

Reglament per a la Regulació del Servei d'Abastament Urbà d'Aigua Potable

MUNICIPI D'ALTAFULLA

Contingut

CAPÍTOL I. NORMES GENERALS	5
Article 1. Objecte	5
Article 2. Criteris Generals.....	5
Article 3. Competència	5
Article 4. Àmbit d'actuació i Àrea de Gestió.....	6
Article 5. Diferenciació d'usos	6
CAPÍTOL II. DEFINICIONS	8
Article 6. Definicions per ordre alfabètic.....	8
CAPÍTOL III. DRETS I OBLIGACIONS DELS CLIENTS	11
Article 7. Drets del Client.....	11
Article 8. Obligacions dels Clients.....	12
CAPÍTOL IV. DRETS I OBLIGACIONS DE L'ENTITAT GESTORA.....	14
Article 9. Drets de l'Entitat Gestora.....	14
Article 10. Obligacions de l'Entitat Gestora.....	14
CAPÍTOL V. ACCÉS AL SERVEI, CONTRATACIÓ I SUSPENSIÓ DEL SUBMINISTRE	16
A) ACCÉS AL SERVEI	16
Article 11. Dret de subministre.....	16
Article 12. Condicions per a l'autorització de l'escomesa dins de l'àmbit de gestió.....	16
Article 13. Abastament a Noves Urbanitzacions i Polígons.....	17
Article 14. Característiques de les escomeses.....	18
Article 15. Tramitació de sol·licituds d'escomesa	19
Article 16. Actuacions després de tindre la Autorització de l'Escomesa.....	19
Article 17. Formalització de l'Autorització	19
Article 18. Titularitat de l'Escomesa	20
Article 19. Execució i conservació.....	20
Article 20. Causes de denegació de la sol·licitud de l'escomesa:	20
B) CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRE I POSADA EN FUNCIONAMENT	21
Article 21. Sol·licitud i contractació del subministre	21

Article 22. Quota de contractació	22
Article 23. Posada en servei.....	23
Article 24. Vigència del contracte.....	23
Article 25. Causes de denegació del contracte.....	23
Article 26. Subrogació/Canvi de Titularitat del contracte	23
C) SUSPENSÍO DEL SUBMINISTRE	24
Article 27. Causes de suspensió.....	24
Article 28. Procediments de suspensió del subministre.....	25
Article 29. Extinció i resolució del contracte	27
CAPÍTOL VI. CONTROL DE CONSUMS	27
Article 30. Equip de mesura	27
Article 31. Elements necessaris en la instal·lació del cantador.....	28
Article 32. Emplaçament del comptador.....	29
Article 33. Telelectura	29
Article 34. Homologació	30
Article 35. Verificació del comptador en us	30
Article 36. Substitució, renovació i canvis d'emplaçament del comptador	31
Article 37. Prohibició de manipulació del comptador.....	32
Article 38. Lectures del comptador	32
Article 39. Facturació en supòsits de fuga a instal·lacions interiors de la vivienda.....	33
CAPÍTOL VII. RÈGIM ECONÒMIC.....	34
Article 40. Objecte i periodicitat de la facturació.....	34
Article 41. Factures.....	35
Article 42. Terminis i forma de pagament.....	35
Article 43. Tarifes.....	35
Article 44. Preus aliens al consum d'aigua	35
Article 45. Tributs i altres conceptes de la factura	35
Article 46. Drets econòmics d'Escomesa.....	35
Article 47. Fiança	36
CAPÍTOL VIII. CONSULTES I RECLAMACIONS CONTRACTUALS	36
Article 48. Obligacions de l'Entitat Gestora.....	36
Article 49. Tramitació de reclamacions	37
Article 50. Arbitratge	37
CAPÍTOL IX. INFRACCIONS I FRAUS.....	37

A) INFRACCIONS DE L'ENTITAT GESTORA.....	37
Article 51. Incompliments de l'Entitat Gestora	37
B) INFRACCIONES DE LOS CLIENTES Y USUARIOS.....	37
Article 52. Potestat sancionadora	37
Article 53. Responsables.....	38
Article 54. Inspecció.....	38
Article 55. Actuació inspectora.....	38
Article 56. Infraccions	39
Article 57. Sancions	39
Article 58. Reparació de danys	40
Article 59. Compatibilitat de les sancions amb altres mesures i responsabilitats	40
Article 60. Procediment sancionador	41
Article 61. Mesures provisionals	41
C) FRAUS	41
Article 62. Fraus.....	41

CAPÍTOL I. NORMES GENERALS

Article 1. Objecte

L'objecte d'aquest document és la regulació del servei públic de subministre o abastament d'aigua per al consum humà al terme municipal d'Altafulla.

Complementàriament, regula les relacions entre l'Ajuntament, la Entitat Gestora del servei i els seus clients, assenyalant els drets i les obligacions bàsiques per a cada una de les parts.

Article 2. Criteris Generals

L'abastament d'aigua per al consum humà es farà d'acord con criteris generals d'ús racional, conservació i millora del medi ambient, sostenibilitat i recuperació de despeses del servei de conformitat amb la estratègia europea concretada a la Directiva Marc de l'Aigua i amb la legislació espanyola vigent (comunitària, estatal o autonòmica) i prioritant l'abastament a vivendes i als serveis socials bàsics (sanitat, salubritat, higiene).

La contraprestació econòmica pel servei es fixarà per la corresponent disposició normativa de caràcter general reguladora d'ella, proporcionalment als volums d'aigua abastada, utilitzant les tarifes adients i tractant d'incentivar l'ús racional i sostenible de l'aigua.

Article 3. Competència

La titularitat del servei d'abastament d'aigua potable la manté, en tot moment, l'Ajuntament.

El servei d'abastament d'aigua per al consum humà se regula per la normativa vigent en matèria de règim local, aigües, sanitat, indústria i comerç, defensa dels consumidors i usuaris i per les normes tècniques sobre edificació.

En la seva condició de titular, responsable legal del servei, correspon a l'Ajuntament l'exercici de les funcions següents:

- a) Assegurar la prestació del servei de la forma més eficient i vigilar que la seva prestació es faci amb continuïtat i regularitat, sense altres interrupcions que les que es derivin de força major, o bé incidències excepcionals i justificades.
- b) Garantir i controlar l'aptitud per al consum humà (o potabilitat) de l'aigua subministrada de conformitat amb el que estipula la legislació vigent, en la que s'estableixen els criteris sanitaris de la qualitat de l'aigua per al consum humà, informant sobre les potencials incidències amb rapidesa, diligència i transparència.
- c) Organitzar, coordinar i reglamentar el servei per al seu control i supervisió efectiva.
- d) Per mitjà de la Entitat Gestora, i sota la supervisió de l'Ajuntament, planificar, projectar, executar, conservar i explotar les obres i instal·lacions generals del servei necessàries per a captar, recollir, regular, conduir, emmagatzemar, distribuir i situar els punts de presa dels usuaris d'aigua per al consum humà.
- e) Aprovar les tarifes, preus o taxes, quotes i cànons del servei, sense perjudici d'altres funcions que exerceixin els òrgans de l'Administració competent, de rang superior, en matèria d'autorització de preus.
- f) Sense perjudici de les competències atribuïdes a altres administracions públiques, l'Ajuntament podrà aprovar totes les disposicions que siguin necessàries per a la gestió del servei d'abastament.

- g) Exercir la potestat d'adoptar les mesures excepcionals orientades a gestionar de forma eficient i racional el subministre d'aigua per al consum humà en condicions de sequera o emergència.
- h) Coordinar-se amb la resta de les Administracions Públiques competents, en els aspectes següents:

h.1.- Control d'Infraestructures (Obres i Instal·lacions)

h1.1.- El control i la vigilància de la correcta adequació a la legislació vigent a cada moment de les obres hidràuliques i instal·lacions electromecàniques de captació, conducció, tractament, emmagatzemament i distribució de l'aigua.

h.1.2.- El correcte dimensionat de les instal·lacions i equips de mesura.

h.2.- Control d'accions relacionades amb el consum

h.2.1.- El control de la correcta aplicació de las tarifes vigents als subministres d'aigua i escomeses.

h.2.2.- La tramitació i resolució de les reclamacions dels clients quan hi hagin discrepàncies entre aquest i l'Entitat Gestora. Sol·licitant, si s'escau, a tercers Organismes, el corresponent informe amb caràcter previ a la resolució de l'esmentada reclamació.

Article 4. Àmbit d'actuació i Àrea de Gestió

L'àmbit d'actuació és aquella zona o zones del terme municipal a les quals, per les seves característiques urbanístiques, s'ha de donar el servei públic de subministre o abastament d'aigua per al consum humà.

Àrea de gestió és la zona o zones en las què, dins del àmbit d'actuació, la Entitat Gestora presta efectivament el servei públic de subministre o abastament d'aigua per al consum humà.

Dins d'aquest àmbit d'actuació, l'Entitat Gestora tindrà actualitzada l'àrea o àrees de gestió a les què presta el servei.

Article 5. Diferenciació d'usos

L'objectiu prioritari del subministre d'aigua per al consum humà és satisfer les necessitats domiciliaries de les vivendes de la població urbana i dels serveis socials i emergències bàsics.

Els subministres d'aigua per a usos comercials, industrials i altres, es facilitaran sempre que les necessitats d'abastament a la població ho permetin. En condicions excepcionals o emergències, i amb el vist i plau de l'Ajuntament, l'Entitat Gestora podrà, en qualsevol moment, disminuir o suspendre temporalment el subministre per a determinats usos, per a causes justificades de interès públic.

Els usos de l'aigua es classifiquen en:

- a) **Subministres per a ús domèstic:** S'aplicarà aquesta modalitat exclusivament a locals adreçats i reconeguts com a vivenda.
- b) **Subministres per a ús industrial/comercial/altres:** Són aquells no adreçats a vivenda o a ús municipal.

- c) **Subministres per a ús municipal:** Són aquells adreçats a serveis públics, instal·lacions, oficines i dependències de l'Ajuntament.

La finalitat dels subministres es classifiquen en:

a) Normal

Són vivendes, locals comercials, indústries, oficines, despatxos, centres sanitaris, hospitals, centres educatius, centres esportius, centres socials i residències, etc.

b) Provisional

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

Classes de subministres provisionals:

- Subministre d'aigua per a obres. Es farà amb les següents condicions:
 - Mitjançant un comptador instal·lat al lloc degudament protegit, segons el criteri de l'Entitat Gestora.
 - El subministre d'obra s'haurà de deixar fora de servei en finalitzar oficialment les obres pel qual es va sol·licitar.
 - Es considerarà un frau la utilització d'aquest subministre per a usos diferents als de l'obra. Si es donés aquest cas, l'Entitat Gestora podrà, amb independència de la sanció que correspongui, procedir al tall del subministre i a l'anul·lació del contracte.
 - El titular del contracte o el seu representant legal, podrà sol·licitar una pròrroga del contracte del subministre per a obra, sempre que no es superi la data de compliment de la llicència d'obres expesa per l'Ajuntament.
- Subministres per a espectacles temporals en locals mòbils o un altre tipus d'instal·lacions provisionals. Es podran contractar sempre per temps definit i amb la corresponent llicència municipal.

c) Contra-incendis

Les instal·lacions per a sistemes contra-incendis (boques d'incendi, hidrants, ruixadors...) requeriran l'establiment d'un subministre d'aigua per a aquest ús exclusiu i el compliment, a tots els efectes, de les condicions que aquest document prescriu per a la resta d'instal·lacions.

Les instal·lacions contra-incendis seràn absolutament independents de les adreçades a qualsevol altre finalitat, en la mesura en què les condicions tècniques ho permetin, i d'elles no es podrà fer cap derivació per a qualsevol altre finalitat. Les instal·lacions contra-incendis s'equiparan de forma obligatòria amb comptadors, les característiques tècniques del qual no interfereixin en el funcionament de l'hidrants en cas de emergència. En tot cas, serà l'Entitat Gestora qui estableixi el tipus de comptador a instal·lar.

Queda prohibit prendre aigua de qualsevol element d'aquestes instal·lacions, excepte en cas d'incendi, sense l'autorització de l'Entitat Gestora.

d) Servicios generales comunitaris

Són garatges, descalcificadors, serveis d'escala, etc.

e) Parcs, Jardins i Usos lúdics

Els adreçats a satisfer les necessitats de la vegetació i el manteniment d'aquests elements associats a la natura, ja siguin de caràcter públic o privat. Així mateix, piscines, fonts ornamentals, dutxes, neteja-peus, banys públics, etc.

f) Fonts per a beure

CAPÍTOL II. DEFINICIONS

Article 6. Definicions per ordre alfabètic

Actuacions urbanístiques.- Les actuacions derivades de qualsevol tipus d'instrument de plantejament i execució o aquelles actuacions de formació de trama urbana de caràcter aïllat que s'hagin de fer en terrenys amb la deguda qualificació urbanística i que requereixin la creació, modificació o ampliació de la xarxa d'abastament d'aigua.

