrá solicitar y proponer el nombramiento de inspectores, los cuales obtendrán el nombramiento de inspector autorizado, expedido por el órgano competente y en su defecto por el Ayuntamiento, mediante tarjeta identificativa, en la que se fijará la fotografía del interesado y se harán constar las atribuciones correspondientes.
3. Los inspectores autorizados estarán facultados para visitar e inspeccionar los locales en los que se utilice el agua suministrada y/o se realicen vertidos a la red de alcantarillado, así como a las instalaciones correspondientes, observando si existe alguna anomalía.

### **ARTÍCULO 82. ACTUACIÓN INSPECTORA**

1. La actuación de los inspectores autorizados y acreditados se reflejará en acta donde conste el nombre y domicilio del cliente inspeccionado, las circunstancias en que se llevará a cabo la inspección, fecha y hora, así como los hechos que la originen. Se deberá invitar al cliente, al personal dependiente del mismo, familiar, o a cualquier otro testigo que presencie la inspección, a realizar en dicho acto las manifestaciones que estime pertinentes, haciéndolas constar, con su firma debidamente acreditada mediante DNI o similar. La negativa a hacerlo no afectará en nada a la tramitación y conclusiones que se establezcan posteriormente, ni se tomarán en consideración las manifestaciones que no hayan sido reconocidas mediante firma.
2. Una copia de esta acta firmada por el inspector se entregará al cliente.
3. El inspector, en concordancia con la gravedad de los hechos de los potenciales fraudes cometidos o de los daños y pérdidas de agua, podrá precintar, si es necesario, los elementos inherentes a la infracción a fin de suspender el servicio. La actuación inspectora puede dar lugar a la adopción de medidas provisionales.
4. La Entidad Gestora, a la vista del acta redactada, requerirá al propietario de la instalación para que corrija las deficiencias observadas en la misma, con el apercibimiento de que, de no llevarlo a efecto en el plazo de cinco días hábiles, se aplicará el procedimiento de suspensión del suministro que corresponda.
5. Cuando el personal de la Entidad Gestora encuentre derivaciones en sus redes con utilización de suministro sin contrato o convenio alguno, es decir, realizadas clandestinamente, podrá efectuar el corte inmediato del suministro a tales derivaciones, dando cuenta de ello inmediatamente y por escrito, al órgano superior competente y, en cualquier caso, al Ayuntamiento para la incoación del correspondiente expediente sancionador.
6. Si no fuera posible acceder a la zona de contadores, la suspensión del suministro podrá realizarse por la llave de acometida.

### **ARTÍCULO 83. FRAUDES**

1. Se considerarán como fraudes, todas las acciones llevadas a cabo por el usuario de un



suministro de agua y/o vertido, sea cliente o no al mismo, con ánimo de lucro ilícito y con un perjuicio para la Empresa Gestora. Estimándose como tales:

- a. Utilizar agua del servicio sin haber suscrito contrato de abono.
- b. Utilizar agua del servicio, aun existiendo contrato de abono, cuando se haya cortado el suministro por una de las causas especificadas en el artículo 55 de este Reglamento, habiéndose o no retirado el contador para ello.
- c. Ejecutar acometidas sin haber cumplido previamente los requisitos previstos en este Reglamento.
- d. Falsear la declaración de uso del suministro, induciendo a la Entidad a facturar menor cantidad de la que deba satisfacer por el suministro.
- e. El vertido de aguas residuales en cantidad, o con contenidos, distintos de los autorizados en la conexión de vertido, con detrimento para la Entidad Gestora por aplicación de tasas o tarifas inferiores a las que corresponden.
- f. Modificar o ampliar los usos a que se destina el agua, especificados en el contrato de suministro.
- g. Levantar los contadores instalados sin autorización de la Entidad; romper los precintos, el cristal o la esfera de los mismos; desnivelarlos, interrumpirlos o pararlos y, en general, toda acción que tienda a desfigurar la indicación de estos aparatos y a perjudicar, por lo tanto, los intereses del servicio.
- h. Establecer o permitir ramales, derivaciones o injertos que puedan traer consigo el uso fraudulento del agua por el interesado o por terceros.
- i. Introducir modificaciones o realizar ampliaciones en la instalación, sin previa autorización.
- j. Revender el agua obtenida del servicio por contrato de suministro, o suministrar agua a viviendas que carezcan del servicio, aunque no constituya reventa.

## **CAPÍTULO XII. RÉGIMEN SANCIONADOR**

### **ARTÍCULO 84. CALIFICACIÓN DE LA INFRACCIÓN**

Las infracciones, atendida su importancia, la menor o mayor gravedad y su naturaleza o efectos, se clasifican en leves, graves y muy graves.

