Facsa
ciclo integral del agua

Normativa

Sant Antoni de Portmany

Secció I. Disposicions generals

AJUNTAMENT DE SANT ANTONI DE PORTMANY

5102 ***Aprovació definitiva del reglament del servei d'abastament d'aigua potable i clavegueram de Sant Antoni de Portmany***

Aprovació definitiva del reglament del servei d'abastament d'aigua potable i clavegueram de Sant Antoni de Portmany

El Ple de l'Ajuntament de Sant Antoni de Portmany, en la sessió ordinària celebrada el 28 de març de 2018, va acordar aprovar expressament amb caràcter definitiu la redacció final del text del reglament del servei d'abastament d'aigua potable i clavegueram de Sant Antoni de Portmany, una vegada resoltes les reclamacions presentades i incorporades les modificacions derivades de les reclamacions estimades. La qual cosa es fa pública per a general coneixement, en compliment del que disposa l'article 70.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local.

«REGLAMENT DEL SERVEI DE PROVEÏMENT D'AIGUA POTABLE I CLAVEGUERAM DE SANT ANTONI DE PORTMANY

ÍNDEX

CAPÍTOL I. DISPOSICIONS GENERALS

Article 1. Objecte

Article 2. Normes generals

Article 3. Gestió i titularitat del servei

Article 4. Funcions de l'Ajuntament i garantia de subministrament

Article 5. Exclusivitat en el subministrament d'aigua i clavegueram

Article 6. Àrea de cobertura

Article 7. Accés al servei

CAPÍTOL II. OBLIGACIONS I DRETS DE L'ENTITAT GESTORA I DELS CLIENTS

Article 8. Obligacions de l'entitat gestora

Article 9. Drets de l'entitat gestora

Article 10. Obligacions dels clients

Article 11. Drets dels clients

CAPÍTOL III. INSTAL·LACIONS DE PROVEÏMENT I CLAVEGUERAM

Article 12. Definicions i límits

Article 13. Condicions de les instal·lacions interiors

Article 14. Competència de les instal·lacions

Article 15. Autoritzacions

Article 16. Modalitats d'abocament

CAPÍTOL IV. CONNEXIONS

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2018/61/1008220

Article 17. Competència per atorgar la concessió de connexions de servei

Article 18. Condicions per a la connexió

Article 19. Actuacions en l'àrea de cobertura

Article 20. Actuacions fora de l'àrea de cobertura

Article 21. Ampliacions de xarxa

Article 22. Urbanitzacions i polígons

Article 23. Fixació de característiques

Article 24. Tramitació de sol·licituds

Article 25. Objecte de la concessió

Article 26. Formalització de la concessió

Article 27. Execució i conservació

Article 28. Autorització de connexió de servei

Article 29. Construcció de nous edificis

Article 30. Subministrament provisional d'aigua per a obres

Article 31. Reclamacions

CAPÍTOL V. CONTROL DE CONSUMS

Article 32. Normes generals

Article 33. Instal·lació del comptador

Article 34. Canvis d'emplaçament

Article 35. Comptador únic

Article 36. Bateria de comptadors divisionaris

Article 37. Propietat i manteniment dels comptadors

Article 38. Revisió, reparació i renovació de comptadors

Article 39. Verificació oficial i precintat

Article 40. Comprovacions particulars

CAPÍTOL VI. CONDICIONS SUBMINISTRAMENT D'AIGUA I SERVEI DE CLAVEGUERAM

Article 41. Caràcter del subministrament

Article 42. Prioritat de subministrament

Article 43. Subministraments per a servei contra incendis

Article 44. Obligacions de servei

Article 45. Exigibilitat del servei

CAPÍTOL VII. CONCESSIÓ I CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT D'AIGUA I ABOCAMENT

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2018/61/1008220

Article 46. Sol·licitud de servei

Article 47. Contractació

Article 48. Contracte de subministrament

Article 49. Quotes de contractació del servei

Article 50. Causes de denegació del contracte

Article 51. Titularitat del contracte i canvi de clients

Article 52. Subrogació

Article 53. Durada del contracte

Article 54. Clàusules especials

Article 55. Causes de suspensió del subministrament

Article 56. Procediment de suspensió

Article 57. Renovació del subministrament

Article 58. Extinció i resolució del contracte

Article 59. Retirada de l'aparell de mesurament

Article 60. Compatibilitat de procediments

Article 61. Accions legals

CAPÍTOL VIII. REGULARITAT EN EL SERVEI

Article 62. Garantia de pressió i cabal

Article 63. Continuïtat en el servei

Article 64. Suspensions temporals

Article 65. Reserves d'aigua

Article 66. Restriccions en el subministrament

CAPÍTOL IX. LECTURES, CONSUMS I FACTURACIONS

Article 67. Lectura de comptadors

Article 68. Determinació de consums

Article 69. Consums estimats

Article 70. Excés de consum involuntari

Article 71. Objecte i periodicitat de la facturació

Article 72. Factures

Article 73. Forma de pagament de les factures

Article 74. Via de constrenyiment

Article 75. Reclamacions

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2018/61/1008220

Article 76. Prorrateig

Article 77. Correcció d'errades en la facturació

CAPÍTOL X. RÈGIM DE TARIFES

Article 78. Sistema tarifari

Article 79. Règim de tarifes

CAPÍTOL XI. FRAUS EN EL SERVEI

Article 80. Infraccions de l'entitat gestora

Article 81. Inspecció d'utilització del servei

Article 82. Actuació inspectora

Article 83. Fraus

CAPÍTOL XII. RÈGIM SANCIONADOR

Article 84. Qualificació de la infracció

Article 85. Infraccions lleus

Article 86. Infraccions greus

Article 87. Infraccions molt greus

Article 88. Gradació de les sancions

Article 89. Quantia de les sancions

Article 90. Reparació

Article 91. Compatibilitat de les sancions amb altres mesures i responsabilitats

Article 92. Procediment sancionador

Article 93. Primacia de l'ordre jurisdiccional penal

Article 94. L'òrgan competent

Article 95. Mesures provisionals

CAPÍTOL XIII. CONSULTES I RECLAMACIONS

Article 96. Definicions

Article 97. Consultes i informació

Article 98. Reclamacions

Article 99. Arbitratge

Article 100. Jurisdicció

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2018/61/1008220

CAPÍTOL I. DISPOSICIONS GENERALS

ARTICLE 1. OBJECTE

1. El proveïment d'aigua potable i el clavegueram del municipi de Sant Antoni de Portmany són serveis públics de competència municipal, de conformitat amb el que estableixen els articles 25 i 26 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local.

L'objecte d'aquest Reglament és la regulació del servei de subministrament d'aigua per al consum humà i del servei de clavegueram al terme municipal de Sant Antoni de Portmany, incloent-hi la determinació dels drets i les obligacions tant del gestor com dels usuaris dels serveis definits en aquest Reglament.

2. En aquest Reglament, es denomina CLIENT l'usuari del servei de proveïment i/o clavegueram que tengui contractat aquest servei. El client ha de ser titular del dret d'ús de l'habitatge, finca, local o indústria.

3. A l'efecte d'aquest Reglament es considera ENTITAT GESTORA l'entitat pública o privada responsable dels sistemes de proveïment i clavegueram, d'acord amb el que estableix la vigent legislació de règim local.

4. Aquest Reglament està subjecte a tot allò que s'ha previst en el Reial decret 140/2003, de 7 de febrer, pel qual s'estableixen els criteris sanitaris de la qualitat de l'aigua de consum humà, i com a conseqüència a les instal·lacions que permeten el seu subministrament des la captació fins a la connexió del client.

ARTICLE 2. NORMES GENERALS

1. L'Ajuntament presta el servei municipal de proveïment i clavegueram d'acord amb el que defineixen i preceptuen la Llei reguladora de les bases de règim local, el Reial decret legislatiu 781/1986, de 18 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de les disposicions legals vigents en matèria de règim local, i el Decret, de 17 de juny de 1955, pel qual s'aprova el Reglament de serveis de les corporacions locals, i en la forma de gestió que el Ple de l'Ajuntament determini.

2. El servei de subministrament domiciliari d'aigua potable i clavegueram s'ajustarà al que estableix aquest Reglament, al que estipula el Reial decret 314/2006, de 17 de març, pel qual s'aprova el Codi tècnic de l'edificació, en la Resolució del director general d'Indústria de 29/1/2010, pel qual s'aproven les normes per a les companyies subministradores d'aigua sobre connexions de servei i comptadors per al subministrament d'aigua en els edificis d'una xarxa de distribució, publicada en el BOIB núm. 26 del 16/2/2010.

3. Les característiques tècniques dels elements i l'execució de les instal·lacions de la xarxa general i de les connexions de servei als habitatges, finques, locals o indústries s'ajustaran, a més, a les Normes tècniques de proveïment i clavegueram del Ministeri de Foment.

4. Així mateix, la prestació del servei s'ajustarà al que estipula la Resolució del director general d'Indústria de 29/1/2010, pel qual s'aproven les normes per a les companyies subministradores d'aigua sobre connexions de servei i comptadors per al subministrament d'aigua en els edificis de una xarxa de distribució, publicada en el BOIB núm 26 del 16/2/2010

5. El subministrament domiciliari s'ajustarà al present Reglament, al que estipula el Reial Decret 865/2003, de 4 de juliol, pel qual s'estableixen els criteris higiènics i sanitaris per a la prevenció i control de la legionel·losi, i als reglaments, ordenances o altres disposicions aprovats per l'Ajuntament de Sant Antoni de Portmany, sempre que no s'oposin o contradiguin les normes anteriors.

6. Així mateix, en matèria de sanejament resulta d'aplicació el Decret legislatiu 1/2016, de 6 de maig, pel qual s'aprova el text refós de la Llei 9/1991, de 27 de novembre, reguladora del cànon de sanejament d'aigües.

ARTICLE 3. GESTIÓ I TITULARITAT DEL SERVEI

1. El servei de subministrament d'aigua potable i clavegueram és un servei públic de titularitat municipal, sens perjudici de la forma de gestionar-lo que aprovi l'Ajuntament.

2. L'Ajuntament de Sant Antoni de Portmany pot prestar el servei de subministrament d'aigua potable i clavegueram mitjançant qualsevol de les formes de gestió dels serveis públics que preveu la legislació vigent.