Aforament.- És el càlcul o mesura del cabal (quantitat d'aigua que porta una corrent en la unitat de temps) de subministre, quan aquest no es pot registrar per mitjà d'un comptador o instrument de mesura homologat. Aquesta mesura es fa d'acord a la pràctica, o tècnica comunament reconeguda.

Àrea de gestió.- És la zona o zones en las què, dins de l'àmbit d'actuació (terme municipal o territori definit), l'Entitat Gestora presta efectivament el servei públic de subministre o abastament d'aigua per al consum humà.

Blocs o Trams de consum.- Són els intervals predeterminats de potencial consum durant el període que es determini, que s'ordenen de menor a major consum i s'estructuren consecutivament. Normalment s'estableixen per a fixar mecanismes de progressivitat tarifaria, aplicant-se als consums reals en aquests intervals un preu unitari creixent de la unitat de consum.

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

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

Client.- La persona física o jurídica titular d'un contracte de subministre d'aigua per a un immoble, ja sigui vivenda, local o industria, en la què s'acrediti el seu dret d'ús, i rebi, al seu domicili o a un altre lloc fixat de comú acord, el subministre contractat. El titular del contracte també ho serà, dels drets i obligacions que se'n derivin, amb independència del nombre d'usuaris.

Consum estimat.- És el consum assignat a un període en el què no s'ha pogut llegir el comptador, ja sigui per l'absència del Client quan fós necessària la seva presència, o bé quan hi ha una impossibilitat tècnica d'accedir a la lectura, causes que es consideren subsanables en futurs períodes de lectura. Aquests consums es

facturaran a compte, de forma que en quan es solventi el problema es pogui llegir el comptador i es regularitzi. En el supòsit de que no s'hagi pogut llegir degut a una anomalia al comptador, per un motiu no subsanable, aquest consum facturat es considerarà consum en ferm.

Entitat Gestora.- Es denomina amb aquesta expressió, a aquelles persones, naturals o jurídiques, públiques o privades, que dediquen la seva activitat a la distribució domiciliària o abastament de l'aigua per al consum humà, conforme a allò establert a la vigent legislació. Disposaran de les capacitats tecnològiques, econòmiques, de recursos humans i organitzatives, adients per a desenvolupar amb professionalitat i eficiència les complexes tasques del subministre o abastament d'aigua per al consum humà en un lloc determinat de l'àmbit territorial.

Infraestructures exteriors.-

-Escomesa.- És el tram de canonada i altres elements accessoris que uneixen la xarxa de distribució amb la instal·lació interior de l'immoble. Disposarà d'una vàlvula o clau hidràulica per aïllar la xarxa de la instal·lació interior a subministrar.

L'escomesa constarà dels següents elements:

- **Dispositiu de presa:** està col·locat sobre la canonada de la xarxa de distribució i obre el pas de l'escomesa (clau de presa o collarí de presa en càrrega).
- **Ramal:** és el tram d'enllaç o canonada que uneix el dispositiu de presa amb la vàlvula de l'escomesa.
- **Vàlvula d'escomesa:** És un dispositiu mecànic que permet l'obertura i el tancament al pas de l'aigua cap al punt de subministre. Aquesta vàlvula, les característiques de les quals seran determinades per l'Entitat Gestora, només podrà ser manipulada pel seu personal, restant prohibida la seva manipulació per part dels clients i usuaris. Estarà situada al final del ramal de l'escomesa a la via pública i davant de l'immoble. Constitueix l'element delimitador de responsabilitat entre l'Entitat Gestora i el Client. És la que el Codi Tècnic de l'Edificació (CTE), Secció HS4 denomina com a "clau de tall a l'exterior de la propietat". A les escomeses antigues, on potser que no hi hagués vàlvula d'escomesa, l'element delimitador de responsabilitat entre el gestor del servei i el Client serà la part exterior de l'element constructiu que delimita la propietat (façana, tanca, etc)

-Xarxes (Arteries, canonades de distribució):

- **Xarxa Arterial o principal:** El conjunt de conduccions principals que uneixen uns sectors de l'abastament amb altres, amb certa independència, i sense derivacions directes de les escomeses per als clients.
- **Xarxa de Distribució o secundària:** El conjunt de canonades instal·lades a l'interior dels sectors de població, interconnectades entre sí i de les quals deriven les escomeses dels clients.

Infraestructures interiors.-

- Comptador.- Dispositiu mecànic o electrònic capaç de mesurar, mitjançant lectura analògica o digital, la quantitat d'aigua consumida en un punt de subministre. Normalment dotat i protegit per unes

instal·lacions complementàries com poden ser vàlvules d'aïllament, aixeta de aforament, armari de protecció i similars.

- **Dispositius d'elevació de pressió, dipòsit interior, xarxa interior de repartiment, dispositius de consum.**- Segons allò disposat al HS4 del Codi Tècnic de l'Edificació.

-**Instal·lacions interiors.**- S'entendrà per a instal·lació interior de subministre d'aigua, el conjunt de canonades i els seus elements de control, maniobra i seguretat, posteriors a la vàlvula d'escomesa en el sentit de la circulació normal del flux de l'aigua.

Les instal·lacions interiors hauran de tindre, necessàriament, sistemes antiretorn que impedeixin el retrocés de l'aigua de les instal·lacions a la xarxa de distribució.

- **Vàlvules d'aïllament del comptador o claus de pas.**- El comptador disposarà, a la seva instal·lació, de dues vàlvules o claus hidràuliques d'aïllament o seccionament, com a dispositius mecànics que permeten l'obertura o el tancament del pas del flux d'aigua. Aquestes vàlvules formen part de la instal·lació interior i correspon al client la seva instal·lació i el seu manteniment.

- **Vàlvula o clau de tall general.**- La clau de tall general servirà per a interrompre el subministre a l'edifici, i estarà situada a l'inici de la instal·lació interior general de l'immoble, dins de la propietat, en una zona d'ús comú, accessible per a la seva manipulació i marcada de forma adient per permetre la seva identificació.

-**Vàlvula de retenció o anti-retorn.**- Dispositiu que permet el pas del fluid en un sol sentit, impedit els retorns no desitjats.

Modalitat de Subministre.

- Subministre Públic: És el procedent de la xarxa pública d'abastament i objecte d'aquest document.
- Subministres Propis o auto-subministres: Es consideraran subministres propis o auto-subministres aquells dels que disposin els clients o usuaris per al abastament d'un immoble, ja siguin aigües superficials o subterrànies i que comptin amb la deguda autorització o concessió de l'organisme competent.

Per a aquests subministres queda totalment prohibida la interconnexió amb les xarxes públiques de subministre domiciliari, tenint que acreditar el client o usuari, mitjançant un certificat emès per l'instal·lador autoritzat, la existència de xarxes interiors separatives i no inter-connexionades amb les xarxes o canonades d'abastament d'aigua per al consum humà.

Els mateixos requisits i exigències mencionats al paràgraf anterior, s'observaran també per a aquells clients i usuaris que disposin d'autorització o de concessió per a la utilització d'aigües depurades, reciclades o regenerades.

- Subministres provisionals: Són aquells que tenen una temporalitat definida i uns usos determinats. Aquests subministres es contractaran sempre per temps definit.

Els subministres provisionals podran prorrogar-se a instàncies del titular del subministre, per causes justificades i amb el consentiment de la Entitat Gestora.

Pressió del servei.-Pressió manomètrica del subministre d'aigua a la instal·lació en règim estacionari.

Servei.-Correspon a l'abastament públic d'aigua per al consum humà domiciliari. Consisteix en el subministre permanent d'aigua amb condicions d'aptitud per al consum humà (potabilitat) al punt de subministre individual, que serà objecte d'un contracte específic.

Urbanitzacions i polígons.- Aquells conjunts de terrenys sobre els què una actuació urbanística exigeixi la creació, modificació o ampliació d'una infraestructura viària i de serveis (particularment en xarxes de distribució i abastament d'aigües) per a les parcel·les o solars que conformin l'actuació, així com les connexions entre aquestes i el casc urbà.

Usuari.- Tota persona física o jurídica que tingui disponibilitat i accés al servei d'abastament d'aigua per al consum humà.

CAPÍTOL III. DRETS I OBLIGACIONS DELS CLIENTS

Article 7. Drets del Client

- a) Disposar, en condicions normals, d'un servei permanent de subministre d'aigua per al consum humà, sense perjudici de les interrupcions o suspensions indicades en aquest document. Disposar, a l'escomesa, d'una pressió suficient, que serà determinada i informada per l'Entitat Gestora.
- b) Que l'aigua disposi de les condicions d'aptitud per al consum humà (potabilitat) i tècniques que, d'acord amb les instal·lacions de la vivenda, indústria o altres, i en funció del contracte, siguin les adients i de conformitat amb la normativa legal aplicable.
- c) Ser advertit, de forma immediata, en cas que l'aigua no reuneixi les condicions mínimes legalment requerides.
- d) Subscriure un contracte de subministre subjecte a les garanties previstes en aquest document i altres normes aplicables, prèvia presentació de la documentació corresponent exigible.
- e) Requerir a l'Entitat Gestora les aclaracions, informacions i assessorament necessaris per adequar la seva contractació a les necessitats reals.
- f) A que se li llegeixi l'equip de mesura que controla el subministre al menys un cop cada tres mesos.
- g) A que se li facturin els consums segons les tarifes vigents i a rebre la factura del consum fet, d'acord amb les tarifes, preus i períodes legalment establerts.
- h) Disposar, als rebuts o factures, de la informació necessària que li permeti contrastar-la amb la subministrada per l'equip de mesura.
- i) Conèixer l'import pressupostat de les instal·lacions que s'hagin d'executar per part de l'Entitat Gestora, d'acord amb les tarifes i els preus que tingui.
- j) Escollir lliurement l'instal·lador autoritzat que executi les instal·lacions interiors, així com el proveïdor del material, que haurà d'ajustar-se a les prescripcions tècniques recollides als documents de regulació i de normativa tècnica oficial, i l'establerta per l'Entitat Gestora.
- k) A que un servei de reparacions actuï quan així ho requereixen les instal·lacions de la xarxa de distribució pública que dona servei al seu domicili o local.
- l) Ser atès amb eficàcia i con la deguda educació i correcció per part del personal de l'Entitat Gestora, respecte a les aclaracions i informacions que pogui plantejar sobre el funcionament del servei.
- m) Sol·licitar l'acreditació corresponent als treballadors o al personal autoritzat per part de l'Entitat Gestora que vulgui llegir l'equip de mesura i/o revisar les instal·lacions.

- n) Sol·licitar la comprovació, per part de l'Entitat Gestora, de l'equip de mesura i/o sol·licitar la seva verificació oficial en cas de divergències sobre el seu funcionament, d'acord a la normativa vigent.
- o) Formular les consultes i les reclamacions que cregui convenientes (havent d'acreditar la seva condició de titular del contracte de subministre o del seu representant legal), d'acord amb el procediment establert en aquest document o la normativa que correspongui, contra l'actuació de l'Entitat Gestora o el personal que aquesta autoritzi, anant a l'Administració competent en cas de discrepància amb l'esmentada Entitat Gestora o, si aquesta no hagués contestat en el termini fixat per la normativa aplicable.
- p) A que sigui informat de l'adreça postal, número de telèfon i número de fax o adreça de correu electrònic on pugui fer les seves consultes i reclamacions.
- q) Consultar totes les qüestions derivades de la prestació i funcionament del servei en relació al subministre, així com a rebre una contesta per escrit de les consultes formulades per aquest procediment. Igualment, a rebre i a accedir a informació sobre la normativa vigent que se li pugui aplicar.
- r) Visitar les instal·lacions de tractament d'aigua per al consum humà, en aquelles jornades establertes, per exemple de "*portes obertes*" o similars, o en horari específic determinat per l'Entitat Gestora, en harmonia i concordança amb les exigències de l'explotació i les restriccions d'accessibilitat a determinades zones o instal·lacions per mesures de prevenció.
- s) Altres que es puguin derivar de la legislació vigent.