### **ARTÍCULO 85. INFRACCIONES LEVES**

1. Se consideran infracciones leves los incumplimientos de las obligaciones de los usuarios y clientes o de las prohibiciones específicas establecidas, salvo las relativas a obligaciones económicas o aquellas que los artículos siguientes califiquen de graves o muy graves.
2. En concreto, se califican como infracciones leves las siguientes:
  - a. Manipular las llaves de paso situadas en la vía pública, siempre que no formen parte de la red municipal y que no constituya infracción grave.
  - b. Utilizar agua suministrada para obras o para otros usos distintos al solicitado.
  - c. Utilizar agua de una red contra incendios para usos diferentes del contratado.
  - d. Modificar o ampliar los usos a los que se destina el agua según el contrato.
  - e. Cualquier otro incumplimiento de los deberes y obligaciones establecidas en este Reglamento que por su escasa entidad no ocasionan perjuicio para la Entidad Gestora ni daños apreciables en las instalaciones municipales y en su funcionamiento.

### **ARTÍCULO 86. INFRACCIONES GRAVES**

1. Tendrán la consideración de infracciones graves las siguientes acciones u omisiones:
  - a. Establecer o permitir derivaciones en su instalación para el suministro de agua, ya sea temporal o permanentemente, a otros locales, fincas o viviendas diferentes a las consignadas en el contrato.
  - b. Revender el agua a terceros, incluso a los propietarios, arrendatarios u otros ocupantes de



locales o viviendas no consignadas en el contrato.

c. No disponer de red interior independiente para las aguas de distinta procedencia de la red municipal.

d. Manipular las llaves de paso situadas en la vía pública, siempre que formen parte de la red municipal y que no constituya infracción muy grave.

e. Realizar cualquier tipo de manipulación de una acometida de agua potable.

f. La manipulación del aparato de medición o cualquier otra actuación que comporte la utilización fraudulenta del servicio, como la retirada del aparato de medida, derivaciones, empalmes directos o similares.

g. No respetar los precintos colocados por la Entidad Gestora o por los organismos competentes de la Administración o manipular las instalaciones del servicio.

h. Dificultar las tareas de los inspectores del servicio, ya sea impidiendo, dificultando o restringiendo las visitas o bien amenazando o intimidando a ese personal.

i. No reparar una avería en la red interior transcurridos siete (7) días desde que haya sido notificada la existencia de un consumo anómalo por la Entidad Gestora.

j. La reiteración de tres infracciones leves en un año.

## **ARTÍCULO 87. INFRACCIONES MUY GRAVES**

1. Se consideran infracciones muy graves:

a. Realizar o permitir realizar derivaciones, para uso propio o de terceros, antes del contador.

b. Introducir en la red municipal, sea o no accidentalmente, aguas de distinta procedencia o composición que la suministrada por la Entidad Gestora.

c. Realizar cualquier tipo de manipulación de la red municipal de agua potable o alcantarillado.

d. Utilizar agua de la red municipal a través de una instalación sin contrato de abono.

e. La ocultación, inexactitud o falsedad de las declaraciones para el uso del servicio o para la determinación de las cuotas de enganche.

f. Realizar, sin autorización del Ayuntamiento, o sin ajustarse a las condiciones de las mismas, acometidas a las redes municipales de abastecimiento o alcantarillado. Es decir, la existencia de conexiones o derivaciones clandestinas.

g. La utilización de la acometida de una finca para efectuar el vertido de otra, sin autorización previa y expresa por parte de la Empresa Gestora.

h. Cualquiera otra acción u omisión que se realice infringiendo la normativa de este Reglamento con el fin de lucro y en perjuicio de la Empresa Gestora o del Ayuntamiento.

i. La reiteración de tres infracciones graves en un año.

## **ARTÍCULO 88. GRADUACIÓN DE LAS SANCIONES**

1. Para la graduación de las respectivas sanciones, se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

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

b. La naturaleza de los perjuicios causados, atendiendo a la gravedad del daño derivado de la infracción, a la alteración causada y al grado de afectación que dicha infracción haya tenido en la salud y seguridad de las personas.

c. La reincidencia. Se considera reincidencia cuando se comete una infracción del mismo tipo que otra cometida con anterioridad, dentro del plazo de los veinticuatro meses anteriores a la realización de la misma infracción, requiriéndose que la anterior o anteriores hubieren adquirido firmeza.

## **ARTÍCULO 89. CUANTÍA DE LAS SANCIONES**

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

2. Además, serán sancionadas de multas de hasta 750 €.





3. Las infracciones de carácter grave serán sancionadas con multas de cuantía económica entre 751 € y 1.500 €.

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

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

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

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

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

- Se formulará una liquidación por fraude, que incluirá un consumo equivalente al caudal permanente del contador que reglamentariamente hubiese correspondido a las instalaciones utilizadas para la acción fraudulenta con un máximo de 23 horas al día, o estimación según datos anteriores del mismo usuario o de similares características, y durante el plazo que medie entre el inicio del fraude o la adquisición de la titularidad o derechos de uso de las instalaciones citadas, y el momento en que haya subsanado la existencia del fraude detectado, sin que pueda extenderse en total más de un año.
- En todos los casos, el importe del fraude deducido con arreglo a los preceptos establecidos en los párrafos anteriores estará sujeto a los impuestos que le fueran repercutibles, debiéndose consignar la cuantía de los mismos en las correspondientes liquidaciones.
- Las liquidaciones que formule la Entidad Gestora serán notificadas a los interesados que, contra las mismas, podrán formular reclamaciones ante el Ayuntamiento y el organismo competente en materia de consumo, en el plazo de quince (15) días a contar desde la notificación de dicha liquidación sin perjuicio de las demás acciones en que se consideren asistidos.