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

4. Sens perjudici de la titularitat municipal del servei, per a prestar-lo l'Ajuntament comptarà amb el suport dels ens supramunicipals de cooperació i assistència als municipis.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2018/61/1008220

ARTICLE 4. FUNCIONS DE L'AJUNTAMENT I GARANTIA DE SUBMINISTRAMENT

1. Com a titular del servei de subministrament d'aigua potable, correspon a l'Ajuntament de Sant Antoni de Portmany l'exercici de les funcions següents:

a) Prestar el servei, directament o indirecta, amb continuïtat i regularitat, i sense altra interrupció que les de força major o bé incidències excepcionals i justificades, pròpies de l'explotació del servei, de conformitat amb el que estableix aquest Reglament.

b) Garantir la potabilitat de l'aigua subministrada de conformitat amb el que estipula el Reial decret 140/2003, de 7 de febrer, pel qual s'estableixen els criteris sanitaris de la qualitat de l'aigua del consum humà, directament o mitjançant el gestor del servei.

c) Vetllar perquè els titulars d'establiments oberts al públic posin a disposició dels seus usuaris aigua apta per al consum.

d) Organitzar, coordinar i reglamentar el servei, establint i modificant, si correspon, la forma de gestió (directa o indirecta), i controlant i supervisant-ne l'efectiva prestació; i regulant, si escau, l'adjudicació, i formalitzant els contractes administratius que tenguin per objecte la gestió indirecta del servei i el seu seguiment i control posterior.

e) Planificar, projectar, executar, conservar i explotar les obres i instal·lacions generals del servei de proveïment (de manera directa o indirecta a través d'una entitat gestora), necessàries per a la captació, regulació, conducció, emmagatzematge i distribució d'aigua apta per al consum humà als usuaris.

f) Planificar, projectar, executar, conservar i explotar les obres i instal·lacions del servei de clavegueram (de manera directa o indirecta a través d'una entitat gestora), necessàries per a la conducció i el transport de l'aigua residual generada.

g) Aprovar les taxes, quotes, cànons, preus o tarifes del servei, sens perjudici de les competències atribuïdes a altres administracions públiques. L'Ajuntament podrà aprovar totes les disposicions que siguin necessàries per a la gestió del servei de proveïment i clavegueram.

h) La supervisió, control, fiscalització del servei, llurs modificacions, el rescat, el segrest o la declaració de caducitat, en els casos que sigui necessari.

i) Qualsevol altra funció que la legislació vigent li assigni en la seua condició d'ens titular del servei.

2. El subministrament d'aigua als usuaris o clients serà permanent excepte si hi ha un pacte en contra en el contracte, i no es podrà interrompre si no és per força major, causes alienes al prestador del servei o qualsevol altre motiu previst en aquest Reglament.

3. En circumstàncies excepcionals, com ara sequeres, emergències o altres situacions que impliquin que la qualitat de l'aigua no sigui apta per al consum humà, el prestador del servei, amb l'acord previ de l'administració competent, podrà restringir el subministrament d'aigua als usuaris o clients.

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

ARTICLE 5. EXCLUSIVITAT EN EL SUBMINISTRAMENT D'AIGUA I CLAVEGUERAM

1. El client no podrà, en cap circumstància, introduir en les xarxes de distribució gestionades per l'entitat gestora aigua que tengui diferent procedència de la subministrada per aquesta, encara que sigui apta per al consum humà.

2. Per abocar aigües alienes a l'entitat gestora a les xarxes de clavegueram, es precisarà autorització expressa i per escrit al respecte d'aquest, així com el seu control, a efectes de qualitat i facturació.

ARTICLE 6. ÀREA DE COBERTURA

L'àrea de cobertura comprèn, dins l'àmbit territorial del municipi de Sant Antoni de Portmany on l'entitat gestora desenvolupa els seus serveis, l'àrea o àrees en què hi ha la infraestructura pública habilitada per al subministrament d'aigua potable i l'evacuació i transport d'aigües residuals. Amb l'entrada en vigor d'aquest Reglament, l'entitat gestora estarà obligada, igualment, a dipositar a l'Ajuntament de Sant Antoni de Portmany, un informe detallat en què consti l'àrea de cobertura dels serveis que presta, havent d'actualitzar, si escau, aquesta informació el darrer trimestre de cada any.

ARTICLE 7. ACCÉS AL SERVEI

1. En atenció al caràcter públic del servei de subministrament d'aigua potable i clavegueram, qualsevol persona física o jurídica que ho

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2018/61/1008220

sol·liciti podrà accedir a la seua recepció sempre que compleixi les disposicions, drets i obligacions que disposa aquest Reglament i la resta de normativa aplicable.

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

CAPÍTOL II. OBLIGACIONS I DRETS DE L'ENTITAT GESTORA I DELS CLIENTS

ARTICLE 8. OBLIGACIONS DE L'ENTITAT GESTORA

OBLIGACIONS GENERALS EN EL PROVEÏMENT D'AIGUA

1. Obligació de subministrament: dins el terme municipal i en l'àmbit en què estigui instal·lada la xarxa de distribució d'aigua, l'entitat gestora està obligada a subministrar aigua a tot peticionari d'aquest, i a ampliar-ne el subministrament corresponent a tot client final que ho sol·liciti per al seu ús en habitatges, edificis, locals, finques i recintes, sempre que aquests reuneixin les condicions exigides en aquest Reglament i altres disposicions d'aplicació.

2. Qualitat d'aigua: l'entitat gestora està obligada a subministrar aigua als clients, garantint-ne la potabilitat, en funció de l'origen i mitjans de tractament, de conformitat amb el que estableix el RD 140/2003, en la clau de pas general de la connexió de servei del consumidor, existent en propietat pública al costat del mur-façana. Mur-façana que es considera, amb caràcter general, com a inici de la instal·lació interior del client.

3. Conservació de les instal·lacions: és obligació de l'entitat gestora gestionar, mantenir i conservar els sistemes de captació i potabilització, d'impulsió, els dipòsits de regulació, la xarxa de distribució i els sistemes de postcloració i control.

L'entitat gestora té l'obligació de realitzar la neteja i el manteniment preventiu i/o correctiu dels dipòsits generals d'emmagatzematge i de les estacions de potabilització.

És obligació de l'entitat gestora la recerca, localització i reparació de trencaments i fuites a les xarxes generals i connexions de servei, i la realització de campanyes sistemàtiques de detecció aplicant els millors sistemes i tecnologies existents en el moment de realitzar l'actuació.

4. Garantia de pressió o cabal: l'entitat gestora està obligada, llevat de casos d'avaries accidentals o causes de força major, a mantenir en la clau de registre les condicions de pressió i cabal establertes en el contracte de connexió de servei o subministrament, de conformitat amb les prescripcions d'aquest Reglament.

Seran les possibilitats tècniques de les xarxes de distribució i cota piezomètrica les que possibilitin el rang de pressions adequat per al correcte subministrament, que ha d'evitar tant les pressions elevades, que puguin arribar a fer malbé les instal·lacions i augmentar les pèrdues d'aigua de manera considerable, com les baixes pressions, que dificulten el correcte subministrament als clients.

Les xarxes de distribució seran explotades atenent a l'òptim nivell de pressió en cada franja horària i dia de la setmana per permetre una adequada prestació del servei a la mínima pressió necessària.

5. Regularitat en la prestació dels serveis: l'entitat gestora estarà obligada a mantenir la regularitat en el subministrament d'aigua.

En qualsevol cas, no li seran imputables les interrupcions d'aquests serveis en els supòsits indicats als article 64 i 65 d'aquest Reglament.

6. Visites a les instal·lacions: l'entitat gestora està obligada a col·laborar amb les autoritats i centres d'educació per facilitar, en harmonia amb les necessitats d'explotació, que els clients, usuaris o públic en general, puguin conèixer el funcionament de les instal·lacions, sota la seua responsabilitat i criteri, en els moments més adequats per a garantir la menor interferència amb la prestació del servei.

7. Reclamacions: l'entitat gestora ha de contestar les reclamacions dels clients formulades per escrit en un termini no superior a deu (10) dies hàbils.

L'entitat gestora té l'obligació de tenir i mantenir el corresponent registre d'entrada de reclamacions, tant verbals com escrites, en el qual quedi constància, almenys, de totes les comunicacions i denúncies que els usuaris formulin per qualsevol mitjà, fins i tot les reclamacions vehiculades a través de l'Ajuntament. En tots els casos, es proporcionarà als usuaris, en el moment de la comunicació, una còpia de l'escrit de reclamació, en el qual quedi reflectit l'objecte de la denúncia o comunicació i en el qual consti la data d'entrada, la causa denunciada o comunicada i el segell de l'entitat.

L'entitat gestora haurà d'enviar obligatòriament una còpia de la reclamació i de la contestació a l'Ajuntament i, si escau, a la comissió de seguiment i control, dins les 48 hores següents a la comunicació a l'usuari.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2018/61/1008220

8. Tarifes: l'entitat gestora està obligada a aplicar als diferents tipus de subministraments que s'hagin definit, les tarifes que, en cada moment, estiguin en vigor al municipi.

9. Atenció al client: l'entitat gestora disposarà d'una oficina al nucli urbà per a l'atenció i relació amb els usuaris del servei.

Així mateix, l'entitat gestora posarà a disposició dels clients un lloc web en què constin les tarifes vigents en cada moment, la normativa d'aplicació, les incidències del servei i els avisos de tall de subministrament, les dades de contacte i, en general, tota la informació que l'Ajuntament consideri d'interès per als usuaris.

A més, l'entitat gestora ha de disposar d'un servei telemàtic i d'un servei telefònic a través del qual sigui possible efectuar les gestions més habituals com ara altes i baixes, reclamacions, domiciliacions, canvis de nom i operacions anàlogues.

OBLIGACIONS GENERALS EN EL CLAVEGUERAM

1. De tipus general: l'entitat gestora està obligada a recollir i conduir les aigües pluvials i les residuals fins als punts en què s''incorporin als col·lectors generals o, si escau, a les instal·lacions de depuració.

2. Obligació d'acceptar l'abocament: per a tot client que obtingui el dret de subministrament d'aigua, i sigui dins l'àrea de cobertura del servei, l'entitat gestora haurà d'acceptar l'abocament d'aigües residuals a la xarxa de clavegueram, sempre que la composició d'aquestes s'ajusti a les proporcions legalment establertes, i es compleixin la resta de condicions d'aquest Reglament i d'altres normes que puguin ser aplicables.