Article 8. Obligacions dels Clients

Amb independència d'aquelles situacions que siguin objecte d'una regulació especial, de les que es puguin derivar obligacions específiques per a un Client, aquest té les següents obligacions:

- a. Usar l'aigua amb criteris d'estalvi, eficiència i ús racional, així com utilitzar les instal·lacions pròpies i el servei de forma correcta, d'acord amb la protecció ambiental i evitant tot perjudici a tercers i al servei.
- b. Usar l'aigua subministrada en la forma i per als usos establerts al contracte. No podrà cedir ni revendre l'aigua a tercers, inclosos als propietaris, arrendataris o altres ocupants de locals o vivendes no consignades al contracte.
- c. Complir les condicions i obligacions contingudes al contracte subscrit amb l'Entitat Gestora que no siguin contraries a la normativa en vigor.
- d. Dipositar la fiança en el moment de formalitzar el contracte de subministre.
- e. Disposar i lliurar la documentació justificativa que compleixi amb els requisits legals que permetin emetre les corresponents factures de subministre (número d'identificació fiscal assignat per l'Administració Espanyola o, en el seu cas, per la d'altre Estat Membre de la Unió Europea).
- f. Satisfer puntualment l'import de les factures del servei d'aigua, en reciprocitat a les prestacions que rep, d'acord amb el que prevé la legislació vigent aplicable sobre el seu establiment i la seva exigència. També haurà de satisfer els imports de les factures d'altres serveis específics que rebí.
- g. Pagar les quantitats resultants de liquidacions fetes per raons de frau, fuites, o avaries sorgides per defectes de construcció o conservació de les instal·lacions interiors imputables al Client.
- h. Preveure les instal·lacions d'elevació, grups de pressió i dipòsits d'acord amb allò que estableix la normativa aplicable, i quant la infraestructura de l'abastament limiten la pressió del servei.

El Client no podrà instal·lar equips de bombeig, aspirant directament de la xarxa, que puguin originar descensos de la pressió a l'escomesa per sota dels nivells mínims establerts per l'Entitat Gestora.

Els grups de pressió han d'estar equipats amb els dispositius de protecció i maniobra que siguin necessaris. Aquesta protecció ha d'incloure un dispositiu que provoqui el tancament de l'aspiració i la parada del grup de pressió en cas de pressió insuficient a la xarxa.

També s'han de preveure els elements de protecció contra les sobre-pressions

- i. Utilitzar les instal·lacions correctament, mantenint intactes els precimptes col·locats per part de l'Entitat Gestora o pels organismes competents de l'Administració que garantitzin la inviolabilitat de l'equip de mesura del consum i de les instal·lacions d'escomesa en la seva condició de bens del servei públic de subministre i abstenint-se de manipular-les.
- j. Realitzar la conservació i la reparació de las avaries i incidències que es puguin produir a les instal·lacions sota la seva responsabilitat d'acord amb la normativa en vigor.
- k. Disposar d'un contracte vigent de manteniment per als equips que puguin alterar la qualitat de l'aigua de les instal·lacions generals o particulars amb una empresa especialitzada.
- l. Quan en una mateixa finca hi hagi, junt amb l'aigua per al consum humà de distribució pública, aigua d'una altra procedència, haurà d'establir xarxes e instal·lacions interiors per on circulen o s'emmagatzemen independentment les aigües, sense que hi hagi possibilitat de que es barregin aquestes corrents de diferents procedències.
- m. No provocar i impedir retorns de l'aigua cap a la xarxa pública de aigües provinents de les instal·lacions particulars amb perill d'alterar les seves condicions, i comunicar a la Entitat Gestora qualsevol incidència que pogui afectar al servei.

La Entitat Gestora no se responsabilitzarà de la qualitat de les aigües en les instal·lacions que no compleixin les condicions dels punts anteriors, advertint als clients i usuaris de la responsabilitat en que puguin incórrer, de produir-se, per retrocés, l'alteració de les condicions de aptitud per al consum de les aigües de la xarxa pública.

- n. En cas de subministre per mitjà de dipòsits d'aigua i altres que hagin de tindre sistemes t'emmagatzemen d'aigua o cisternes, s'haurà de complir amb el què la normativa marca al respecte, per a evitar que aquests dispositius la contaminin o empitjorin la seva qualitat i suposin un risc per a la salut.

Per aquest motiu s'hauran de fer neteges periòdiques amb els productes que la normativa permeti, els quals han de tindre una funció de desincrustament com de desinfecció.

- o. Abstendre's d'establir, o permetre, derivacions a la seva instal·lació per a subministres d'aigua, ja sigui temporal o permanentment, a altres locals, finques o vivendes diferents a les consignades en el contracte.
- p. Posar en coneixement de l'Entitat Gestora qualsevol avaria o modificació en les instal·lacions particulars que puguin afectar a la xarxa general de subministre o a qualsevol dels elements que formin part de la prestació del servei.

En especial, haurà de demanar autorització a la Entitat Gestora per a la modificar les instal·lacions que impliquin un augment dels cabals contractats de subministre o modificació del número de receptors i/o la creació de nous punts de consum que resulten significatius pel seu volum, especialment si es tracta de subministre per a desenvolupar activitats.

- q. Permetre l'entrada al local objecte del subministre en hores hàbils o de normal relació comercial, al personal del servei autoritzat per l'Entitat Gestora i que exhibint l'acreditació pertinent, intenti llegir el comptador, revisar o comprovar les instal·lacions. En cas de no poder accedir a l'interior de l'immoble per a prendre la lectura, el Client haurà de comunicar-la a l'Entitat Gestora per qualsevol dels mitjans posats a la seva disposició (targetes de lectura, telèfon d'atenció al client o web de l'entitat gestora, etc)
- r. Custodiar el comptador o aparell de mesura, essent extensible aquesta obligació tant als preciptes del comptador com a les etiquetes, així com conservar i mantindre les vàlvules d'aïllament del comptador en perfecte estat i garantir les condicions idònies per poder fer la seva lectura.
- s. Notificar a l'Entitat Gestora amb 15 dies d'antelació la baixa del subministre, marcant el dia en què s'haurà fer la baixa, per escrit o per mitjà de qualsevol altre mitjà amb el què quedi constància de la notificació, havent de facilitar, en cas que el comptador sigui interior, l'accés al personal autoritzat per a fer la retirada.
- t. Permetre i facilitar la substitució o retirada del comptador per qualsevol dels motius que autoritza aquest Reglament.
- u. Els clients hauran de preveure, amb les mesures de seguretat necessàries, les conseqüències que es puguin produir a les seves instal·lacions i aparells, o els defectes de subministre per treballs de conservació, ampliació de xarxa u altres raons de força major, o per altres causes autoritzades en aquest Reglament.
- v. Complir les normes, prohibicions i recomanacions d'ús que l'Ajuntament o Administració competent pogui dictar en situacions d'excepcionalitat o emergència per sequera i situacions de crisi.
- w. Respectar els preciptes dels equips de mesura i la vàlvula d'escomesa col·locats per l'entitat competent.
- x. La resta que es pogui derivar de la legislació vigent.

CAPÍTOL IV. DRETS I OBLIGACIONS DE L'ENTITAT GESTORA

Article 9. Drets de l'Entitat Gestora

Sense perjudici d'aquells altres drets que en relació amb situacions específiques puguin derivar-se per a l'Entitat Gestora, i dels què els atorgui les disposicions legals i reglamentàries en matèria de gestió del Servei Públic, l'Entitat Gestora té, amb caràcter general, els següents drets:

- a) Percebre els ingressos corresponents per la prestació de servei, aplicant als diferents tipus de subministre que tingui establertes les tarifes que en cada moment tinga aprovades per l'Autoritat competent.
- b) Inspeccionar, revisar i intervenir, sense perjudici de les competències que la legislació vigent confereixi als diferents òrgans de l'Administració, les instal·lacions interiors del subministre que, per qualsevol causa, es trobin o puguin trobar-se en servei o ús.
- c) Suspendre temporalment el Servei quan sigui imprescindible i pel temps mínim requerit, per a procedir al manteniment, reparació o millora de les seves instal·lacions.

Article 10. Obligacions de l'Entitat Gestora

Amb independència d'aquelles situacions que siguin objecte d'una regulació especial, de las què es puguin derivar obligacions específiques per a l'Entitat Gestora, aquesta té les següents obligacions:

- a) Distribuir i situar als punts de presa dels usuaris, l'aigua per al consum humà, amb els recursos al seu abast i amb l'àmbit de la competència que tingui assumida.
- b) Autoritzar les escomeses al servei, de conformitat amb allò establert a les normes tècniques corresponents.
- c) Mantenir en condicions normals de funcionament, tret en el cas d'avaries accidentals o causes de força major, les instal·lacions del servei de forma que es garantitzin la disponibilitat, la pressió i la regularitat del subministre als usuaris a les respectives escomeses. La pressió mínima de servei a la vàlvula d'escomesa serà de 98,05 KPa (10 mca).
- d) Garantir l'aptitud de l'aigua per a consum humà, conforme a les disposicions sanitàries vigents, fins a la vàlvula d'escomesa o fins al límit exterior de la propietat privada, en cas de no existir aquesta vàlvula. En el supòsit de no complir algun paràmetre, per problemes derivats de la qualitat de l'aigua origen de l'abastiment, s'informarà a l'Ajuntament i es traslladaran les propostes d'accions correctores (fonts alternatives de subministre o tecnologies de tractament)
- e) Contestar les consultes i les reclamacions dels Clients no superant, en cap cas, el termini màxim que estableixi la normativa estatal o autonòmica d'aplicació en matèria de defensa de consumidors i usuaris.
- f) Mantindre un servei permanent de recepció d'avisos les 24 hores del dia, durant tots els dies de l'any, al què els usuaris puguin adreçar-se per a comunicar avaries o rebre informació en cas d'emergència.
- g) Conservar, mantindre i explotar les xarxes i les instal·lacions d'abastament d'aigua adscrites al servei, així com dels ramals de les escomeses fins a la vàlvula d'escomesa, o fins al límit exterior de la propietat privada, en cas de no existir aquesta vàlvula. Les avaries que es produeixin en el tram comprès entre la vàlvula d'escomesa i la façana o el llindar de l'immoble abastat, podran ser reparades per l'Entitat Gestora, amb l'objectiu d'evitar danys i/o pèrdues d'aigua. Aquesta intervenció no implica que aquesta assumeixi cap responsabilitat sobre els danys a tercers que es puguin haver originats per l'avaria i seran a càrrec del Client.
- h) Comunicar a l'Ajuntament i donar publicitat als clients en cas de problemes de subministre, previsibles i programats, com a mínim quaranta-vuit hores abans, per mitjà dels medis de comunicació de la localitat o bé per mitjà de comunicats directes que garantitzin la informació de l'esmentat tall de subministre. No hi haurà aquesta obligació en cas que l'actuació a realitzar sigui per la necessitat i la urgència de reparar fuites a la xarxa de distribució o altres successos de força major.
- i) Informar dels projectes de noves obres d'abastament d'aigua per al consum humà i el conjunt de les instal·lacions precises fins als edificis o immobles que siguin objecte del subministre domiciliari; informar dels plans parcials i especials, programes d'actuació urbanística i projectes d'urbanització, respecte de la xarxa de distribució d'aigua a l'àrea, sector, polígon o unitat d'execució corresponent, amb l'objectiu de verificar l'adequació dels projectes d'abastament a les normes tècniques del servei i com a tràmit previ a la seva aprovació per part de l'Ajuntament o de l'Administració Supramunicipal amb competències urbanístiques.
- j) Emetre un informe previ, amb la suficient antelació, a què l'Ajuntament o organisme competent procedeixi a recepcionar qualsevol urbanització, pel que fa a les obres d'abastament d'aigua, independentment de que aquestes hagin siguts fetes o no, per l'Entitat Gestora.
- k) Conservar, mantindre i explotar les obres i instal·lacions relacionades amb l'abastament d'aigua que siguin executades per l'Estat, Ajuntament o altres administracions, una vegada que se produeixi el seu lliurament al municipi i la seva afectació o adscripció al servei.

- l) Col·laborar amb les autoritats, organitzacions socials i centres d'educació per a facilitar, condicionat per les necessitats de l'explotació, que els usuaris o públic en general puguin conèixer el seu funcionament. Per exemple, mitjançant Jornades de "portes obertes".
- m) Assegurar que es doni als usuaris un tracte amable i respectuós per part de tot el personal de l'Empresa i dins del compliment escrupolós del seu deure. Dotar i verificar que el personal vaja provist de la seva corresponent acreditació, sense la qual no es tindrà en compte la seva condició.
- n) Atendre els drets dels usuaris.
- o) Facilitar qualsevol informació relacionada amb les lectures, facturacions, comprovacions de comptador, cobraments i tarifes aplicades i, en general, sobre tota qüestió relacionada amb el subministre que s'hagi generat en un període d'un any anterior a la data de presentació de la reclamació feta pel Client.
- p) Habilitar un mitjà de comunicació telemàtica o electrònica amb els clients, en virtut d'allò exigint per la normativa aplicable.
- q) Subscriure, de conformitat amb els detalls que estableixi el Plec de Condicions del desenvolupament del servei, una assegurança de Responsabilitat Civil que cobreixi les obligacions econòmiques relacionades amb les condicions aquí esmentades, i les responsabilitats de la seva activitat enfront del Client i al titular del servei.