6. Cuando para la protección de los distintos aspectos contemplados en este Reglamento concurren normas de rango superior, las infracciones serán sancionadas con arreglo a las mayores cuantías y severas medidas establecidas.

7. Para la exacción de sanciones por infracción a las prescripciones de este Reglamento, en defecto de pago voluntario, se exigirá el procedimiento administrativo de apremio.

## **ARTÍCULO 90. REPARACIÓN**

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

## **ARTÍCULO 91. COMPATIBILIDAD DE LAS SANCIONES CON OTRAS MEDIDAS Y RESPONSABILIDADES**

1. 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.

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

## **ARTÍCULO 92. DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR**

Los expedientes sancionadores se tramitarán de conformidad con este Reglamento y en virtud del procedimiento sancionador establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común.

## **ARTÍCULO 93. PRIMACÍA DEL ORDEN JURISDICCIONAL PENAL**

1. No podrán sancionarse los hechos que hayan sido sancionados penal o administrativamente en los casos en que se aprecie identidad del sujeto, hecho y fundamento.

2. Cuando los hechos tipificados en este Reglamento como infracciones tuvieran relevancia penal, se remitirán al Ministerio Fiscal las actuaciones, suspendiéndose el procedimiento en vía administrativa.

3. El procedimiento administrativo podrá continuar o reanudarse, cuando el proceso en vía penal termine con sentencia absolutoria u otra resolución que la ponga fin sin declaración de responsabilidad penal, siempre que la misma no esté fundamentada en la inexistencia del hecho.

## **ARTÍCULO 94. DEL ÓRGANO COMPETENTE**

La sanción por las infracciones tipificadas en este Reglamento es de la competencia del Sr. Alcalde u órgano en quién legalmente pueda delegarse esta competencia.

## **ARTÍCULO 95. MEDIDAS PROVISIONALES**

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

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

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

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

## **CAPÍTULO XIII. CONSULTAS Y RECLAMACIONES**

### **ARTÍCULO 96. DEFINICIONES**

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



2. Quejas: la Entidad Gestora deberá habilitar el mecanismo adecuado para dar un servicio de recepción, tramitación y resolución de quejas.
3. Reclamaciones: la Entidad Gestora deberá disponer de hojas de reclamaciones para los clientes.

#### **ARTÍCULO 97. CONSULTAS E INFORMACIÓN**

1. El usuario debe tener derecho a formular consultas sobre todas las cuestiones derivadas de la prestación del servicio, así como de las tarifas y tasas vigentes y los consumos facturados. También puede solicitar presupuestos previos a las instalaciones referentes a la contratación.
2. El prestador del servicio debe informar, por escrito, sobre todas las consultas formuladas correctamente, en el plazo máximo de un mes.

#### **ARTÍCULO 98. RECLAMACIONES**

1. Las reclamaciones de los usuarios se tramitarán conforme a lo establecido en la normativa de consumo para la defensa de los consumidores y usuarios de la Comunidad Autónoma correspondiente, o la que pudiera sustituirla.
2. La Entidad Gestora mantendrá el correspondiente registro de entrada de reclamaciones, tanto verbales como escritas, en el que quede constancia, al menos, de todas las comunicaciones y denuncias formuladas diariamente por los usuarios por cualquier medio, incluso las reclamaciones vehiculadas a través del Ayuntamiento. En todos los casos se les proporcionará, en el momento de la comunicación, copia del escrito de reclamación, en el que quede reflejado el objeto de la denuncia o comunicación y en el que conste fecha de entrada, causa denunciada y sello de la entidad.
3. La Entidad Gestora está obligada a contestar las reclamaciones que se le formulen por escrito por los usuarios, en plazo no superior a diez (10) días hábiles.
4. Una copia de la reclamación y de la contestación deberá ser enviada obligatoriamente por la Entidad Gestora al Ayuntamiento, dentro de las 48 horas siguientes a la comunicación al usuario.
5. Con periodicidad mensual se aportará al Ayuntamiento la relación y análisis de las reclamaciones realizadas por los usuarios en el periodo, incluyendo la tipología de reclamación, ubicación, datos del reclamante, fechas de recepción – resolución – respuesta, así como cualquier información documental y técnica relacionada con esta reclamación.
6. Las reclamaciones no paralizarán el pago de las facturaciones o liquidaciones objeto de las mismas, salvo orden municipal expresa.

#### **ARTÍCULO 99. ARBITRAJE**

Las partes, a petición del usuario, se podrán acoger al Sistema Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma.

#### **ARTÍCULO 100. JURISDICCIÓN**

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

*[Este texto consolidado no tiene valor jurídico]*