3. Conservació de les instal·lacions. L'entitat gestora està obligada a:

a) Gestionar, explotar i conservar les xarxes unitàries, separatives, per gravetat, d'elevació i la xarxa de canalitzacions, registres o arquetes, embornals, sobreeixidors, estacions d'elevació o impulsió construïdes d'acord amb les normes i planificació urbanística municipal, per a conduir les aigües residuals fins als punts en què s'incorporin als col·lectors generals o, si escau, a les instal·lacions de depuració.

b) Gestionar, explotar i conservar les connexions de servei, els pous de registre, les canalitzacions i els conductes de recollida de les aigües residuals fins on finalitzi la xarxa de clavegueram.

c) Mantenir i conservar, a càrrec seu, les xarxes exteriors de clavegueram a partir de l'arqueta de connexió en el sentit normal de circulació de l'aigua.

d) Tenir en bon estat de funcionament les instal·lacions necessàries que permetin l'evacuació de les aigües pluvials i residuals del municipi, i conservar en condicions adequades els embornals de les vies públiques que permetin l'evacuació de les aigües pluvials.

e) Acceptar de manera permanent, en l'arqueta de la connexió de servei, els abocaments autoritzats, i fins i tot evacuar-los de manera provisional quan s'hagi dur a terme obres o reparacions de la xarxa de clavegueram.

f) L'entitat gestora serà responsable de conservar i mantenir les instal·lacions que permetin l'evacuació i transport d'aigües pluvials a través de les xarxes municipals de clavegueram, incloent-hi la neteja i el manteniment de les xarxes i els seus elements, en concret, dels clavegueros i embornals.

Queda fora de l'àmbit de responsabilitat de l'entitat gestora, la conservació i el manteniment de cunetes, llits naturals, zones verdes i, en general, qualsevol zona a la qual s'aboquin aigües atmosfèriques i de vessament fins al punt de connexió amb un col·lector municipal integrat en la xarxa de clavegueram d'aigües residuals i/o la xarxa d'aigües pluvials.

g) L'entitat gestora no serà responsable dels danys que es produeixin per inundacions quan la intensitat de l'aigua de pluja sigui superior a la capacitat de l'esmentat col·lector unitari.

h) Realitzar el mostreig, anàlisi i autocontrol dels abocaments, i el control i emissió de les autoritzacions d'abocament, amb subjecció als termes i condicions que s'indiquen en aquest Reglament, i informar periòdicament l'Ajuntament de totes les autoritzacions d'abocament concedides per abocaments no domèstics, així com de les seues modificacions. Per obtenir el permís d'abocament al sistema públic de sanejament no assimilable a domèstics, s'han de reunir les condicions exigides a la normativa aplicable.

i) Exercir les funcions d'inspecció i vigilància de tots els abocaments que es realitzin a la xarxa de clavegueram, així com a les instal·lacions d'adequació, pretractament o depuració de l'abocament instal·lades pels usuaris, i exercir la funció fiscalitzadora relativa a tots els extrems que es regulen en aquest Reglament per abocaments a la xarxa de clavegueram i, especialment, pel que fa a càrrega i/o concentració contaminant i al cabal abocat. Per a això tendrà les funcions de policia que, a aquests efectes, competeixen a l'Ajuntament.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2018/61/1008220

4. Permanència en la prestació del servei: l'entitat gestora està obligada a acceptar de manera permanent, en l'arqueta de la connexió de servei, els abocaments autoritzats. Només es pot interrompre aquest dret temporalment, en casos excepcionals i amb autorització de l'Ajuntament.

5. Visites a les instal·lacions: l'entitat gestora està obligada a col·laborar amb les autoritats i Centres d'Educació per facilitar, en harmonia amb les necessitats d'explotació, que els clients, usuaris o públic en general, puguin conèixer el funcionament de les instal·lacions, sota la seua responsabilitat i criteri, en els moments més adequats per a garantir la menor interferència amb la prestació del servei.

6. Reclamacions: l'entitat gestora ha de contestar les reclamacions dels clients formulades per escrit en un termini no superior a deu (10) dies hàbils.

En tots els casos, es proporcionarà als usuaris, en el moment de la comunicació, una còpia de l'escrit de reclamació, en el qual quedi reflectit l'objecte de la denúncia o comunicació i en el qual consti la data d'entrada, la causa denunciada o comunicada i el segell de l'entitat.

L'entitat gestora haurà d'enviar obligatòriament una còpia de la reclamació i de la contestació a l'Ajuntament i, si escau, a la comissió de seguiment i control, dins les 48 hores següents a la comunicació a l'usuari.

7. Tarifes: l'entitat gestora estarà obligada a aplicar als diferents tipus de subministraments que s'hagin definit les tarifes que en cada moment es trobin en vigor al municipi.

ARTICLE 9. DRETS DE L'ENTITAT GESTORA

1. Sens perjudici dels altres drets que, en relació amb situacions específiques, puguin derivar-se per a l'entitat gestora, i dels que li atorguen les disposicions legals i reglamentàries en matèria de la gestió del servei públic, l'entitat gestora tindrà, amb caràcter general, els següents drets:

a) Inspecció d'instal·lacions interiors: l'entitat gestora, sens perjudici de les competències que la legislació vigent confereixi als diferents òrgans de l'administració, té dret d'inspeccionar, revisar i intervenir, amb les limitacions que s'estableixen en aquest Reglament, les instal·lacions interiors del subministrament que, per qualsevol causa, es trobin o puguin trobar-se en servei o ús i sempre que aquestes instal·lacions puguin afectar greument la gestió del servei.

b) Cobraments per facturació: l'entitat gestora té dret a percebre en les seues oficines o llocs destinats a l'efecte, l'import de les facturacions o càrrecs que, reglamentàriament, formuli al client per les prestacions que aquesta hagi realitzat.

c) Suspensió del subministrament: L'entitat gestora pot suspendre el subministrament en els termes i condicions que es desprenen d'aquest Reglament.

ARTICLE 10. OBLIGACIONS DELS CLIENTS

1. Amb independència d'aquelles situacions que siguin objecte d'una regulació especial en aquest mateix Reglament, de les qual es puguin derivar obligacions específiques, els clients tendran, amb caràcter general, les obligacions següents:

a) Pagament de rebuts i factures: en reciprocitat a les prestacions que rep, tot client està obligat al pagament puntual dels càrrecs que li formuli l'entitat gestora d'acord amb les tarifes vigents en cada moment.

Així mateix, el client està obligat al pagament puntual dels càrrecs que se li formulin derivats dels serveis específics que rebi, deguts a la sol·licitud de prestació d'un servei individualitzat.

Quant als consums d'aigua, aquesta obligatorietat de pagament es considerarà extensiva als casos en què aquests s'hagin originat per fuga, avaria o defecte de construcció o conservació de les instal·lacions interiors, o per qualsevol altra causa no imputable a l'entitat gestora.

b) Conservació d'instal·lacions: tot client ha d'utilitzar de forma correcta les instal·lacions al seu servei, adoptant les mesures necessàries per a conservar-les en la forma més adequada, evitant el retorn a la xarxa de possibles aigües contaminants, mantenint, a més, intactes els precintes col·locats per part de l'entitat gestora que garanteixen la inviolabilitat de l'equip de mesurament i de les instal·lacions de connexió de servei, si escau, en la seua condició de béns del servei públic, i abstenir-se de manipular-les, així com garantint les condicions idònies per a la presa de lectures de consum d'aquest

c) Facilitats per a les instal·lacions i inspeccions: tot peticionari d'un subministrament ha de facilitar a l'entitat gestora la col·locació dels elements precisos en la propietat objecte del subministrament, així com permetre-hi l'entrada al personal autoritzat per l'esmentat servei, que així ho acrediti i per motius justificats, per tal que pugui efectuar totes les comprovacions relacionades amb el subministrament o l'abocament. Igualment, el peticionari d'un subministrament ha de cedir a l'entitat gestora l'ús dels locals, recintes o arquetes necessaris per a la instal·lació dels equips de mesurament i elements auxiliars adequats en cada cas.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2018/61/1008220

d) Derivacions a tercers: els clients no poden, en cap cas, cedir gratuïtament o remuneradament, aigua a tercers, ja sigui amb caràcter permanent o temporal, i són responsables de tota defraudació que es produeixi en el seu subministrament, bé per si bé per qualsevol altra persona que d'ell depengui.

e) Avisos d'avaria: els clients, en interès general i propi, han de posar en coneixement de l'entitat gestora qualsevol avaria o pertorbació produïda, o que al seu parer es pogués produir, a la xarxa general de distribució o a les connexions de servei.

f) Usos i abast dels subministraments: els clients estan obligats a utilitzar l'aigua subministrada i el clavegueram en la forma i per als usos contractats. Així mateix, estan obligats a sol·licitar a l'entitat gestora l'autorització pertinent per a qualsevol modificació en les seues instal·lacions que impliqui un augment en els cabals contractats de subministrament o modificació en el nombre de perceptors.

g) Notificació de baixa: el client que desitgi donar-se baixa del subministrament del servei ha de comunicar-ho per escrit a l'entitat gestora amb una antelació de quinze (15) dies indicant, en tot cas, la data en què ha de cessar el dit subministrament. Per causar baixa ha d'estar al corrent de pagament, i haurà d'abonar tot l'import degut si tengués cap deute. No obstant això, és l'Ajuntament qui té la decisió final tenint en consideració les condicions socials de l'abonat (si està en situació de risc d'exclusió social o similar).

h) Independència d'instal·lacions: quan en una mateixa finca, al costat de l'aigua de distribució pública, existeixi aigua d'una altra procedència, el client està obligat a establir xarxes i instal·lacions interiors per on circulin o s'emmagatzemin independentment les aigües, sense que hi hagi possibilitat que es barregin les aigües d'una o altra procedència. L'entitat gestora no es responsabilitzarà de la qualitat de les aigües en les instal·lacions que no compleixin aquestes condicions, advertint als clients de la responsabilitat en què poden incórrer, de produir-se, per retrocés, l'alteració de les condicions de potabilitat de les aigües de la xarxa pública.

i) Qualitat d'abocament: els clients estan obligats a mantenir dins dels límits establerts amb caràcter general o, si escau, de les condicions particulars, les característiques dels abocaments. Si varia la composició de les aigües residuals no domèstiques, encara que continuessin sent admissibles o tolerables, el client està obligat a comunicar-ho a l'entitat gestora amb la deguda antelació o de forma immediata en cas de força major.

j) Procedència de l'abocament: quan un client aboqui a la xarxa de distribució, amb autorització prèvia, aigua de procedència diferent de la subministrada per l'entitat gestora, s'obligarà a comunicar-ho a l'Ajuntament.