CAPÍTUL V. ACCÉS AL SERVEI, CONTRATACIÓ I SUSPENSÍO DEL SUBMINISTRE

A) ACCÉS AL SERVEI

Article 11. Dret de subministre

En atenció al caràcter públic del subministre d'aigua per al consum humà, qualsevol persona física o jurídica que ho sol·liciti té dret a què se li doni, sempre que compleixi les disposicions, dret i obligacions que disposi la normativa que sigui d'aplicació.

Previ a la contractació i posada en servei del subministre, serà necessari que l'immoble, servei o complexe a abastir, disposi d'una escomesa executada segons les recomanacions d'aquest reglament.

L'autorització de les escomeses a les xarxes públiques de distribució d'aigua correspon a l'Entitat Gestora i s'executarà conforme a les disposicions de les normes d'obligatòria aplicació.

Per a comprovar aquests compliments, l'Entitat Gestora està facultada per a inspeccionar les instal·lacions interiors del sol·licitant, podent denegar la prestació del servei demanat si aquestes no reuneixen les característiques tècniques i de salubritat exigides per la reglamentació vigent, o si el sol·licitant obstaculitzés aquesta inspecció impedit-la.

Article 12. Condicions per a l'autorització de l'escomesa dins de l'àmbit de gestió

L'autorització per a una escomesa de subministre d'aigua està supeditada a què se compleixin les condicions d'abastament ple, que s'estableixin a continuació:

- 1) Que l'immoble, servei o complexe que se pretengui abastir, estigui inclòs dins de l'àrea de gestió.
- 2) Que als carrers o places de caràcter públic que llinden amb l'immoble, servei, complexe o població, que aquesta estigui a la façana, en servei i amb el diàmetre suficient, conduccions públiques de la xarxa de distribució d'aigua apta per al consum humà.

- 3) Les despeses derivades de les obres necessàries per atendre la petició de nous subministres seran abonats pel sol·licitant de l'escomesa.
- 4) Que l'immoble, servei o complexe que s'hagi d'abastir, compti amb instal·lacions interiors disponibles i adients a les Normes Tècniques d' Abastament de l'Entitat Gestora i a la legislació vigent.
- 5) Que la conducció que ha d'abastir a l'immoble estigui en perfecte estat de servei i que la seva capacitat de transport sigui, com a mínim, del doble de la què en igualtat de règim hidràulic correspongui a l'escomesa a derivar, tret de l'escomesa contra-incendis i en aquells altres casos justificats, previ informe tècnic de l'Entitat Gestora, i sempre que el consum previst per la nova escomesa no modifiqui de forma substancial, a judici dels tècnics, el règim hidràulic de la xarxa general.
- 6) Que l'immoble, servei o complexe a abastir disposi d'escomesa per abocaments d'aigües residuals i pluvials, o tingui resolt el seu sistema d'evacuació, disposant, en aquest cas, de les autoritzacions pertinents.
- 7) Els subministres en sòl no urbà o urbanitzable estaran recollides a allò disposat a les Normes Tècniques sobre prolongacions de xarxes i la legislació vigent en matèria d'urbanisme.

Article 13. Abastament a Noves Urbanitzacions i Polígons

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

- 1) Les xarxes de distribució i altres instal·lacions necessàries per al correcte abastament d'aigua de les esmentades urbanitzacions o polígons, hauran de definir-se i dimensionar-se en un projecte de forma que cobreixin les necessitats del sector a urbanitzar sense afectar la capacitat de la infraestructura existent per al municipi. Si fós necessari, a més de les necessàries per al polígon o urbanització, s'hauran de programar les actuacions fora del seu àmbit segons la planificació general previst per a l'abastament d'aigua de la localitat.
- 2) El projecte serà redactat per un tècnic competent. El projecte tècnic redactat per l'equip tècnic de la promotora o urbanitzadora, i els materials i peces a utilitzar, hauran de tindre la conformitat tècnica de l'Entitat Gestora i serà a compte i a càrrec del promotor o propietari de la urbanització o polígon.
- 3) Les obres i instal·lacions definides al projecte aprovat, així com les modificacions que, amb la autorització de l'Entitat Gestora, s'introdueixin al desenvolupament d'aquestes, s'executaran en la seva totalitat a compte i a càrrec del promotor o propietari de la urbanització o polígon, sota la direcció tècnica d'aquest. L'empresa instal·ladora haurà d'estar degudament autoritzada per la Entitat Gestora o organisme competent.
- 4) El promotor o propietari de la urbanització o polígon, o l'executor de la urbanització, haurà de sol·licitar una autorització expressa per a realitzar l'execució de les escomeses d'abastament per als possibles edificis, solars o parcel·les de què es tracti. En aquest cas, s'hauran de definir els usos i el dimensionat de les escomeses a executar.
- 5) Per a l'adscripció de les infraestructures a la xarxa general, l'Entitat Gestora podrà exigir proves de pressió i de desinfecció, així com assajos de pressió i d'estanqueïtat que cregui convenients per a garantir la idoneïtat d'execució i el compliment de les especificacions de qualitat dels materials previstos al projecte, fent-se càrrec de les despeses derivades d'aquestes proves el promotor o propietari de la urbanització. Abans de formalitzar la adscripció de les xarxes, el promotor haurà d'aportar la informació detallada, acotada, amb coordenades UTM, etc., definitiva de les xarxes executades, en suport de paper (plànols) i en suport digital conforme al format que s'acordi amb l'Entitat Gestora.

- 6) L'enllaç o enllaços de les xarxes del polígon o urbanització amb les conduccions de la xarxa pública, serà feta per l'Entitat Gestora i amb càrrec al promotor.
- 7) En aquells casos que el promotor o propietari no assumeixin l'execució de les infraestructures necessàries, podran ser executades per l'Entitat Gestora, prèvia firma de contracte amb el promotor, el propietari o l'Ajuntament, en el què s'estableixin els termes del projecte, de l'execució y de la seva financiació.

Article 14. Característiques de les escomeses

Les característiques de les escomeses, tant pel que fa a les dimensions, tipus de instal·lació, traçat i material, com a la seva execució, punt de connexió a la xarxa de distribució general, seran determinades per l'Entitat Gestora, tenint en compte el Codi Tècnic d'Edificació, així com els usos, consums previstos i les condicions de pressió a la xarxa de distribució.

L'execució de l'escomesa la realitzarà l'Entitat Gestora, a càrrec del sol·licitant.

Quan es sol·liciti una connexió provisional per a la construcció d'una obra nova d'edificació, s'hauran d'acompanyar les dades i la documentació suficient, corresponents a les definitives, per a que l'Empresa Gestora estableixi els punts de connexió i les característiques de les escomeses provisionals, de conformitat amb les que hagin de ser definitives, així com preveure les possibles prolongacions de la xarxa, quan fóssin necessàries.

Els subministres provisionals podran prorrogar-se a instàncies del titular del subministre, per causes justificades i amb el consentiment de l'Entitat Gestora.

Les escomeses per a subministres provisionals es retiraran una vegada complert el temps establert, sense que s'hagi sol·licitat cap pròrroga o adequació d'aquesta per als usos definitius. Les despeses de la seran a compte del Client.

Característiques tècniques

L'Entitat Gestora haurà de projectar i construir l'escomesa pel traçat més curt possible i perpendicular a la façana, per la via pública, sense que passi per dependències o locals privats que no siguin de lliure accés, a menys que disposi de la corresponent escriptura de servidumbre.

Les escomeses no haurien de passar en cap cas, per finques o solars diferents de l'abastat, tret que hi hagi existència o acord de servidumbre.

Tota escomesa ha de tindre, al final, a la via pública, la vàlvula de l'escomesa per a poder tancar-la en cas que fos necessari.

Les autoritzacions d'escomeses a les xarxes de distribució d'aigua es faran per a cada instal·lació associada als serveis o immobles que físicament formin una unitat independent d'edificació: conjunt de vivendes i/o locals amb portal comú. Serà obligatòria la individualització de tots els serveis que componen la finca, inclosos els serveis comuns de rego, piscina, etc. mitjançant la instal·lació de comptadors secundaris, com estableix el Codi Tècnic d'Edificació.

Els locals comercials, industrials i de usos comuns d'un edifici, hauran de disposar d'escomesa independent, sempre que el seu diàmetre superi el màxim establert per a la instal·lació de comptadors secundaris.

L'Entitat Gestora podrà requerir la modificació del diàmetre de l'escomesa i/o comptador si ho considera inadequat, en funció dels consums registrats.

Article 15. Tramitació de sol·licituds d'escomesa

Les sol·licituds per a l'autorització d'escomeses de subministre s'hauran de fer, per part del sol·licitant per mitjà dels canals que l'Entitat Gestora posi a la seva disposició (atenció telefònica, canal virtual, atenció escrita o presencial), aportant les dades necessàries per a determinar el tipus d'instal·lació, xarxa de distribució existent i diàmetre de l'escomesa a executar.

L'Entitat Gestora, una vegada realitzat l'estudi de les dades aportades, realitzarà una visita d'inspecció a la finca i requerirà al Client la següent documentació:

- Plànol de situació quan l'adreça de la finca no existeixi en el llistat de carrers.
- Plànol de planta baixa de la/es finca/ques.
- Plànol de planta sotan, si n'hagués.
- Plànol de distribució de la parcel·la on se reflecteixi, tancament, accessos, zones edificades i lliures en cas de finques que presentin zones comuns.
- Llicència d'Obra (sols per a escomeses d'obra).
- Document de vinculació a la finca (Escriptura o contracte de compravenda, lloguer, adjudicació d'obra, etc.).
- DNI o document identificatiu equivalent del titular si és persona física, CIF si es persona jurídica, per a la seva comprovació.
- Autorització o poders corresponents de la persona que firmarà el contracte (en cas de ser diferent al titular) i el seu DNI o document identificatiu equivalent per a la seva comprovació.
- Relació de vivendes, locals i serveis que derivaran del distribuïdor/bateria de comptadors.
- Escriptura de servidumbre si la prolongació de la xarxa, escomesa o armari del comptador, necessités instal·lar-se o transcorrer per un terreny de propietat privada.

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

Article 16. Actuacions després de tindre la Autorització de l'Escomesa

- 1) Quan es donin les condicions descrites, l'Entitat Gestora haurà de comunicar l'autorització de l'escomesa al Client, informant de les condicions i obres que s'hauran de realitzar i el seu pressupost. Aquestes obres seran sufragades pel sol·licitant en la seva totalitat.
- 2) Quan no existeixi xarxa o l'existent no compleixi amb les condicions necessàries per executar l'escomesa sol·licitada, caldria redactar un projecte de prolongació de xarxa per part de l'Entitat Gestora. El cost de les obres, despeses d'estudi, projecte i vigilància aniran a càrrec del sol·licitant.

Article 17. Formalització de l'Autorització

Acceptades, per ambdues parts les condicions de l'autorització, s'ha de procedir a subscriure el contracte d'execució de l'escomesa. Aquest contracte no tindrà efecte fins que el sol·licitant hagi cobert les obligacions econòmiques a què està obligat, segons el què estableix la normativa de proveïment d'aigua, vigent en cada moment.

El sol·licitant de l'escomesa, haurà d'abonar els drets corresponents i presentar la llicència d'obra a la via pública, per a l'execució de l'escomesa.

Article 18. Titularitat de l'Escomesa

Tindrà la consideració de titular de la connexió el propietari, o propietaris de les instal·lacions, adjudicatari de l'obra, promotor o comunitat a què es subministri a través de la connexió.

Qualsevol client que deixi de ser-ho, bé per ser suspès de subministrament, bé per renúncia expressa a la seva condició de client, perdrà els drets sobre el subministrament a través de la connexió si transcorregut un any des de l'extinció del contracte de subministrament o començament de la generació de l'impagament no ha reclamat el manteniment dels drets que pogués disposar, sol·licitant l'alta en el subministrament o abonant el deute que pogués existir. Transcorregut aquest any, l'Entitat Gestora pot disposar de l'escomesa per a altres usos o fins i tot anul·lar-la.

Article 19. Execució i conservació

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

El Titular de la connexió no podrà canviar o modificar cap dels elements que la componen sense autorització expressa de l'Entitat Gestora.

Després de la formalització i presentació de la llicència d'obres en via pública, l'Entitat Gestora disposarà d'un termini de 30 dies hàbils per a la seva execució, sempre que no hi hagi impediments aliens a l'esmentada entitat que el dificultin.

La reparació i la substitució de la instal·lació interior de subministrament d'aigua ha de ser responsabilitat del Client, entenent per a instal·lació interior, des de la vàlvula d'escomesa situada a la via pública; si no n'hi ha, des del límit de la propietat a la façana, en què finalitzen les instal·lacions responsabilitat de l'Entitat Gestora.

Tota modificació de l'escomesa concedida, sol·licitada pel Client ha de ser abonada per aquest i realitzada per l'Entitat Gestora.

Article 20. Causes de denegació de la sol·licitud de l'escomesa:

- La manca de presentació d'alguns dels documents exigits o de les modificacions procedents, després de ser requerit, per aquest motiu, el sol·licitant per l'Entitat Gestora.
- No reunir, l'immoble, les condicions descrites en aquest document.
- No ser adients les instal·lacions interiors al què preveu el Codi Tècnic d'Edificació, les Normes Tècniques de l'abastament i la normativa vigent en cada moment.
- Quan les escomeses, les instal·lacions interiors, o almenys part d'algunes de les dues, estiguin en propietats de tercers, tret que no hagués una altra alternativa i que, registralment, s'hagi fet la procedent cessió de drets o constitució de servitud, pel titular de la propietat.
- Quan es comprovi que l'ús que es pretén donar a l'aigua no està autoritzat, segons les normes d'aquest Reglament.
- Quan el sol·licitant no estigui al corrent de pagament amb l'Entitat Gestora.

B) CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT I POSADA EN FUNCIONAMENT

Article 21. Sol·licitud i contractació del subministre

Per a l'eficàcia d'un subministrament s'ha de realitzar la subscripció prèvia d'un contracte entre l'Entitat Gestora i el Client.

El contractant del subministrament d'aigua serà el titular o titulars de la finca, local, habitatge o indústria a abastir o qui el representi legalment. Si és el cas, el contractant podrà ser el llogater, amb l'autorització expressa de la propietat. Recuperat pel propietari l'ús de l'immoble o local, disposarà d'un termini de 10 dies hàbils per a regularitzar la titularitat del subministrament, assumint des del moment que recupera l'ús de l'immoble o local les obligacions derivades del subministrament.

La formalització de la contractació del subministrament distingeix dues fases:

1. Sol·licitud de subministre

Prèvia a la contractació del subministrament, el sol·licitant requerirà, per qualsevol dels canals d'Atenció al Client (mitjançant comunicació escrita o electrònica, trucada telefònica o presencialment), la contractació i la seva posada en servei.

Serà necessària l'existència d'escomesa a la finca, servei o complex a abastir, executada i aprovada per l'Entitat Gestora, així com la presentació dels següents documents en vigor, si no haguessin estat presentats pel promotor o constructor:

o DNI / NIF o document identificatiu equivalent

o Llicència d'ocupació / obertura / funcionament, que exigeixi la legislació vigent

o Certificat de l'instal·lador autoritzat, memòria o projecte tècnic subscrit pel tècnic competent, en els casos en què ho exigeixi la legislació vigent.

o Documentació que acrediti el dret a l'ús de l'habitatge o local a proveir

o Documentació requerida per les administracions

El sol·licitant ha de facilitar les dades i documentació necessàries per a la contractació. L'entitat gestora podrà realitzar inspecció prèvia a l'emissió del contracte.

Serà responsabilitat del sol·licitant la veracitat de les dades aportades, que serviran de base per a regular les condicions del subministrament. L'Entitat Gestora podrà sol·licitar la documentació que suporti l'esmentada petició per a la seva verificació. Falsejar de forma intencionada les dades aportades serà considerat mala fe, que podrà implicar la resolució del contracte de subministrament, sense dret a recuperar la fiança, independentment de les responsabilitats legals que d'aquest fet es puguin derivar.

2. Contractació

El contracte de subministrament s'estableix per a cada servei i ús, essent obligatori realitzar contractes separats per a aquells subministraments d'immobles o locals independents i / o que exigeixin l'aplicació de tarifes o condicions diferents.

Quan un local o immoble amb contracte vigent fós objecte de segregació o divisió, s'han de formalitzar contractes independents per a cada un dels locals o immobles resultants.

El contracte es formalitzarà per escrit (admetent-se, si escau, el document electrònic) i per duplicat perquè les dues parts conservin una còpia del mateix i s'hauran de recollir, com a mínim, les dades següents:

- a) Identificació de l'Entitat Gestora: Raó social, CIF, domicili, localitat, telèfon, referència al Reglament del Subministrament.
- b) Identificació del titular/titulars: Nom i cognoms o raó social, DNI o CIF o document identificatiu equivalent, dades del representant, nom i cognoms, DNI o CIF o document identificatiu equivalent, raó de la representació (de cadascun dels titulars).
- c) Dades del subministrament: Direcció, pis, lletra, escala, localitat (i nombre total d'habitatges si escau)
- d) Dades de contacte del titular: adreça postal on s'han d'adreçar les comunicacions per part de l'Entitat Gestora, quan aquella no sigui la mateixa a la qual es destini el subministrament. I si es disposés d'ells, també telèfon i email.
- e) Característiques del subministrament: Tipus de subministrament, tarifa, cabal contractat d'acord amb la petició, pressió mínima garantida en kg / cm² en la clau de registre en la connexió.
- f) Equip de mesura: Tipus i calibre en mil·límetres.
- g) Condicions econòmiques: Quota de contractació, tributs, fiança.
- h) Durada del contracte (en subministraments provisionals)
- i) Condicions/clàusules especials.
- j) Lloc i data d'expedició del contracte.
- k) Firmes de les parts. Podent subscriure de forma manuscrita o electrònica.

En cas de domiciliació bancària, conjuntament con el contracte, el titular firmarà el mandat ou ordre de domiciliació bancària SEPA.

Article 22. Quota de contractació

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

Segons els treballs que siguin necessaris per fer efectiva la posada en servei del subministrament, podrà incloure els següents imports:

- o Comptador i posada en servei
- o Desplaçament i mà d'obra
- o Despeses administratives
- o Fiança

o Drets d'enganxament

Article 23. Posada en servei

L'Entitat Gestora ha de realitzar la posada en servei en un termini no superior a 10 dies hàbils des de la data de celebració del contracte. Aquest termini podrà ser ampliat, fins al seu condicionament correcte per part del Client, en cas de no trobar-se la instal·lació correctament preparada per a la instal·lació de l'element de mesura contractat.

Article 24. Vigència del contracte

El temps de durada del contracte serà indefinit, sempre que es compleixin els requisits esmentats anteriorment i els del contracte corresponent.

En el cas de subministraments per obra, la durada hauria de ser la de la llicència d'obra i pròrrogues concedides, considerant-se acabat el dia en què finalitzi la llicència i les seves pròrrogues.

Article 25. Causes de denegació del contracte

La Entitat Gestora podrà denegar la contractació del subministre als següents casos:

- o Quan no hi hagi connexió de servei, o l'existent no sigui l'adient per al subministrament que es sol·licita.
- o Per falta de presentació de qualsevol dels documents exigits per a la contractació del subministrament.
- o Quan el sol·licitant no acrediti de manera fefaent la seva personalitat i la seva relació amb la finca per a la qual se sol·licita el subministrament.
- o Quan la persona o entitat que sol·licita el subministrament es negui a signar el contracte de subministrament.
- o Quan es comprovi que el peticionari ha deutes relacionats amb el proveïment d'aigua amb l'Entitat Gestora en qualsevol finca.
- o Quan a criteri de l'empresa gestora hi hagi dubtes de la correcta instal·lació o ubicació de l'element mesurador.
- o El propietari del local o habitatge mantingui deutes per subministrament o liquidació de frauds a l'immoble o local a abastir.

La negativa per part de l'entitat gestora a subscriure el contracte de subministrament podrà ser recorreguda pel sol·licitant.

Article 26. Subrogació/Canvi de Titularitat del contracte

Els trasllats de domicilis i l'ocupació del mateix local per una persona diferent de la que va subscriure el contracte, exigeixen nou contracte o, si escau, la subrogació de l'anterior.

Si hi hagués hagut modificació de la propietat de la finca, local, vivenda o indústria sense canvi de titularitat del contracte de subministrament, el nou propietari s'entendrà inexcusablement subrogat en les responsabilitats assumides per l'anterior propietari.

Subrogació

A la mort del titular del contracte, el cònjuge o parella de fet, descendents, fills adoptius plens, ascendents i germans que haguessin conviscut habitualment a l'habitatge, almenys amb dos anys d'antelació a la data de la defunció podran subrogar-se en els drets i obligacions del contracte.

No seran necessaris els dos anys de convivència per als que estiguessin sotmesos a la pàtria potestat del difunt, ni per al cònjuge o hereus.

En el supòsit de divorci o separació, el cònjuge al qual s'assigni l'usdefruit de l'habitatge podrà subrogar-se com a titular del contracte de subministrament, havent d'aportar la documentació justificativa.

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

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

Prèvia a la Subrogació, l'empresa gestora pot realitzar inspecció de la instal·lació i requerir la seva modificació en cas de trobar-se deteriorada o no correcta per a la instal·lació de l'element de mesura.

Canvi de titularitat

En els casos de canvi de l'ocupant de la finca, local, habitatge o indústria, abastits, el vigent contractant del subministrament i el nou titular, hauran de sol·licitar el canvi de titularitat, per tal de procedir a actualitzar el titular del subministrament i emetre un nou contracte de subministrament/pòlissa d'abonament a nom del nou titular. Per poder realitzar un canvi de titularitat serà imprescindible la no existència de deute en el subministrament, aportar la documentació justificativa (contracte de compravenda, traspàs o arrendament), autorització del propietari i mandat o ordre de domiciliació bancària SEPA.

La signatura del document de subrogació o canvi de titularitat suposarà, per a l'antic titular, la cessió de la fiança al nou titular.

En aquells casos que impliquin modificacions del contracte, de la connexió de servei, etc. fefaentment demostrats, s'abonaran els imports corresponents als drets econòmics d'escomeses que siguin procedents.

Previ al canvi de titularitat, l'Entitat Gestora pot realitzar una inspecció de la instal·lació i requerir la seva modificació en cas de trobar-se deteriorada o no correcta per a la instal·lació de l'element de mesura.

C) SUSPENSIÓ DEL SUBMINISTRE

Article 27. Causes de suspensió

L'Entitat Gestora procedirà a la suspensió del subministrament als seus clients o usuaris, sense perjudici de l'exercici de les accions, d'ordre civil o administratiu que la legislació vigent li autoritzi, als següents casos:

- Si l'Administració competent, per causes justificades d'interès general, ordena a l'Entitat Gestora la suspensió del subministrament. Les causes que provoquen la suspensió, que serà pel temps imprescindible, s'han de comunicar als clients o usuaris pels mitjans més adequats.
- Quan un usuari disposi de subministrament d'aigua sense contracte escrit al seu nom que l'empari com a Client i es negui a la seva subscripció a requeriment de l'Entitat Gestora.

- Quan el Client no satisfaci els imports derivats de les despeses i dels drets per l'establiment del subministrament d'aigua, així com per qualsevol altre càrrec que mantingui l'abonat amb l'Entitat Gestora.
- Per l'impagament de les factures pel consum d'aigua dins el termini establert a aquest efecte per l'Entitat Gestora.
- Quan el Client estableixi o permeti establir derivacions en la seva instal·lació per a subministrament d'aigua per al consum humà a altres finques, locals o habitatges diferents als assignats en el seu contracte de subministrament. En aquest cas l'entitat podrà inutilitzar la derivació immediatament, donant compte als organismes competents.
- Quan es comprovi una derivació abans del comptador, a l'escomesa o en el tub d'alimentació, amb fins fraudulents, és a dir perquè el comptador no registri l'aigua consumida.
- Si el Client fa ús de l'aigua que se li subministra per a usos diferents als consignats en el seu contracte de subministrament o no es compleix l'objecte del contracte (no hi ha subministrament) per no tenir la instal·lació interior connectada o equip de mesura.
- En els casos de demolició, ampliació o reforma de la finca que suposen risc per a la integritat de la connexió de subministrament. Així mateix, se suspendrà el subministrament en finques qualificades en ruïna per l'Administració competent i en finques enderrocades.
- Quan el Client titular del contracte de subministrament no permeti l'accés a hores hàbils a la finca o local al personal autoritzat i degudament identificat per l'entitat gestora per prendre lectura, revisar la instal·lació o realitzar qualsevol altra actuació relacionada amb el subministrament d'aigua, quedant la impossibilitat d'accés reflectida en un informe de treball o acta.
- Per impedir de qualsevol forma la presa de la lectura del comptador per a la facturació del consum.
- Per manipular la instal·lació i el comptador amb finalitats fraudulentes, així com per no respectar els precintes col·locats per l'Entitat Gestora.
- Quan en els subministraments en què els usos de l'aigua o disposició de les instal·lacions interiors puguin afectar l'aptitud de l'aigua per al consum humà a la xarxa de distribució, fins que el Client prengui les mesures necessàries per evitar aquesta situació. En aquest cas, l'Entitat Gestora pot realitzar el tall immediat del subministrament, donant compte a l'Administració competent en matèria d'instal·lacions interiors.
- Si el Client no posa els mitjans necessaris per a la substitució de l'aparell de mesura.
- Per negligència del client respecte de la reparació d'avaries en les seves instal·lacions, si un cop notificat per escrit per part de l'Entitat Gestora, i transcorregut un termini superior a set dies sense que l'avaria hagués estat arranjada.
- I en general, quan el Client no compleixi, en qualsevol dels seus aspectes, el contracte que tingui establert amb l'Entitat Gestora o les condicions generals d'utilització del servei.