ARTICLE 11. DRETS DELS CLIENTS

1. Sens perjudici d'aquells altres que es puguin derivar de situacions específiques per als clients, aquests, amb caràcter general, tenen els següents drets:

a) Potabilitat de l'aigua: a rebre a les seues instal·lacions aigua que reuneixi els requisits de potabilitat establerts en les disposicions vigents i a ser advertits de forma immediata en el cas que l'aigua no reuneixi les condicions mínimes legalment requerides.

b) Servei permanent: a disposar del subministrament d'aigua potable i del servei de clavegueram, d'acord amb les condicions indicades en el seu contracte de subministrament, sense més limitacions que les establertes en aquest Reglament i altres disposicions aplicables.

c) Facturació: que els serveis que rebi se li facturin pels conceptes i quanties vigents en cada moment.

d) Periodicitat de lectura: que l'entitat gestora faci la lectura de l'equip de mesurament que controla el subministrament amb la mateixa periodicitat que la facturació.

e) Periodicitat de facturació: que se li emeti la factura dels serveis rebuts, perfectament comprensible per al client, amb la periodicitat establerta en cada moment a l'ordenança reguladora.

f) Contracte: que se li formalitzi, per escrit, un contracte, el qual estipuli les característiques bàsiques del servei, expressades segons el que estableix aquest Reglament.

g) Execució d'instal·lacions interiors: a triar lliurement l'instal·lador o l'empresa instal·ladora homologada pel Registre d'empreses instal·ladores autoritzades de fontaneria, que executi les instal·lacions interiors, així com el proveïdor del material, que s'ha 1d'ajustar a les prescripcions tècniques reglamentàriament exigibles i a la normativa vigent de aplicació.

h) Reclamacions: a formular reclamació contra l'actuació de l'entitat gestora o els seus empleats, mitjançant els procediments previstos en aquest Reglament. Quan la reclamació es refereixi al compliment de les condicions de subministrament d'aigua, el reclamant haurà d'acreditar la seua condició de titular del contracte de subministrament o de representant legal d'aquest.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2018/61/1008220

i) Informació: a consultar totes les qüestions derivades de la prestació i funcionament del servei en relació al seu subministrament, així com a rebre contestació per escrit de les consultes formulades per aquest procediment. Igualment, té dret que se li informi de la normativa vigent que li és d'aplicació, així com al fet que l'entitat gestora li faciliti per a la seua lectura, a la seu del servei, un exemplar d'aquest Reglament. També té dret a conèixer l'estat sanitari de les aigües que consumeix amb dades d'almenys els tres darrers mesos.

j) Visita d'instal·lacions: a visitar, en harmonia i concordança amb les exigències de l'explotació, i sempre prèvia sol·licitud, les instal·lacions de tractament d'aigua, establint l'entitat gestora, sota la seua responsabilitat i criteri, el moment més adequat per a garantir la menor interferència amb la prestació del servei.

CAPÍTOL III. INSTAL·LACIONS DE PROVEÏMENT I CLAVEGUERAM

ARTICLE 12. DEFINICIONS I LÍMITS

Es considera instal·lacions exteriors del servei les que serveixen per a la captació i/o la regulació de l'aigua, per al seu tractament, impulsió, acumulació, distribució fins a les connexions de servei dels abonats i mesurament de consums, així com les de recollida, transport i evacuació d'aigües residuals i pluvials fins on finalitzi la xarxa de clavegueram.

Es considera instal·lacions interiors de subministrament d'aigua el conjunt de canonades i els seus elements de control, maniobra i seguretat, posteriors a la clau de registre de la connexió, amb excepció del comptador o aparell de mesura, en el sentit de la circulació normal del flux de l'aigua; i les de clavegueram, a les canalitzacions, fins i tot les seues peces especials, arquetes, pous, elements de seguretat i altres que permetin l'evacuació de les aigües residuals i pluvials d'una propietat, existents aigües amunt de l'arqueta de connexió, o arqueta de la sortida de l'edifici, i, si no n'hi ha, des de la seua intersecció amb el pla de la façana de l'immoble o, si escau, de la tanca o límit exterior de la parcel·la annexa, si n'hi ha.

INSTAL·LACIONS DE PROVEÏMENT D'AIGUA POTABLE

1. Xarxa de distribució. La xarxa de distribució és el conjunt de canonades i tots els seus elements de maniobra i control que, instal·lats dintre de la zona o zones de proveïment responsabilitat de l'entitat gestora, i en terrenys de caràcter públic o privat, prèvia constitució de l'oportuna servitud, condueixen aigua potable a pressió, i de la qual es deriven les connexions de servei per als clients.

2. Artèria. L'artèria és aquella canonada, i els seus elements, de la xarxa de distribució que enllaça diferents sectors de la zona proveïda, sense que s'hi puguin realitzar connexions.

3. Conduccions viàries. Es qualifiquen com conduccions viàries les canonades de la xarxa de distribució que discorren al llarg d'una via pública o privada, prèvia constitució de l'oportuna servitud, i de les que se'n deriven, si és el cas, les connexions de servei per als subministraments, boques de reg i preses contra incendis.

4. Connexió de servei. Comprèn el conjunt de canonades i altres elements que uneixen les conduccions viàries amb la instal·lació interior de l'immoble que es pretén proveir.

La connexió de servei consta dels següents elements:

a) Dispositiu de presa: es troba col·locat sobre la canonada de la xarxa de distribució i obre el pas de la connexió de servei.

b) Ramal: és el tram de canonada que uneix el dispositiu de presa amb la clau de registre.

c) Clau de registre: dispositiu mecànic que permet l'obertura i tancament al pas de l'aigua cap al punt de subministrament. Es troba situada al final del ramal de la connexió de servei a la via pública i al costat de l'immoble, o a la façana accessible des de la via pública.

No obstant això, constituirà l'element diferenciador entre l'entitat gestora i el client, pel que fa a la conservació i delimitació de responsabilitats, el límit de la propietat del client o mur façana, d'acord amb el següent esquema:

- Dispositiu de presa (responsabilitat de l'entitat gestora).
- Ramal (responsabilitat de l'entitat gestora).
- Clau de registre de la connexió de servei, a l'exterior de la propietat (responsabilitat de l'entitat gestora).
- Límit de la propietat (mur-façana) (límit de responsabilitats entre l'entitat gestora i el client).

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2018/61/1008220

- Armari de comptador (responsabilitat del client), que inclourà:

  - Clau de tall general, a l'interior de la propietat.

  - Comptador (la instal·lació, conservació i substitució és responsabilitat de l'entitat gestora).

  - Clau de pas de l'usuari.

INSTAL·LACIONS DE CLAVEGUERAM

1. Xarxa de clavegueram. Conjunt de conductes o instal·lacions que, en el subsòl de la població, serveixen per a l'evacuació de les aigües residuals i pluvials.

2. Claveguera pública. Tot conducte subterrani construït o acceptat per l'Ajuntament per al servei general de la població, o d'una part d'aquesta, i la neteja o conservació de la qual està a càrrec de l'entitat gestora.

3. Connexió de servei o ramal. Conducte destinat a transportar les aigües residuals des d'un edifici o finca a una claveguera pública.

4. Es considera ramal principal al conducte que enllaça el pou de registre principal amb la claveguera pública i ramal secundari al conducte destinat a abocar les seues aigües al pou de registre.

5. La connexió de servei del clavegueram comprèn el conjunt de canonades, arquetes o pous i altres elements que tenen per finalitat connectar les instal·lacions interiors de clavegueram del client amb la xarxa de clavegueram. De manera general, consta dels següents elements:

a) Pou o arqueta de connexió: pou o arqueta situat a la via pública, al costat del límit exterior de la finca o immoble.

En qualsevol cas, pel que fa a la conservació i delimitació de responsabilitats, l'element diferenciador entre l'entitat gestora i el client és el límit de la propietat del client o mur-façana.

Correspon a l'entitat gestora el manteniment i conservació d'aquesta arqueta o pou quan existeixi i es trobi a la via pública.

A les instal·lacions anteriors a l'entrada en vigor d'aquest Reglament que no tenguin el pou o arqueta de connexió, la delimitació als efectes esmentats serà el pla de la façana de l'immoble.

b) Tub de la connexió de servei: és el tram de conducte que uneix el pou o arqueta de connexió amb l'element d'entroncament o unió a la xarxa de clavegueram.

c) Entroncament o unió a la xarxa de clavegueram: és el conjunt, bé de peces especials, bé d'altres obres de connexió, que serveixen per enllaçar el tub de la connexió amb la xarxa de clavegueram.

En les connexions de servei que es construeixin d'acord amb aquest Reglament, la unió a la xarxa de clavegueram s'efectuarà mitjançant un pou de registre, bé sigui aquest nou o preexistent.

d) Arqueta interior a la propietat: encara que no es considera part de la connexió, com que es troba en domini privat, és absolutament recomanable situar una arqueta enregistrable a l'interior de la propietat, en un lloc accessible.

Una connexió de clavegueram ha de constar sempre del tub de la connexió de servei i, si més no, un dels dos extrems registrables a la via pública (l'arrencada o bé en l'entroncament o unió a la xarxa de clavegueram).

ARTICLE 13. CONDICIONS DE LES INSTAL·LACIONS INTERIORS

1. L'usuari podrà instal·lar, formant part de la seua instal·lació interior, dipòsits receptors o reguladors. Aquests dipòsits s'han de mantenir curosament nets i desinfectats, d'acord amb la normativa sanitària vigent i les instruccions emeses per l'autoritat sanitària competent, i l'usuari haurà de respondre de les possibles contaminacions que s'hi produeixin. Igualment, hauran d'estar dotats dels sistemes automàtics i manuals necessaris per evitar les pèrdues d'aigua encara que aquesta aigua ha de ser registrada per un comptador interior; la manca de cura en aquest aspecte serà considerada com pertorbació a l'entitat gestora.

2. Pel que fa a la instal·lació de grups de pressió, es prohibeix utilitzar acoblaments a la connexió de servei general de la finca mitjançant aparells succionadors, bombes o mecanismes anàlegs que puguin produir arrossegaments de cabal o causin depressió o pèrdua de càrrega a la xarxa general de distribució.

3. Tots els sistemes de climatització que utilitzin aigua han de disposar de sistemes antiretorn per evitar la incorporació d'aquestes aigües a la

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2018/61/1008220

xarxa interior. Així mateix, hauran de complir en tot moment amb la normativa sanitària vigent, especialment la referent a la lluita contra la legionel·losi. En qualsevol cas, sempre comptaran amb un sistema tancat de recirculació per al seu funcionament normal.

4. A les instal·lacions hoteleres, grans blocs d'apartaments i en tots aquells edificis singulars que, a criteri de l'entitat gestora o l'Ajuntament, així ho exigeixin, abans de la connexió, a l'interior de l'immoble es construirà una arqueta decantadora de greixos i sòlids, les dimensions de la qual es justificaran adequadament.