Article 28. Procediments de suspensió del subministre

Amb excepció dels casos de suspensió immediata que preveu aquest Reglament, l'Entitat Gestora seguirà els procediments o tràmits, legals o regulats, previstos a l'efecte:

- Haurà de comunicar al Client, mitjançant un correu certificat o un altre mitjà que garanteixi la seva recepció, a l'adreça de contactes indicada per aquest pels mitjans apropiats i de forma diligent, els motius i fets que justifiquin la suspensió del subministrament, així com el termini, que no podrà ser inferior a 15 dies perquè el Client procedeixi a l'esmena dels motius i fets que l'origen o presenti les seves al·legacions. Per altre banda, l'Ajuntament o organisme competent, ha de rebre una

comunicació detallada dels clients i les causes per les quals s'informa o sol·licita autorització, si escau, per suspendre el subministrament, en aquells casos en què sigui procedent. Totes dues comunicacions s'han d'efectuar simultàniament.

- o La suspensió del subministrament no podrà realitzar-se ni a les 24 hores anteriors a un dia festiu, ni en dia festiu, o dies en què per qualsevol motiu, no hi hagi servei d'atenció al Client i tècnic.
- o L'extinció de les causes que originen la suspensió del subministrament després de ser rebuda la notificació, però abans de ser executat l'esmentat tall, donarà lloc a la suspensió del procediment, si bé els costos que pugués generar seran imputats al Client.
- o La comunicació de suspensió de subministrament que ha de rebre el client ha d'incloure com a mínim les següents dades:
 - Nom i direcció del Client.
 - Identificació del contracte de subministrament.
 - Direcció de la finca proveïda.
 - Detall dels motius que ocasionen la suspensió del subministrament.
 - Data a partir de la qual es realitzarà la suspensió del subministrament, que no podrà ser inferior a 15 dies des de la data d'enviament de la notificació al client.
 - Informació detallada sobre les formes en què poden corregir-se les causes que originen la suspensió del subministrament.
 - Telèfon o direcció del Centre d'Atenció al Client o un altre canal de contacte on puguin esmenar-se les causes que originen la suspensió.
 - La comunicació ha d'incloure una referència al dret, la forma, terminis i efectes per a realitzar qualsevol reclamació o al·legació en cas de discrepància en relació als fets que originen la suspensió del subministrament.
 - En cas de suspensió per falta de pagament es realitzaran les següents actuacions:
 - Si en un termini de 20 dies de ser presentat el rebut al seu càrrec no és satisfet pel Client, s'iniciarà el procediment de suspensió amb la notificació al Client titular del contracte, mitjançant un correu certificat, en la qual es farà constar clarament les dades del Client, així com la direcció de la finca, quantia del deute, forma i terminis de pagament, centres d'atenció al Client de Entitat Gestora.
 - Realitzades les notificacions, l'Entitat Gestora pot procedir a la suspensió del subministrament. En cas que el client hagi presentat prèviament una reclamació escrita davant l'Ajuntament o l'Entitat Gestora, s'esperarà a la resolució de la reclamació.
 - La suspensió s'ha de fer de tal manera que pugui ser restablert ràpidament i amb el menor cost possible si el Client satisfà el deute pendent i les despeses ocasionades per la realització de la suspensió seu restabliment.
- El restabliment del subministrament es realitzarà en les 48 hores següents en què hagin estat esmenades les causes que van originar la suspensió del subministrament i el Client ho hagi comunicat a l'Entitat Gestora. La reconexió del subministrament la farà sempre l'Entitat Gestora, cobrant-les despeses ocasionades per la realització de la suspensió i seu restabliment.
- En cas que tots els subministraments que es trobin situats aigües avall d'una connexió incorrin en una o més causes de suspensió de les assenyalades en aquest Reglament, l'Entitat Gestora pot realitzar la suspensió de subministrament a la mateixa connexió de servei, notificant el fet al titular o titulars de l'escomesa.

Article 29. Extinció i resolució del contracte

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

- Per petició del Client al no necessitar el subministrament temporal o definitivament.
- Per resolució de l'Entitat Gestora pels següents casos:
 - Per la persistència de les causes que motiven la suspensió del subministrament sense que el Client titular del contracte, un cop notificada per escrit la irregularitat detectada, l'hagués corregit en un termini superior a dos mesos des de la seva comunicació.
 - Per compliment del terme o condició del contracte de subministrament.
 - Per incompliment, per part del Client, del contracte de subministrament o de les obligacions que se'n derivin.
 - A instàncies de l'Administració competent per no disposar de la llicència de primera ocupació, llicència d'obertura o activitat.
 - Si en el termini de dos mesos, comptats des de la data de tall, no abonés el deute dels rebuts pendents, es donarà per extingit definitivament el contracte sense perjudici dels drets de l'Entitat Gestora a l'exigència del pagament del deute i al rescabament dels danys i perjudicis que siguin procedents.

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

CAPÍTOL VI. CONTROL DE CONSUMS

Article 30. Equip de mesura

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

Como a norma general, per als immobles amb accés directe a la via pública, la mediació de consums es farà mitjançant:

-Comptador únic: quan a l'immoble o finca només existeix un habitatge o local, en subministraments provisionals per a obres i en polígons en procés d'execució d'obres i fins que no siguin rebudes les seves xarxes de distribució interior.

-Bateria de comptadors divisionaris: quan hi hagi més d'un habitatge o local, és obligatori instal·lar un aparell de mesura per a cadascun d'ells i els necessaris per als serveis comuns. El sistema de control de consums per als immobles situats en carrers de caràcter privat o supòsits similars, i els conjunts d'edificacions sobre soterranis comuns, es controlarà mitjançant un comptador general, independentment de la bateria de comptadors divisionaris.

-Comptador principal: s'instal·la a l'inici de la instal·lació interior perquè pugui registrar els consums interiors no controlats per cap comptador secundari que poden tenir costos.

El dimensionat i la fixació de les característiques del comptador o comptadors, així com els models a instal·lar, qualsevol que sigui el sistema d'instal·lació seguit, serà facultat per l'Entitat Gestora, que el realitzarà a la vista de les característiques de consum que formuli el Client en la seva sol·licitud de subministrament, i de conformitat amb el que estableix la secció HS4 del Codi Tècnic de l'Edificació.

Article 31. Elements necessaris en la instal·lació del comptador

Previ a la instal·lació al comptador, ha d'estar instal·lada una escomesa amb tots els seus elements, dotada de vàlvula de connexió de servei: clau col·locada al final de l'escomesa a la via pública, al costat del edifici. Aquesta clau la maniobra, exclusivament, l'Entitat Gestora o persona autoritzada, sense que els clients propietaris o terceres persones puguin manipular-les.

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

- Clau de pas situada abans del comptador: Clau o vàlvula d'aïllament o seccionament perquè pugui tallar-se el flux de l'aigua a aquest i a la resta de la instal·lació interior, situada després del mur de tancament, façana o límit de la propietat privada (normalment situada a l'armari o arqueta on es situa el comptador, o a la bateria de comptadors).
- Aixeta d'aforament: Dispositiu situat després del mesurador i abans de la vàlvula antiretorn del costat del Client, que permet comprovar el cabal subministrat, des del propi emplaçament del comptador.
- Vàlvula antiretorn: Dispositiu que impedeix automàticament el pas de l'aigua en sentit contrari al normal funcionament de la mateixa.
- Clau de pas situada després del comptador: Clau o vàlvula col·locada en el tub d'alimentació perquè pugui tallar-se el pas de l'aigua a la resta de la instal·lació interior. Pot ser manipulada pel Client o propietari de l'immoble.
- Tub ascendent o muntant: És el tub que uneix la sortida del comptador amb la instal·lació interior particular.

Tots aquests elements formen part de la instal·lació interior, i correspon als clients el seu manteniment i conservació. Hauran de canviar-los al seu càrrec, per part d'un instal·lador autoritzat, quan estiguin en mal estat o sigui necessari.

Els comptadors podran ser indistintament propietat dels clients del Servei o de l'Entitat Gestora, tret que la legislació relativa a aparells de mesura prevegi una altra cosa.

D'acord amb les tarifes que s'estableixin, l'Entitat Gestora prestarà servei de manteniment i conservació dels comptadors, per substituir el comptador en cas de mal funcionament. En cas de vandalisme o ús inadequat es canviarà el comptador i facturarà el cost de reposició al client.

La connexió i la desconexió del comptador o aparell de mesura sempre serà realitzada per l'Entitat Gestora, qui podrà precintat la seva instal·lació, essent l'única autoritzada per al seu desprecintat per motius derivats de l'explotació.

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

Quan, segons el parer de l'Entitat Gestora, hi hagi indicis clars que el funcionament del comptador o aparell de mesura no sigui correcte, es procedirà, prèvia comunicació al Client, a desmuntar-lo, instal·lant en el seu lloc un altre que hagi estat verificat oficialment. Els consums registrats per l'aparell instal·lat en substitució de l'anterior, donaran fe per a la liquidació dels mateixos.

Article 32. Emplaçament del comptador

-Comptador únic

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

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

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

Les característiques d'aquest armari respondran a tipus i models oficialment aprovats i homologats per l'Ajuntament o per l'Entitat Gestora.

- Bateria de comptadors divisionaris

Les bateries de comptadors divisionaris s'instal·laran en zones d'ús comú de l'edifici, de fàcil i lliure accés, en els locals o armaris exclusivament destinats a aquesta finalitat, les dimensions i condicions siguin suficients perquè es pugui portar a terme el seu manteniment adequadament, i preferiblement emplaçats a la planta baixa de l'immoble, en zona d'ús comú, amb accés directe des del portal d'entrada.

Les bateries per a centralització de comptadors respondran a tipus i models oficialment aprovats i homologats per l'Ajuntament o per l'Entitat Gestora.

Els emplaçaments a la bateria hauran d'estar degudament identificats mitjançant etiquetes indelebles o xapes que indiquin l'habitatge/ local a la qual subministren.

Els grups de pressió s'instal·laran en un altre local, diferent al de comptadors, d'ús exclusiu per al servei d'aigua, en zones d'ús comú de l'edifici. Les dimensions del local seran suficients per realitzar les operacions de manteniment. Aquest local pot albergar també els subministraments comuns i els equips de descalcificació / tractament de l'aigua.

Article 33. Telelectura

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

Respecte a la cambra de centralització de comptadors, comptarà amb punts de llum suficients, presa de corrent elèctric i preinstal·lació adient per a una connexió d'enviament de senyals per a lectura a distància dels

comptadors, complint específicament les normes CTE i REBT. L'empresa gestora dels comptadors podrà disposar lliurement d'alimentació elèctrica per a aquests elements de telelectura, amb connexió a la derivació / línia / circuit de serveis generals de l'edifici, essent la promotora o la comunitat de propietaris responsable del seu cost i manteniment.

Es podran instal·lar elements complementaris per a les infraestructures comunes de telelectura de comptadors d'aigua a les zones comunes dels edificis, inclosos paraments exteriors com façanes o patis interiors.

Article 34. Homologació

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

L'Entitat Gestora es reserva el dret d'assajar models de comptadors.

Article 35. Verificació del comptador en us

Es procedirà, a instància de part, a la verificació sempre que ho sol·licitin els clients, la mateixa Entitat Gestora o algun òrgan competent de l'Administració Pública. En cas de sol·licitar-ho el Client, les despeses seran al seu càrrec, tret que es demostrï l'anormal funcionament de l'aparell i l'error sigui imputable a l'altra banda, la qual assumirà aquest cost.

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

- a) Per mitjà d'organisme o laboratori oficial o autoritzat
- b) Per l'Entitat Gestora,
 - 1) *"In situ"*. Aquestes consistiran en el conjunt d'actuacions, comprovacions i aforaments que, en el domicili del subministrament d'aigua i en presència del Client o persona autoritzada per aquest, si així ho desitja, realitzi l'Entitat Gestora a fi de conèixer si el comptador o aparell de mesura funciona correctament o no.
 - 2) Al laboratori propi. Quan es disposi d'un laboratori acreditat amb aquesta finalitat.

Després de ser realitzada la comprovació a instància d'un Client per part de l'Entitat Gestora, aquesta comunicarà al Client el seu resultat, i si no estigués d'acord amb el resultat podrà sol·licitar la verificació del comptador en organisme o laboratori oficial.

El resultat d'una verificació pot ser:

- a) Que el comptador sigui "apte", és a dir, que no presenta errors de mesura per sobre o per sota dels límits permesos, de forma que les seves lectures i els consums calculats en base a aquestes lectures quedarien validats.
- b) Que el comptador sigui declarat "no apte", és a dir, que els errors que presenta superin els rangs permesos. En aquest cas, l'aparell de mesura no podrà tornar-se a instal·lar o si no ho hagués estat ja, haurà de ser substituït.

Si el comptador té un mal funcionament amb error positiu de l'aparell de mesura, l'Entitat Gestora procedirà a reintegrar la quantitat cobrada en excés, que es calcula a partir de la quantitat satisfeta menys la que s'hagués hagut d'abonar, tenint en compte els consums realment efectuats durant els mesos als quals s'hagi de retrotreure la liquidació i aplicant als mateixos les tarifes que els correspongui.

Per al càlcul del consum real hagut en el període a rectificar es tindrà en compte l'error registrat pel comptador a la meitat del cabal permanent del comptador, de forma que el consum serà igual al consum mesurat menys l'excés deduït a partir del tant per cent d'avançament al cabal indicat.

El temps que es tindrà en compte per a retrotraure la nova liquidació serà el comprès des de la data en què es va instal·lar el comptador o en què es va realitzar l'última verificació fins al dia en què s'hagi efectuat la comprovació de l'error en les seves indicacions. En cap cas aquest període hauria de ser superior a sis mesos.

En cas de subcomptatge, l'Entitat Gestora no podrà reclamar cap indemnització al Client, excepte en el cas que es demostrï la seva manipulació fraudulenta.

Quan, durant el procés de verificació, es comprovi que un aparell ha estat manipulat amb fins fraudulents, el verificador aixecarà acta als efectes del què s'estableix per a la gestió de frauds.

Finalitzada la verificació d'un comptador o aparell de mesura, hi haurà un termini de 30 dies per a la notificació del seu resultat als organismes competents, en cas que la verificació sigui sol·licitada per part diferent del Client o l'Entitat Gestora, així com a les parts interessades.

Article 36. Substitució, renovació i canvis d'emplaçament del comptador

Quan la substitució sigui per raons diferents a les d'ús normal, l'Entitat Gestora facturarà als usuaris l'import estipulat en el quadre de preus vigent.

En cas que sigui necessària la substitució després de comprovar que el consum real difereix del declarat pel sol·licitant en efectuar la sol·licitud de subministrament, l'Entitat Gestora estarà facultada per substituir el comptador per un altre de calibre més adient, corrent els costos de l'esmentada substitució per compte del Client.

Quan per verificar s'hagi de retirar un comptador o aparell de mesura de la instal·lació i no sigui immediata la seva col·locació, es procedirà a la instal·lació simultània d'un altre comptador o aparell de mesura, en el seu lloc, el qual estarà degudament verificat, que serà el que controli els consums.

En cas que el comptador substituït fos propietat del Client i hagués estat el Client el peticionari de la verificació, si fos declarat útil després de la seva verificació per l'organisme competent i el Client volgués continuar utilitzant-lo en la seva instal·lació, serà instal·lat novament per l'Entitat Gestora a càrrec del Client.

Quan es verifiqui que el comptador substituït funciona correctament, el consum que s'ha de facturar en el període en què ha tingut lloc la renovació del comptador ha de resultar de la combinació del consum registrat pel comptador retirat i el consum registrat pel comptador instal·lat com substituït. En cas contrari, per al període de consum del comptador retirat es tindrà en compte l'error registrat pel comptador a la meitat del cabal permanent del comptador, pel que el consum del període serà igual al consum mesurat menys l'excés deduït a partir de l' tant per cent d'avançament al cabal indicat.

Els comptadors retirats o substituïts per qualsevol causa, es conservaran a les dependències de l'Entitat Gestora durant un mes a partir de la seva retirada. Amb posterioritat a aquesta data, el comptador serà rebutjat / reciclat, no es podrà requerir per comprovacions.

-Canvis d'emplaçament

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

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

No obstant, serà sempre a càrrec del Client, tota modificació a l'emplaçament del comptador ocasionat per qualsevol dels següents motius:

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

Article 37. Prohibició de manipulació del comptador

Ni el Client, ni cap ciutadà o usuari podrà manipular el comptador o aparell de mesura ni el seu precinte, ni cables, ni dispositius de telelectura, ni connectar preses o fer derivacions abans de l'aparell, sense autorització expressa de l'Entitat Gestora.

La instal·lació del comptador, el sistema de telelectura i el seu precintat serà realitzada sempre per personal de l'Entitat Gestora.

Article 38. Lectures del comptador

La determinació dels consums que realitzi cada Client, es realitzarà per la diferència entre les lectures de dos períodes consecutius de facturació.

- Periodicitat

La Entitat Gestora establirà un sistema de presa de lectures permanent i periòdicament de forma que, per a cada Client, els cicles de lectura continguin, el mateix nombre de dies.

- Horari de lectures

La lectura es farà en hores hàbils o de normal relació comercial, pel personal autoritzat expressament per l'Entitat Gestora, proveït de la seva corresponent documentació d'identitat.

En cap cas, el Client, pot imposar l'obligació de fer la lectura fora de l'horari que tingui establert l'Entitat Gestora a aquest efecte.

- Lectura feta pel Client

Quan per absència del Client no fós possible fer la lectura, l'Entitat Gestora notificarà la visita realitzada i la possibilitat de fer una autolectura, anotant la lectura del seu comptador, així com la data en què la va realitzar i fent-la arribar a l'Entitat Gestora en el termini màxim indicat en la notificació, als efectes de la facturació del

consum registrat. Aquesta autolectura la podrà fer arribar a l'Entitat Gestora per mitjà de tots els mitjans que tingui habilitats per a la relació amb el Client (Oficines, telèfons Atenció al Client, web, etc).

- Estimacions en el cas d'incidències o anomalies

Excepte en supòsits de frau, trencament provocades o casos excepcionals autoritzats per l'Ajuntament, en cas d'estimació, la mitjana de consum del Client s'efectuarà d'acord amb el consum obtingut per la diferència de dues lectures vàlides no consecutives, i amb no més de dos anys d'antiguitat. Si no hi ha dades suficients es liquidaran les facturacions d'acord amb la mitjana aritmètica dels registres acumulats.

Si tampoc això fos possible, es facturarà un consum equivalent a la mitjana de la ruta-calibre, és a dir, la mitjana dels comptadors del mateix calibre en la ruta de facturació on estigui adscrit l'immoble en el qual s'efectuï el consum.

Els consums així estimats tenen el caràcter de ferm en el supòsit d'avaría en el comptador, i a compte en els altres supòsits, en els quals un cop obtinguda la lectura real, es normalitzarà la situació per excés o per defecte, en les facturacions dels següents períodes d'acord amb la lectura practicada en cada un d'ells. S'estimarà com a consum nul, quan l'empresa subministradora tingui constància fefaent per part del titular de l'abonament que l'immoble no està habitat, i això no contradigui les lectures del comptador, si aquest existeix. La vigència màxima de la comunicació del client serà d'un any.

En cas de locals en els quals no s'estigui realitzant consum i el comptador resulti inaccessible, l'abonat, i subsidiàriament el propietari, estan obligats a informar a l'Entitat Gestora d'aquesta circumstància, amb la finalitat de considerar una estimació real que pot ser nul·la .

En el supòsit de reiniciar el consum al local, és obligació de l'abonat o propietari notificar a l'Entitat Gestora d'aquesta circumstància en el termini màxim d'un mes.

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

Article 39. Facturació en supòsits de fuga a instal·lacions interiors de la vivienda

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

Les mesures reductores a aplicar en aquests casos seran, per al concepte Cànon de l'ACA o de Sanejament, l'import que l'Agència Catalana de l'Aigua estipuli amb aquesta finalitat d'acord amb la legislació vigent.

A més, per part de l'entitat gestora s'aplicarà, en tots els casos acreditats, un descompte equivalent a 10 m3 de consum a aplicar en l'últim tram tarifari.

Les mesures reductores de caràcter excepcional no s'aplicaran a un mateix Client més d'un cop, en un període de dos anys.

CAPÍTOL VII. RÈGIM ECONÒMIC

Article 40. Objecte i periodicitat de la facturació

L'Entitat Gestora ha de percebre de cada titular de subministrament l'import del servei, d'acord amb la tarifa vigent en cada moment.

Són objecte de facturació per l'Entitat Gestora els conceptes que procedeixen del consum de l'aigua, quota de consum, i de la disponibilitat del subministrament, quota de servei.

Així mateix, es facturaran altres conceptes, sempre que corresponguin a actuacions que hagi de dur a terme l'Entitat Gestora o siguin aplicables per aprovació de l'Ajuntament o de la legislació vigent per a la seva inclusió en la factura del subministrament. S'aplicaran els preus que hagi aprovat l'òrgan competent per aquests conceptes.

En cas que la suma dels consums dels comptadors secundaris fós inferior al registrat pel comptador principal, la diferència es facturarà entre tots els comptadors secundaris, o amb càrrec al comptador principal segons s'hagi disposat en la contractació.

Als subministraments per aforament, a l'import de la quota de servei cal addicionar la facturació del consum corresponent al cabal contractat.

Els consums es facturaran per períodes de subministrament vençuts i amb una periodicitat no superior a tres mesos, llevat de pacte específic entre el Client i l'Entitat Gestora. El primer període es computa des de la data de posada en servei del subministrament.

En cas que per error de l'Entitat Gestora s'haguessin facturat quantitats inferiors a les degudes, s'escalonarà el pagament de la diferència en un termini que, llevat d'acord en contra, és de la mateixa durada que el període en què s'estenen les facturacions errònies, amb un límit màxim de dos anys.

En el cas de subministraments eventuais de curta durada es pot admetre la liquidació prèvia dels consums estimats.

Article 41. Factures

La factura ha de contenir els elements necessaris segons la legislació vigent i especificar tots els conceptes tarifaris, així com les lectures del comptador en què es comptabilitzi el consum facturat o sistema establert per determinar el consum en cas que aquest sigui estimat o avaluat.

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

Article 42. Terminis i forma de pagament

L'Entitat Gestora està obligada a lliurar la factura al Client pel mitjà que aquest hagi determinat, ja sigui correu ordinari o de forma telemàtica, amb indicació dels terminis per fer-la efectiva. El Client pot optar per domiciliar el pagament de la factura en una entitat financera o bé per fer-lo efectiu directament a l'entitat gestora mitjançant els mitjans de pagament autoritzats per l'Entitat Gestora.

Quan es procedeixi a liquidar el deute d'un client, l'import facturat podrà veure incrementat a partir de sis mesos en els interessos per demora al tipus legal vigent.

En cas de devolució de rebuts per les entitats bancàries, per causes imputables al Client, seran a compte seva la totalitat de les despeses que es produeixin per motiu d'aquesta devolució.

Si transcorreguda la data límit de pagament el rebut no hagués estat fet efectiu, l'Entitat Gestora procedirà al cobrament, en la forma més adient per als interessos del servei, inclosa la via de constrenyiment, repercutint en el client els costos que generés la gestió del cobrament d'aquest rebut.

Article 43. Tarifes

Les tarifes del servei de subministrament domiciliari de l'aigua estan sotmeses al règim d'autorització o comunicació prèvia que estableixi la normativa aplicable en vigor, així com la seva aprovació, estructura, establiment, modificació i pagament. Les tarifes, hauran d'estar publicades i a disposició dels clients.

Article 44. Preus aliens al consum d'aigua

L'Entitat Gestora facturarà als clients tots els conceptes aliens al consum de agua, d'acord amb els preus i conceptes que prèviament hagi aprovat l'Ajuntament o l'organisme competent per a la seva inclusió a la factura.

Article 45. Tributs i altres conceptes de la factura

L'Entitat Gestora ha d'incloure, per al seu cobrament en la factura, els tributs i altres conceptes per compte de les entitats públiques, quan així ho estableixin les normes que els regulen.