5. A les instal·lacions industrials, la xarxa de desguàs interior es complementarà amb un pretractament que asseguri que l'efluent reuneix les condicions exigides per aquest Reglament i altres normatives ambientals vigents al seu moment.

6. Quan segons el parer de l'entitat gestora, una instal·lació particular existent no reuneixi les condicions necessàries de seguretat i aptitud per al fi a què es destini, es comunicarà a l'abonat que la substitueixi, modifiqui o repari al més aviat possible, i en tot cas en un termini màxim que s'assenyalarà segons les circumstàncies de cada cas.

Transcorregut el termini concedit sense que l'abonat hagi complit l'ordenat per l'entitat gestora, se li podrà suspendre el subministrament d'aigua fins que l'esmentada instal·lació particular reuneixi les exigides condicions de seguretat.

ARTICLE 14. COMPETÈNCIA DE LES INSTAL·LACIONS

1. Correspon a l'entitat gestora el manteniment i la conservació de les instal·lacions exteriors de proveïment d'aigua potable i clavegueram.

2. No estarà, per tant, obligat a efectuar aquestes operacions a les instal·lacions interiors de subministrament i evacuació; no obstant això, s'ha de tenir en compte que:

a) L'entitat gestora podrà inspeccionar les instal·lacions dels seus clients per vigilar les condicions i la forma en què aquestes utilitzen el subministrament, sense perjudici de les facultats inspectores dels organismes de l'administració.

b) Les facultats previstes en la concessió de les connexions de servei i els contractes de subministrament també autoritzen l'entitat gestora per a la inspecció de les instal·lacions amb caràcter previ a aquesta concessió.

3. Respecte a les instal·lacions interiors d'evacuació a la xarxa de clavegueram, s'entenen delegades a l'entitat gestora anàlogues facultats que les que corresponen a l'Ajuntament.

ARTICLE 15. AUTORITZACIONS

1. Instal·lacions interiors per al subministrament d'aigua:

Les instal·lacions interiors per al subministrament d'aigua seran executades per un instal·lador autoritzat per l'organisme competent i s'han d'ajustar al que disposa el Codi tècnic de l'edificació i la resta de normativa vigent.

La conservació i manteniment d'aquestes instal·lacions, excepte els aparells de mesurament, seran per compte i càrrec del titular o titulars del subministrament existent en cada moment.

2. Instal·lacions interiors per al servei de clavegueram:

El promotor o el propietari ha de dur a terme la instal·lació del desguàs interior de l'edifici, ajustant-se al que disposa la normativa vigent d'aplicació.

La neteja, conservació i reparació dels desguassos particulars la duran a terme el propietaris, i per compte seu, en els trams dins la seua propietat; i l'entitat gestora en els trams situats en el domini públic, sempre que hi hagi a peu de parcel·la una arqueta de registre o un pou en la connexió amb la xarxa pública.

Quan l'entitat gestora observi o comprovi l'existència d'alguna anomalia o deficiència que exigeixi la realització d'obres per esmenar-la, es requerirà el propietari i se li ordenarà l'execució del que es determinin en el termini que es fixi, transcorregut el qual sense haver-ho efectuat l'Ajuntament en rescindirà el contracte de servei i li aplicarà la sanció corresponent.

Les instal·lacions interiors d'evacuació seran autoritzades per l'Ajuntament, previ informe de l'entitat gestora si cal, amb la llicència municipal d'obres o d'activitat, segons correspongui.

3. Excepte en els supòsits en què no s'hagi d'usar algun dels serveis de subministrament d'aigua o clavegueram, les altes s'atorgaran conjuntament per a tots dos serveis, i se'n prohibeixen les altes individuals per a un de sol.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2018/61/1008220

4. Els clients han d'informar l'entitat gestora de les modificacions que pretenen realitzar en la disposició o característiques de les seues instal·lacions interiors de subministrament d'aigua i/o abocament, així com obtenir del propietari de l'immoble al qual pertanyen les autoritzacions necessàries per a dur a terme les modificacions esmentades.

ARTICLE 16. MODALITATS D'ABOCAMENT

Abocaments domèstics

1. Es consideren abocaments domèstics els procedents d'habitatges, instal·lacions comercials, institucions i centres públics i similars, que impliquen fonamentalment deixalles procedents de la preparació, cocció i manipulació d'aliments, rentada de roba i estris, així com els excrements humans o materials similars procedents d'instal·lacions sanitàries.

2. Els abocaments domèstics a la xarxa de clavegueram hauran de complir les normes de qualitat de les aigües segons el seu ús i les normes de qualitat ambiental, d'acord amb el que estableix el Reial decret 817/2015, de 11 de setembre, pel qual s'estableixen els criteris de seguiment i avaluació de l'estat de les aigües superficials i les normes de qualitat ambiental, i qualsevol altra normativa vigent en la matèria.

3. En concret, els abocaments procedents d'aglomeracions urbanes han de complir el que estableix l'article 81 del Pla hidrològic de les Illes Balears.

4. Els habitatges aïllats que no es puguin connectar al clavegueram hauran disposar del seu propi sistema de recollida, tractament i evacuació o emmagatzematge, que s'ha d'ajustar necessàriament a les prescripcions de l' annex 4 del Pla hidrològic de les Illes Balears i altres disposicions que li siguin d'aplicació. A aquests efectes, els titulars d'aquests habitatges hauran de presentar declaració responsable davant l'Administració hidràulica de la instal·lació d'aquests sistemes, juntament amb el document acreditatiu de la seua adquisició, característiques tècniques, rendiment i manteniment.

5. No s'admetran abocaments a cel obert ni al clavegueram fora de servei, ni la seua eliminació per injecció al subsòl, deposició sobre el terreny o mètodes similars.

Abocaments industrials

6. Es consideren abocaments industrials els procedents d'establiments industrials, comercials o d'altre tipus, que impliquen deixalles diferents als que es troben en les aigües residuals definides com a domèstiques, generats en els processos de fabricació o manufactura.

7. Queden totalment prohibits els abocaments directes o indirectes a la xarxa de clavegueram de tots els compostos i matèries que, de forma no exhaustiva i agrupats per afinitat o similitud d'efectes, s'assenyalen en l'Annex I d'aquest Reglament.

8. Queda totalment prohibida la descàrrega de camions dedicats a la neteja de fosses sèptiques o de qualsevol altra procedència a la xarxa de clavegueram.

CAPÍTOL IV. CONNEXIONS DE SERVEI

ARTICLE 17. COMPETÈNCIA PER ATORGAR LA CONCESSIÓ DE CONNEXIONS DE SERVEI

La concessió de connexions de servei i comptadors per al subministrament d'aigua potable i abocament al clavegueram correspon a l'Ajuntament de Sant Antoni de Portmany, qui en tots els casos en què concorrin les condicions i circumstàncies que s'estableixen en aquest Reglament i les que puguin dictar-se posteriorment, està obligat a atorgar-la d'acord amb les normes. L'atorgament de la concessió de connexions de servei al clavegueram estarà vinculada a l'ús de l'aigua i al caràcter de l'abocament, que haurà de ser admissible o incloure les mesures correctores necessàries.

ARTICLE 18. CONDICIONS PER A LA CONNEXIÓ

1. Les connexions de subministrament d'aigua i clavegueram se sol·licitaran i, si escau, es concediran simultàniament, llevat que ja n'hi hagi alguna i les seues característiques siguin conformes a aquest Reglament.

2. La concessió per a una connexió de subministrament d'aigua estarà supeditada al fet que es compleixin les condicions de proveïment ple, que s'estableixen tot seguit:

a) Que l'immoble que es pretén proveir disposi d'instal·lacions interiors disponibles i adequades a les normes d'aquest Reglament.

b) Que l'immoble a proveir disposi de connexió de servei per a abocaments d'aigües residuals i pluvials, o tengui resolt el sistema d'evacuació d'aquestes i disposi, en aquest cas, de les autoritzacions necessàries per a això.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2018/61/1008220

c) Que en els carrers o places de caràcter públic que confrontin amb l'immoble, o a les que aquest doni façana, hi hagi instal·lades, en servei i de diàmetre suficient, conduccions públiques de la xarxa de distribució d'aigua potable, evitant, sempre que sigui possible, la connexió a artèries principals.

d) Que l'immoble a proveir disposi de llicència d'obra, llicència d'activitat o cèdula d'habitabilitat, depenent de si es tracta de subministrament per obres, subministrament per a ús comercial o per a habitatge, atorgada per l'Ajuntament de Sant Antoni de Portmany, o si és procedent, qualsevol altra documentació justificativa que l'Ajuntament consideri necessària.

e) Que la conducció que ha d'abastir a l'immoble es trobi en perfecte estat de servei, i la seua capacitat de transport i característiques permetin garantir la pressió i el cabal indicat en el contracte. Com a valors orientatius s'adopten com a mínim, el quàdruple del cabal que en igualtat de règim hidràulic correspongui a la connexió de servei a derivar.

3. La concessió per a una connexió de clavegueram estarà supeditada al fet que es compleixin les condicions següents:

a) Que l'immoble l'abocament del qual es sol·licita tengui, o pugui tenir, per sol·licitar-la simultàniament, connexió de servei de subministrament d'aigua, llevat que tengui autorització especial per a utilització d'aigua d'una altra procedència.

b) Que les instal·lacions interiors de sanejament de l'immoble siguin conformes a les prescripcions d'aquest Reglament.

c) Que en els carrers o places de caràcter públic que confronten amb l'immoble, o a les que aquest doni façana, per la qual es pretengui evacuar l'abocament, existeixi i estigui en servei una conducció de la xarxa de clavegueram.

d) Que el clavegueram pel qual s'ha de evacuar l'abocament es trobi en perfecte estat de servei i la seua capacitat sigui, com a mínim, el dècuple del que correspongui a la connexió de servei de subministrament, a cabal nominal, excepte casos justificats i previ informe tècnic de l'entitat gestora.

e) Que l'ús a què es destini l'immoble estigui d'acord amb les normes urbanístiques del municipi.

ARTICLE 19. ACTUACIONS A L'ÀREA DE COBERTURA

1. Quan dins de l'àrea de cobertura, definida a l'article 6 d'aquest Reglament, es donin les condicions de proveïment ple i s'hagi formalitzat la corresponent concessió de connexió, l'entitat gestora o l'empresa autoritzada per aquesta sota la seua supervisió, haurà de realitzar els treballs necessaris, prèvia presentació, acceptació i pagament del sol·licitant del pressupost corresponent, per a la posada en servei de la connexió de servei o connexions de servei sol·licitades tant de proveïment d'aigua com de clavegueram. Tot això dins dels trenta (30) dies hàbils a la data de perfeccionament de la concessió.

2. L'empresa gestora amb caràcter simultani remetrà còpia d'aquest pressupost a l'Ajuntament per al seu control.

3. Els quadres de preus unitaris que serviran de base per a la confecció dels esmentats pressupostos hauran estat elaborats i aprovats per l'Ajuntament.

4. Els rendiments estimats a aplicar en l'execució de les unitats d'obra per a la confecció del pressupost s'ajustaran als habituals en treballs similars.

5. En el cas que, una vegada acceptat el pressupost i pagat pel sol·licitant, la incidència dels treballs fos menor de la reflectida en els mesuraments que van servir de base a l'elaboració del pressupost, es tendrà dret a la confecció d'un nou pressupost amb els mesuraments realment executats i a l'abonament de la diferència entre tots dos en el termini màxim de trenta (30) dies hàbils des de l'execució dels treballs.

6. L'Ajuntament vetllarà perquè es compleixi l'anterior, arbitrant en cas de disconformitat entre entitat gestora i el sol·licitant.

ARTICLE 20. ACTUACIONS FORA DE L'ÀREA DE COBERTURA

1. Quan es tracti de connexions de servei que es trobin fora de la zona de cobertura del servei, de manera que sigui necessària una ampliació o modificació de la xarxa existent, se'n donarà compte a l'Ajuntament i després que ho aprovi, aquests treballs s'inclouran en el pressupost a què es refereix l'apartat anterior, i el seu cost serà satisfet igualment pel sol·licitant, tant pel que fa a proveïment com a clavegueram.

2. Totes les evacuacions d'aigües que compleixin les condicions reglamentàries s'hauran de connectar obligatòriament a la xarxa de clavegueram a través de la corresponent connexió de servei i queden expressament prohibits els abocaments a cel obert, per infiltració a través de fossa sèptica no estanca o sense sistema de depuració.

3. En casos excepcionals, en què no hi hagi possibilitat de connexió a la xarxa de clavegueram, com ara habitatges aïllats, etc., a més de complir el que indica aquest reglament, es pot permetre l'abocament fora de la xarxa, sempre que aquest es tracti a través d'un sistema previ

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2018/61/1008220

de depuració, i s'obtingui la corresponent autorització de l'organisme de conca competent sobre abocaments al domini públic hidràulic.

ARTICLE 21. AMPLIACIONS DE XARXA

1. La construcció de les instal·lacions públiques la pot dur a terme l'Ajuntament o una altra administració pública, la pròpia entitat gestora com a obra municipal, a petició d'un propietari o de diversos, com a prolongació de la xarxa existent i a càrrec íntegrament d'aquests, i els interessats sota la inspecció d'aquesta empresa.

2. Quan no es donin les condicions de proveïment ple, el sol·licitant està obligat a realitzar, pel seu compte i al seu càrrec, les prolongacions, modificacions i/o reforços de les xarxes que siguin necessaris executar per atendre les demandes sol·licitades.

3. Serà el director facultatiu del servei, o tècnic municipal en qui delegui, qui, un cop sol·licitats els informes corresponents de l'entitat gestora, indicarà si es donen o no les condicions per garantir un servei adequat.

4. Aquestes ampliacions, prolongacions o modificacions compliran amb la normativa de l'entitat gestora, que és la responsable de la seua supervisió i proposta d'acceptació (potestat de l'Ajuntament) i n'ha d'informar prèviament el peticionari. En qualsevol cas, les obres d'entroncament i execució de la connexió seran realitzades exclusivament per l'entitat gestora i l'Ajuntament establirà els corresponents drets de reversió per l'ús de tercers d'aquestes conduccions.

5. Un cop realitzades les obres de construcció i instal·lació de les clavegueres, en qualsevol de les formes que preveu el número anterior, i una vegada rebudes provisionalment, es signarà l'acta de lliurament per a l'ús públic.

6. L'Ajuntament de Sant Antoni de Portmany es reservarà la potestat que, en el termini que s'estableixi per reglament, des de la data d'acabament de les obres de prolongació de la xarxa pública, tot propietari que es connecti al servei quedi obligat a connectar-se al ramal instal·lat, satisfent la part proporcional que li correspongui en funció del cost total d'execució, import que serà reintegrable als altres usuaris en la proporció corresponent. Per a això, l'Ajuntament ha d'establir els mecanismes de control i execució i els corresponents drets de reversió.

7. Les actuacions que es realitzin a l'interior de polígons i urbanitzacions de nova creació, dins l'àrea de cobertura, queden exceptuades de les obligacions i condicions que s'estableixen en els punts anteriors d'aquest article, i es regularan pel que estableix l'article 22 .

8. No s'autoritzarà la construcció de connexions de servei longitudinals per a immobles situats amb front a la via pública, excepte quan aquests immobles estiguin reculats, supòsit en el qual l'Ajuntament podrà excepcionalment autoritzar tals connexions de servei, prèvia determinació en cada cas de la longitud màxima i el seu emplaçament.

9. L'Ajuntament es reserva la facultat d'empalmar a aquestes instal·lacions totes les connexions de servei existents a la zona ampliada.

10. Les instal·lacions i prolongacions de clavegueres públiques hauran d'emplaçar-en terrenys de domini públic. No obstant això, quan per circumstàncies justificades a criteri de l'Ajuntament, no sigui possible la seua instal·lació per les vies públiques, es pot permetre en terrenys de propietat del sol·licitant, sempre que aquest posi a disposició de l'Ajuntament una superfície igual a la delimitada per una franja de 2 metres d'ample al llarg del recorregut de la xarxa, permetent en tot moment l'accés del personal de l'Ajuntament i de l'entitat gestora a aquests terrenys.

11. Les obres de construcció i instal·lació de clavegueres s'han d'ajustar a les condicions generals establertes en les ordenances municipals sobre edificació, així com a les prescripcions tècniques que l'entitat gestora estableixi i que podran ser generals o particulars per a casos determinats.

12. Les connexions o ramals principals, un cop construïts, quedaran de propietat de l'Ajuntament com a instal·lació de cessió obligatòria en la part que ocupi terrenys de domini públic.

13. Les despeses per la instal·lació de les connexions de servei aniran íntegrament a càrrec del propietari de l'edifici o immoble.

ARTICLE 22. URBANITZACIONS I POLÍGONS

1. A efectes d'aquest Reglament, s'entén per urbanitzacions i polígons aquells conjunts de terrenys sobre els quals l'actuació urbanística exigeixi la creació, modificació o ampliació d'una infraestructura viària i de servei entre les diferents parcel·les o solars en què es divideix el terreny i d'aquests amb la zona urbanitzada de l'entorn urbà.

2. Les instal·lacions de la xarxa de proveïment i clavegueram pròpies per al polígon o urbanització anteriorment definit o per a solars o immobles que hi estiguin ubicats, que posteriorment pugui afectar l'acceptació de la propietat de les instal·lacions per l'Ajuntament per a la seua adscripció a la xarxa general del servei d'abastament d'aigua i clavegueram, seran executades pel promotor o propietari i aniran al seu càrrec, amb subjecció al corresponent projecte tècnic necessàriament aprovat per l'Ajuntament, i previ informe favorable de l'entitat gestora. L'execució de les obres necessàries per als nous serveis comptarà amb la llicència municipal.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2018/61/1008220

3. El permís de connexió de servei de subministrament d'aigua i clavegueram per al polígon o urbanització, així com per als solars i immobles ubicats en aquests, estarà supeditat al compliment previ de les següents condicions:

a) Les xarxes interiors de distribució i altres instal·lacions necessàries per al correcte proveïment d'aigua i clavegueram a aquestes urbanitzacions o polígons, respondran als esquemes que preveu aquest Reglament i s'ha de definir i dimensionar en un projecte redactat per un tècnic competent, i informat per l'entitat gestora, amb subjecció als reglaments i a les normes tècniques d'aplicació, havent de ser executades per compte i a càrrec del promotor o propietari de la urbanització o polígon.

b) Les modificacions que convenientment autoritzades s'introdueixin durant el seu desenvolupament, s'executaran igualment en la seua totalitat per compte i a càrrec del promotor o propietari de la urbanització o polígon, i podrà executar les instal·lacions l'entitat gestora o, si s'escau, l'instal·lador o l'empresa instal·ladora competent, sempre sota la supervisió d'un tècnic de l'entitat gestora.

4. L'Ajuntament, a través de l'entitat gestora, pot exigir durant el desenvolupament de les obres, com en la seua recepció o posada en servei, totes les proves que consideri convenients per a garantir la idoneïtat d'execució i el compliment de les especificacions de qualitat dels materials previstos en el projecte; les despeses derivades de tals proves seran a càrrec del promotor o propietari de la urbanització.

5. L'enllaç o enllaços de les xarxes interiors de la urbanització o polígon, amb les conduccions de la xarxa general sota domini de l'entitat gestora, així com les modificacions i reforços que s'hi haguessin de fer com a conseqüència de les noves demandes imposades per la urbanització, quedaran perfectament delimitades en el projecte previ; l'entitat gestora les executarà i seran a càrrec del promotor o propietari de la urbanització.

6. Un cop finalitzades les instal·lacions de les xarxes interiors de la urbanització o polígon, l'entitat gestora les verificarà i informarà l'Ajuntament sobre tot el que afecti per a l'acceptació de la propietat de les instal·lacions, les servituds de pas i usos de la urbanització o polígon que passin a domini públic, i n'assumirà la gestió i el manteniment quan l'Ajuntament l'hagi rebut i n'hagi ordenat la seua adscripció al servei. Si transcorre més d'un any des de la finalització de les obres sense que l'Ajuntament les hagi rebut, s'haurà de realitzar, per a la recepció les instal·lacions en el que afecti a l'acceptació de la propietat d'aquestes, una prova de recepció en les mateixes condicions assenyalades anteriorment, i efectuar, a càrrec i compte del promotor o propietari, totes les modificacions que li indiqui l'entitat gestora, a fi que la nova xarxa que s'incorpori al servei compleixi les normes vigents.

ARTICLE 23. FIXACIÓ DE CARACTERÍSTIQUES

1. Les característiques de les connexions de servei, tant pel que fa a les seues dimensions, components, tipus i qualitat dels materials, com a la seua forma d'execució i punt de connexió, les ha de determinar l'entitat gestora, d'acord amb el que estableix el Codi tècnic de l'edificació, en base a l'ús de l'immoble a proveir, consums previsibles i condicions de pressió.

2. Així mateix, l'entitat gestora ha de determinar les característiques de la connexió de servei de clavegueram, d'acord amb aquest Reglament i amb el que estableix el Codi tècnic de l'edificació; aquestes condicions es fixaran en funció del tipus de propietat servida, de les característiques de l'aigua residual a evacuar, dels cabals, i del punt d'entroncament o unió a la xarxa de clavegueram.