Article 46. Drets econòmics d'Escomesa

Els drets d'escomesa són la compensació econòmica que han de satisfer els sol·licitants d'una escomesa a l'Entitat Gestora com a contraprestació del valor proporcional de les inversions realitzades o que calgui fer a

la xarxa de distribució per donar servei a la connexió de servei, mantenint la capacitat de subministrament del sistema general de proveïment i particular de distribució, en les mateixes condicions anteriors a la prestació del nou subministrament i sense cap minva per als preexistents.

Els drets de connexió de servei inclouran:

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

L'Entitat Gestora ha d'informar al peticionari de l'import dels drets d'escomesa, d'acord amb els preus aprovats per l'Ajuntament o organisme competent, i vigents en la data de la sol·licitud.

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

Les aportacions seran abonades una sola vegada pel promotor, propietari o constructor i un cop satisfetes quedaran adscrites a cadascuna de les instal·lacions, habitatges, locals, etc per als quals es van abonar, encara quan canviï el propietari o usuari de la mateixa, si bé hauran de ser revisades quan l'edifici sigui rehabilitat integralment, ampliat en superfície, en dotació demandada, o es declari obsoletes les infraestructures del servei de las que es subministra. L'enderrocament de la finca o immoble suposa la caducitat d'aquestes aportacions.

Article 47. Fiança

En els casos en què una norma de rang legal exigeixi el dipòsit de la fiança, l'Entitat Gestora la dipositarà a l'organisme competent de l'Administració.

La fiança té per objectiu garantir les responsabilitats pendents del client a la resolució del seu contracte, sense que pugui exigir el Client, durant la seva vigència, que s'apliqui aquesta al reintegrament dels seus descoberts.

En cas que no existeixin responsabilitats pendents en el moment de la resolució del contracte, l'Entitat Gestora ha de tornar la fiança al titular d'aquesta o al seu representant legal. Si existeix ALGUNA responsabilitat pendent, i l'import sigui inferior al de la fiança, es procedirà a la devolució de la diferència resultant. La fiança no reportarà interessos.

CAPÍTOL VIII. CONSULTES I RECLAMACIONS CONTRACTUALS

Article 48. Obligacions de l'Entitat Gestora

L'Entitat Gestora haurà d'habilitar el mecanisme adient per donar un servei de recepció, tramitació i resolució de consultes, queixes i reclamacions sobre el servei.

L'Entitat Gestora disposarà de fulls de reclamacions que lliurarà als clients que així ho requereixin. Informarà a l'Ajuntament, amb la periodicitat que aquest fixi, de les reclamacions hagudes.

Article 49. Tramitació de reclamacions

Les reclamacions dels usuaris es tramitaran d'acord amb el què estableix la normativa de consum per a la defensa dels consumidors i dels usuaris de la comunitat autònoma corresponent, o la que pogués substituir-la.

Tota reclamació necessitarà, per ser atesa, la prèvia identificació de qui la formuli, i ha de ser el reclamant titular del contracte de subministrament.

La reclamació paraitzarà el pagament de les facturacions o liquidacions objecte de la mateixa. Un cop es resolgui la reclamació, l'Entitat Gestora realitzarà la corresponent liquidació.

Les reclamacions es podran formular per escrit o pels mitjans legalment admesos, a les oficines de l'Entitat Gestora. L'Entitat Gestora té l'obligació de contestar les reclamacions i lliurar a l'usuari el comprovant d'haver efectuat la reclamació. Al comprovant ha de constar, com a mínim, el nom del reclamant, relació amb l'Entitat Gestora (Client), domicili de subministrament, data de la reclamació i objecte de la mateixa.

L'Entitat Gestora disposa d'un màxim de 30 dies hàbils per a la contestació de les reclamacions.

Si després d'haver presentat la reclamació a l'Entitat Gestora la contestació no és satisfactòria per al Client o aquest no l'ha rebut passats 45 dies des de la presentació de la reclamació, el Client podrà dirigir la seva reclamació a l'Ajuntament, que serà qui el resoldrà.

Article 50. Arbitratge

Les parts, de comú acord, es podran acollir al Sistema Arbitral de Consum de la Comunitat Autònoma corresponent i, pel que no estigui previst en la norma, per la normativa estatal al respecte.

CAPÍTOL IX. INFRACCIONS I FRAUS

A) INFRACCIONS DE L'ENTITAT GESTORA

Article 51. Incompliments de l'Entitat Gestora

L'incompliment per part de l'Entitat Gestora de les obligacions establertes constituirà una infracció administrativa, d'acord amb el què estableix la regulació local, Llei autonòmica o estatal corresponent.

Els incompliments de les condicions dels Plecs de Contractació, de les Cartes de compromís als clients i altres deures, es resoldran de conformitat amb les clàusules dels Plecs i Contracte que regula l'actuació d'aquesta respecte a l'Ajuntament o òrgan competent i als clients i usuaris en general.

B) INFRACCIONES DELS CLIENTS I USUARIS

Article 52. Potestat sancionadora

L'Alcalde o Regidor en qui delegui, o l'òrgan de l'Administració autonòmica que correspongui, és l'òrgan competent per incoar els procediments sancionadors, adoptar i imposar les sancions corresponents.

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

Actuarà com a secretari, quan s'escaigui, aquell que ho sigui de la corporació, o qualsevol altre funcionari municipal o autonòmic degudament capacitat, a proposta del mateix.

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

Article 53. Responsables

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

Article 54. Inspecció

L'Entitat Gestora està autoritzada per l'Ajuntament a vigilar les condicions i formes en què els clients utilitzen el servei d'abastament.

Amb aquesta finalitat, l'Entitat Gestora pot nomenar inspectors, els quals obtindran el nomenament d'inspector autoritzat, i portarà una targeta d'identitat, en la què hi haurà la seva fotografia.

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

Article 55. Actuació inspectora

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

Es lliurarà una còpia d'aquesta acta signada per l'inspector al Client.

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

L'Entitat Gestora, a la vista de l'acta redactada, requerirà al propietari de la instal·lació perquè corregeixi les deficiències que se li observin, amb l'avertència que, de no fer-ho en el termini de cinc dies hàbils, s'aplicarà el procediment de suspensió del subministrament que correspongui.

Quan el personal de l'Entitat Gestora trobi derivacions a les seves xarxes amb utilització de subministrament sense contracte o conveni algun, és a dir, realitzades clandestinament, l'Entitat Gestora podrà efectuar el tall immediat del subministrament a les derivacions, i en donarà compte immediatament i per escrit, a l'òrgan

superior competent i en qualsevol cas, a l'Ajuntament per a la incoació del corresponent expedient sancionador.

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

Article 56. Infraccions

Infraccions lleus

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

Infraccions greves

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

- a) La manipulació de l'aparell de mesurament o qualsevol altra actuació que comporti la utilització fraudulenta del servei.
- b) Dificultar les tasques dels inspectors del servei, ja sigui impedit, dificultant o restringint les visites o bé amenaçant o intimidant a aquest personal.
- c) No respectar els precintes col·locats pel prestador del servei o dels organismes competents de l'Administració o manipular les instal·lacions del servei públic.
- d) Establir o permetre, derivacions en la seva instal·lació per al subministrament d'aigua, ja sigui temporal o permanentment, a altres locals, finques o habitatges diferents als consignats en el contracte.
- e) Vendre l'aigua a tercers, fins i tot als propietaris, llogaters o altres ocupants de locals o habitatges no consignades al contracte.
- f) La reiteració de tres infraccions lleus en un any.

Infraccions molt greus

Es considera infracció molt greu:

- a) Qualsevol de les conductes descrites anteriorment si causen danys greus i rellevants a les instal·lacions d'aquest servei o als altres també municipals o la via pública. Es classifiquen els danys com a greus quan són superiors a la quantia econòmica equivalent a 3.000 m³ d'aigua, valorats aquests al preu de la quota de consum de l'últim bloc per a usuaris domèstics segons la tarifa vigent a la data de la infracció.
- b) La reiteració de tres infraccions greus en un any.

Article 57. Sancions

D'acord amb la Llei 57/2003 de 16 de Desembre s'estableixen els límits de les sancions econòmiques:

Infraccions molt greus: fins a 3.000 €

Infraccions greus: fins a 1.500 €

Infraccions lleus: fins a 750 €

La seva actualització serà automàtica conforme s'aprovin les noves disposicions legals que modifiquin o deroguin l'esmentada Llei.

Graduació de les sancions

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

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

Concurrència de sancions

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

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

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

L'Entitat Gestora podrà personar-se en el procediment en via penal, per poder reclamar la indemnització per danys que pogués procedir.

Article 58. Reparació de danys

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

Article 59. Compatibilitat de les sancions amb altres mesures i responsabilitats

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

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

Article 60. Procediment sancionador

El procediment per a la imposició de sancions s'ha d'ajustar al que estableix l'RD 1398/93 de 4 d'agost pel qual s'aprova el Reglament per a l'exercici de la potestat sancionadora de l'Administració Pública.

Article 61. Mesures provisionals

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

En adoptar aquestes mesures es tindran presents aquestes pautes:

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

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

C) FRAUS

Article 62. Fraus

Es consideraran fraus les següents accions :

- 1) Que no hi hagi cap contracte per al subministrament d'aigua.
- 2) Que, per qualsevol procediment, s'hagi manipulat o alterat el registre del comptador o aparell de mesura, o que a requeriment formal de l'Entitat Gestora no es permeti o faciliti la substitució d'un comptador avariats.
- 3) Que s'hagin realitzat derivacions de cabal, permanent o circumstancial, abans dels equips de mesura.
- 4) Que s'utilitzi l'aigua per a usos diferents dels contractats, afectant la facturació dels consums segons la tarifa a aplicar.
- 5) Que s'hagi produït la venda o cessió a tercers d'aigua de la xarxa pública.

Sense perjudici de recàrrecs i sancions, el responsable haurà de pagar la "liquidació per frau", calculada per l'Entitat Gestora, segons els casos, de la següent forma:

- 1) Es formularà una liquidació per frau, que inclourà un consum equivalent a la capacitat o cabal "permanent" del comptador que reglamentàriament hagués correspost a les instal·lacions utilitzades per a l'acció fraudulenta, amb un temps de tres hores diàries d'utilització ininterrompudes i durant el termini que hi hagi entre l'inici del frau o l'adquisició de la titularitat o drets d'ús de les instal·lacions esmentades, i el moment en què hagi esmenat l'existència del frau detectat, sense que es pugui estendre en total a més d'any i mig.

- 2) Si s'han falsejat les indicacions del comptador o aparell de mesura instal·lat, per qualsevol procediment o dispositiu que produeixi un funcionament anormal del mateix, s'ha de prendre com a base per a la liquidació de la quantia del frau la capacitat de mesura del cabal "permanent" i es computarà el temps a considerar, fins a un màxim de tres hores diàries per als "usos domèstics" i cinc hores diàries per a "altres usos", des de la data de l'última verificació oficial del comptador, sense que aquest temps excedeixi d'any i mig, descomptant els consums que durant aquest període de temps hagin estat registrats en el comptador del client autor del frau.
- 3) Si el frau s'ha efectuat derivant el cabal abans de l'aparell comptador, es liquidarà com en el cas primer.
- 4) En aquest cas, la liquidació de la quantia de l'aigua utilitzada en forma indeguda es practicarà a favor de l'Entitat Gestora, aplicant al consum la diferència existent entre la tarifa que en cada període correspongués a l'ús real que s'està donant l'aigua i les que, en aquest període, s'han aplicat basades en l'ús contractat. Aquest període no podrà ser computat en més d'any i mig.
- 5) S'aplica una liquidació del 20% sobre la quantia de l'aigua efectivament venuda o cedida. Estimant, a falta d'altres dades, un període diari de sis hores d'ús de l'aigua segons el cabal "permanent" corresponent al diàmetre del comptador (o, si no al de la connexió de servei o canonada d'alimentació).
- 6) Si amb els mitjans de control a la xarxa, disponibles per l'Entitat Gestora, es pot calcular el volum defraudat i aquest fós superior al calculat als apartats anteriors, es procedirà a considerar aquest càlcul com el volum defraudat.

En tots els casos, l'import del frau deduït d'acord amb els preceptes establerts als paràgrafs anteriors, estarà subjecte als impostos que li fossin repercutibles, i amb la consignació de la quantia dels mateixos en les corresponents liquidacions.

Les liquidacions que formuli l'Entitat Gestora seran notificades als interessats que, contra aquestes, podran formular reclamacions davant l'Ajuntament i l'organisme competent en matèria de consum, en el termini de quinze dies a comptar de la notificació de l'esmentada liquidació sense perjudici de les altres accions en què es considerin assistits.