3. Per a cada connexió de servei, l'entitat gestora determinarà el punt de connexió amb la xarxa corresponent.

4. El dimensionat de totes les parts d'una connexió de clavegueram ha de ser tal que permeti l'evacuació dels cabals màxims d'aigües residuals (en ús normal) generats per l'edifici, finca, indústria, etc., servit.

5. En cas d'existir xarxa separativa d'aigües residuals i pluvials s'efectuaran connexions independents a les dues xarxes des dels immobles, disposant un sistema separatiu de tal manera que cada xarxa de canalitzacions ha de connectar-se de forma independent amb l'exterior corresponent, la qual cosa s'ha d'indicar i definir perfectament al projecte i és condició necessària per obtenir la llicència d'obres i els permisos corresponents de l'Ajuntament i l'entitat gestora.

6. La connexió de les instal·lacions interiors de clavegueram al pou o arqueta de connexió s'ha de realitzarà mitjançant els elements idonis que assegurin la total estanquitat de la unió.

7. Pel que fa a les dimensions, components, tipus i qualitat dels materials de les connexions de clavegueram, com a la seua forma d'execució, les ha de determinar l'entitat gestora, d'acord amb el que estableix el Codi tècnic d'edificació.

ARTICLE 24. TRAMITACIÓ DE LES SOL·LICITUDS

1. D'acord amb el que estipula aquest Reglament, les sol·licituds de connexions de servei de subministrament i abocament es faran simultàniament, llevat que ja n'hi hagi alguna i les seues característiques siguin adequades a aquest Reglament.

Aquestes sol·licituds les farà el peticionari a l'entitat gestora, en l'imprès normalitzat que aquesta faciliti. La referida sol·licitud s'haurà

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2018/61/1008220

d'acompanyar, com a mínim, la següent documentació:

a. Memòria tècnica subscrita pel Tècnic del projecte d'obres o edificació o, si és el cas , de les instal·lacions que es tracti, incloent-hi totes les instal·lacions interiors.

b. Escriptura de propietat, contracte d'arrendament o document que acrediti la disponibilitat sobre i l'immoble per al qual se sol·licita el subministrament.

c. Llicència d'ocupació o cèdula d'habitabilitat per al cas d'habitatges nous o reformats.

d. Llicència d'activitat o document que acrediti l'ús que es pretén donar a l'aigua sol·licitada, segons epígraf de l'Impost d'Activitats Econòmiques.

e. Titularitat de la servitud que, si és el cas, pogués ser necessari establir per a les instal·lacions de la connexió de servei, o de les prolongacions de xarxes que poguessin ser necessàries.

f. NIF/CIF del sol·licitant.

g. Certificat emès per instal·lador competent que certifiqui que la instal·lació receptora és conforme a la normativa vigent.

h. Qualsevol altra documentació que estimi oportuna l'entitat gestora.

Per al cas d'abocaments de caràcter industrial, a més de la documentació anteriorment esmentada, s'ha d'aportar la documentació que es relaciona a l'Annex I d'aquest Reglament.

2. A la vista de les dades que aporti el sol·licitant, de les característiques de l'immoble i de l'estat de les xarxes de distribució, l'entitat gestora ha de comunicar al peticionari, en el termini de quinze (15) dies hàbils, comptadors des de la data de presentació de la sol·licitud, la decisió, que és potestat de l'Ajuntament, de concedir o denegar la connexió de servei o connexions de servei sol·licitades. En el cas de concedir la connexió de servei, l'entitat gestora presentarà al sol·licitant el pressupost de l'import dels treballs a realitzar. En el cas que la sol·licitud sigui denegada, l'empresa gestora ha de comunicar al sol·licitant les causes de la denegació. Al seu torn, el sol·licitant disposarà d'un termini de trenta (30) dies naturals per formalitzar els requeriments que l'entitat gestora li hagi formulat, o bé per presentar davant aquesta les al·legacions que consideri oportunes. Transcorregut aquest termini sense que s'hagi dut a terme el reglamentat, la sol·licitud decaurà, sense cap més obligació de l'entitat gestora.

3. Quan el peticionari hagi presentat la sol·licitud, l'entitat gestora, en el termini màxim de quinze (15) dies hàbils, comunicarà les circumstàncies a què s'ha d'ajustar la connexió o connexions de servei, així com les condicions de concessió i execució.

4. Quan se sol·liciti una connexió de servei per a la construcció d'una obra nova d'edificació, s'acompanyarà la part suficient de la documentació corresponent a les connexions de servei definitives, per tal que l'empresa gestora estableixi els punts de connexió i abocament, i les característiques de les connexions de servei d'obra, de conformitat amb les que hagin de ser definitives.

5. Les connexions d'obra quedaran cancel·lades automàticament en finalitzar oficialment les obres per a les quals es sol·licitaren, o en caducat la llicència municipal d'obres corresponent.

6. En els casos d'abocaments no domèstics, l'entitat gestora pot aplicar la concessió de connexió de servei de subministrament a la terminació de l'expedient d'autorització d'abocament, i/o concedir la connexió de servei en precari.

7. Seran causes de denegació de la sol·licitud de connexió de servei:

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

b. Per no reunir l'immoble les condicions imposades en aquest Reglament.

c. Per la inadequació de les instal·lacions interiors al que preveu aquest Reglament.

d. Quan es comprovi que l'ús que es pretén donar a l'aigua no està autoritzat per aquest Reglament.

e. Quan les característiques de disseny de les connexions de servei de subministrament d'aigua potable i clavegueram no compleixin amb l'estipulat en aquest Reglament.

f. Quan la concessió de connexions de servei no resolgui conjuntament el subministrament d'aigua i abocament de l'immoble per al

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2018/61/1008220

qual s'hagi sol·licitat.

g. Quan el sol·licitant no estigui al corrent de pagament amb l'empresa gestora.

ARTICLE 25. OBJECTE DE LA CONCESSIÓ

1. Les concessions de connexions de servei a les xarxes de distribució d'aigua potable es faran per a cada immoble que físicament constitueixi una unitat independent d'edificació amb accés directe a la via pública.

2. A efectes d'aplicació del reglamentat, es considera una unitat independent d'edificació el conjunt d'habitatges i/o locals amb portal comú d'entrada i buit comú d'escala, així com els edificis comercials i industrials que pertanyin a una única persona física o jurídica, i en els quals es desenvolupi una única activitat industrial o comercial.

ARTICLE 26. FORMALITZACIÓ DE LA CONCESSIÓ

Acceptada per ambdues parts les condicions de la concessió de connexions de servei, es subscriurà el contracte corresponent, amb el benentès que dit contracte no té efectes fins que el sol·licitant no hagi cobert les obligacions econòmiques a les quals, d'acord amb aquest Reglament, estigui obligat.

ARTICLE 27. EXECUCIÓ I CONSERVACIÓ

1. Les instal·lacions per a connexions de servei han de complir les prescripcions del Codi tècnic de l'edificació i les que estableix el Reial decret 140/2003, i han de ser coordinades i/o executades per l'entitat gestora o una empresa instal·ladora homologada de fontaneria, i són del domini de l'entitat gestora, que s'ha de fer càrrec de les despeses de conservació i manteniment d'aquestes, de conformitat amb el Reglament.

2. Les claus de pas de les connexions de servei situades a la via pública, estiguin o no precintades, només podran ser manipulades per l'entitat gestora del servei.

3. Així mateix, l'entitat gestora ha de realitzar els treballs de reparació i substitució de les connexions de servei i el propietari de l'immoble no no pot canviar o modificar l'entorn de la situació d'aquestes sense l'autorització expressa de l'entitat gestora.

4. Igualment, per al cas de connexions de servei de clavegueram, correspon a l'empresa gestora la neteja, la conservació i el manteniment d'aquestes un cop efectuades i rebudes.

5. Seran de compte i càrrec del client les despeses de reparació i substitució de la instal·lació de subministrament d'aigua des del començament de la propietat particular fins al final de la seua instal·lació de distribució interior o particular.

6. Els treballs de millora i renovació de connexions de servei fetes a petició del client seran al seu càrrec, i realitzats per l'entitat gestora o empresa instal·ladora homologada de fontaneria.

7. En el cas excepcional que la totalitat de la connexió de servei no transcorri per terrenys de domini públic, l'empresa gestora només serà responsable dels danys que es derivin com a conseqüència d'avaries en el tram que transcorri per la via pública. Els danys causats per avaries en el tram situat dins de la propietat particular seran a compte del causant o, si no, del titular del terreny.

8. El client ha de tenir cura i mantenir les instal·lacions interiors d'evacuació, especialment quan aquestes no funcionin exclusivament per gravetat.

ARTICLE 28. AUTORITZACIÓ DE LA CONNEXIÓ DE SERVEI

1. Correspon a la compensació econòmica que han de satisfer els sol·licitants d'una connexió de servei en concepte de la gestió administrativa i tècnica associada a la instal·lació de la connexió de servei.

2. L'import per a la concessió de la llicència o autorització de connexió de servei, tant de proveïment d'aigua com de clavegueram, serà el vigent en aquell moment a l'Ordenança aprovada per l'Ajuntament de Sant Antoni de Portmany.

3. Els sol·licitants abonaran els imports una sola vegada i, un cop satisfets, quedaran adscrits a cadascuna de les instal·lacions, habitatges, locals, etc., per als quals es van abonar, tot i que canviï el seu propietari o usuari.

ARTICLE 29. CONSTRUCCIÓ DE NOUS EDIFICIS

Per poder iniciar la construcció d'una nova edificació en la qual es prevegi la necessitat de proveïment d'aigua i/o clavegueram, serà necessari que l'Ajuntament aprovi, previ informe de l'entitat gestora, les característiques que han de complir les futures connexions de servei de aigua i

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2018/61/1008220

clavegueram i instal·lació de comptadors o ampliació de xarxa, si correspon.

A aquest efecte, el promotor ha de presentar amb el corresponent projecte d'obra, les dades tècniques necessàries d'aquestes instal·lacions.

ARTICLE 30. PROVEÏMENT PROVISIONAL D'AIGUA PER A OBRES

1. Aquesta classe de subministrament té caràcter especial i s'efectuarà amb les condicions següents:

a. Mitjançant un comptador col·locat a aquest efecte en un lloc apropiat ben protegit, d'acord amb el parer de l'entitat gestora.

b. L'usuari satisfarà l'aigua subministrada de conformitat amb l'Ordenança vigent en cada moment.

c. El subministrament a obra es tallarà quan se sol·liciti per a l'edifici la llicència de primera utilització o es consideri que l'edifici estigui acabat, o en caducar la llicència municipal d'obres corresponent.

d. Es considera frau la utilització d'aquest subministrament per a usos diferents al d'obres, i l'entitat gestora pot, amb independència de la sanció que correspongui, tallar el subministrament i anul·lar el contracte.

ARTICLE 31. RECLAMACIONS

Quan es produeixin discrepàncies o circumstàncies especials i no hi hagi acord entre l'entitat gestora i el peticionari o, si és el cas, client, sobre la connexió de servei, tant a l'execució com a la liquidació, els organismes competents per a la resolució són els especificats en aquest Reglament, i en primera instància l'Ajuntament de Sant Antoni de Portmany.

CAPÍTOL V. CONTROL DEL CONSUM

ARTICLE 32. NORMES GENERAL

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

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

a. Comptador únic: quan a l'immoble o la finca només hi ha 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 seues xarxes de distribució interior.

b. 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'aquests i els necessaris per als serveis comuns. El sistema de control de consums per als immobles situats a carrers de caràcter privat o supòsits similars, i els conjunts d'edificacions sobre soterranis comuns, es controlarà mitjançant un comptador general, independentment de la bateria de comptadors divisionaris.

c. Comptador general: s'instal·larà quan subministri a una única unitat de consum, a una cisterna o dipòsit auxiliar d'alimentació, o quan la bateria de comptadors divisionaris estigui en una situació diferent a la de la façana de l'edifici, del mur de tancament del solar o del vestíbul de l'edifici.

El muntatge del comptador general contindrà disposats en aquest ordre, la clau de tall general, el filtre de la instal·lació general, el comptador general, una clau, aixeta o ràcord de prova, una vàlvula de retenció i una clau de sortida.

En cas que el comptador general no alimenti una bateria de comptadors, abans de la clau de tall general s'ha d'instal·lar, excepte en els comptadors que alimentin habitatges unifamiliars, un manòmetre de glicerina amb un rang de mesurament adequat a la pressió de subministrament.

3. La instal·lació de comptadors està regulada per la Resolució del director general d'Indústria de 29 de gener de 2010, pel qual s'aproven les normes per a les companyies subministradores d'aigua sobre connexions de servei i comptadors per al subministrament d'aigua en els edificis d'una xarxa de distribució, publicada al BOIB núm. 26 del 16 de febrer 2010; i el Decret 314/2006, de 17 de març, que aprova el Codi tècnic de l'edificació.

4. L'obligació d'instal·lació de comptadors assenyalada en el punt anterior, sense perjudici del que s'estableix per a casos excepcionals, es determina per a tots els habitatges, establiments turístics, industrials, comercials i agrícoles i instal·lacions urbanes que, estant connectats a la xarxa urbana i sent de nova construcció, requereixin subministrament d'aigua. Aquesta obligació també és aplicable als supòsits de reforma integral d'establiments assenyalats.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2018/61/1008220

5. Com a norma general, la instal·lació ha de ser d'un dels dos tipus següents:

a. Xarxa amb comptador general únic i composta per la connexió de servei, la instal·lació general que conté un armari o arqueta del comptador general, un tub d'alimentació i un distribuïdor principal; i les derivacions col·lectives.

b. Xarxa amb comptadors individuals composta per la connexió de servei, la instal·lació general que conté els comptadors divisionaris, les instal·lacions particulars i les derivacions col·lectives.

ARTICLE 33. INSTAL·LACIÓ DEL COMPTADOR

1. El dimensionament i la fixació de les característiques del comptador o comptadors és facultat de l'entitat gestora, que el realitzarà a la vista de la declaració de consum que formuli l'abonat a la seua sol·licitud de subministrament i de conformitat amb el que estableix el Codi tècnic de l'edificació i la legislació vigent en cada moment.

2. La connexió i desconnexió del comptador o aparell de mesurament sempre les realitzarà l'entitat gestora, que en pot precintar la instal·lació i és l'única autoritzada per a desprecintar-lo per motius derivats de l'explotació.

3. Es col·locaran sistemes antiretorn, després dels comptadors, per evitar la inversió del sentit del flux. Les instal·lacions de subministrament d'aigua no es poden connectar-se directament a instal·lacions d'evacuació ni a instal·lacions de subministrament d'aigua provinent 'un altre origen que no sigui la xarxa pública.

4. Quan, excepcionalment, l'Ajuntament aprovi la instal·lació d'un comptador en zona rústica es procurarà que la seua instal·lació sigui al costat de la xarxa existent i a una distància màxima de 4 metres. La xarxa des del comptador fins a l'habitatge, tal com s'ha explicat anteriorment, es considerarà instal·lació interior, de manera que tant la seua posada en servei com el seu manteniment seran obligació de l'usuari.

5. Quan, segons el parer de l'entitat gestora, la instal·lació exterior del comptador no sigui viable per raons tècniques o estètiques, aquest es pot instal·lar a l'interior de l'habitatge, local o dependència, però es dotarà d'un sistema de lectura remota que instal·larà l'entitat gestora, amb un cost que dependrà de les característiques d'aquest, segons els preus aprovats per l'Ajuntament o l'organisme competent, si és el cas .

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

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

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

9. L'entitat gestora es reserva el dret d'assajar models de comptadors, previ a l'adquisició, i realitzar els controls per mostreig que trobi oportuns, i pot arribar a tornar la partida en cas que el nivell de rebutjos pugui posar en dubte la seua qualitat. Els assajos es realitzaran en un laboratori acreditat per l'Entitat Nacional d'Acreditació.

ARTICLE 34. CANVIS D'EMPLAÇAMENT

1. La instal·lació, que ha de servir de base per a la col·locació dels comptadors, l'ha de fer un instal·lador autoritzat, a càrrec del titular de l'immoble i d'acord amb les condicions reglamentàries.

S'exigirà, almenys, un certificat i una memòria de la instal·lació receptora d'aigua emplenats i signats per l'instal·lador, que certifiqui que la instal·lació és conforme a la normativa vigent.

Es considera instal·lador o instal·ladora autoritzats de fontaneria tota persona física que, d'acord amb el que estableix el Decret 4/2006, de 27 de gener, pel qual es regulen els requisits i el procediment per a l'obtenció de determinades acreditacions professionals, hagi obtingut l'acreditació professional corresponent.

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

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

a. Per obres de reformes que efectuï el client amb posterioritat a la instal·lació del comptador i que en dificulti la lectura, revisió o

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2018/61/1008220

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 35 COMPTADOR ÚNIC

1. S'instal·larà juntament amb les 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 vol proveir i, en qualsevol cas, amb accés directe des de la via pública.

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

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

4. Les característiques d'aquest armari respondran a tipus i models que l'Ajuntament o l'entitat gestora hagin aprovat i homologat oficialment.

ARTICLE 36. BATERIA DE COMPTADORS DIVISIONARIS

1. 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 de les quals han de ser suficients perquè es pugui portar a terme el seu manteniment adequat, i han d'estar emplaçades a la planta baixa de l'immoble, a la zona d'ús comú, amb accés directe des del portal d'entrada.

2. Les bateries per a la centralització de comptadors han de ser dels tipus i models que l'Ajuntament o l'entitat gestora hagin aprovat i homologat oficialment.

3. Si es substitueix un comptador per un altre de diàmetre major i és indispensable ampliar l'armari, les obres d'adequació seran a càrrec de l'usuari o client.

ARTICLE 37. PROPIETAT I MANTENIMENT DELS COMPTADORS

1. En conformitat amb el que estableix la Resolució del director general d'Indústria de 29 de gener de 2010, pel qual s'aproven les normes per a les companyies subministradores d'aigua sobre connexions de servei i comptadors per al subministrament d'aigua en els edificis d'una xarxa de distribució, publicada en el BOIB núm. 26, de 16 de febrer de 2010, tots els comptadors o aparells de mesurament que s'instal·lin per mesurar o controlar els consums d'aigua de cada abonat seran propietat de les entitats gestores, els que els s'instal·laran, mantindran i reposaran amb càrrec a les despeses d'explotació del servei.

2. L'abonat o usuari mai no podrà manipular el comptador, ni connectar preses o fer derivacions de l'aparell, sense permís exprés de l'entitat gestora.

ARTICLE 38. REVISIÓ, REPARACIÓ I RENOVACIÓ DE COMPTADORS

1. S'ha de substituir el comptador per un altre en perfectes condicions quan el client o el personal de l'entitat gestora en detecti qualsevol avaria o aturada. En aquests supòsits, l'entitat gestora, amb càrrec a les despeses de manteniment i conservació, realitzarà aquesta operació.

2. L'entitat gestora podrà substituir el comptador si aquest no compleix l'articulat d'aquest Reglament que es refereix a això, adequant el seu calibre i característiques al que s'hi estableix.

3. Amb independència del seu estat de conservació, cap comptador pot romandre ininterrompudament instal·lat per un espai de temps superior a 7 anys, segons el que estableix la resolució del director general d'Indústria, de 29 de gener 2010, pel qual s'aproven les normes per a les companyies subministradores d'aigua sobre connexions de servei i comptadors per al subministrament d'aigua en els edificis d'una xarxa de distribució, publicada en el BOIB núm 26 del 16 de febrer de 2010. Transcorregut aquest temps, ha de ser substituït per un comptador nou.

ARTICLE 39. VERIFICACIÓ OFICIAL I PRECINTAT

1. És obligatòria la verificació oficial i el precintat dels aparells comptadors de l'òrgan competent en matèria d'Indústria, a través d'un laboratori oficial autoritzat, sempre que ho sol·licitin els usuaris o clients, el prestador del servei o algun òrgan competent de l'administració.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2018/61/1008220

2. Si l'aparell de mesurament no compleix les condicions reglamentàries ha de ser substituït per un altre de característiques similars, o, si es dóna el cas, serà reparat i verificat novament. En cas que, fruit de la verificació oficial, es determini un error de mesurament no comprès en els marges vigents, es procedirà a notificar el consum facturat d'acord amb els percentatges d'error detectats. En aquest cas el període màxim de regularització, sempre que no es pugui determinar per qualsevol altre mitjà, serà de sis mesos.

3. L'usuari o client pot sol·licitar que sigui tramitat el comptador a un laboratori oficial, dipositant prèviament les despeses de verificació. Si el funcionament és correcte, les despeses de verificació van a càrrec seu. Si el funcionament és incorrecte, s'ha de retornar la quantitat dipositada i les despeses de verificació aniran a càrrec del prestador del servei

4. Tant els càrrecs com els abonaments poden fer-se en la mateixa facturació del servei.

5. És obligació del client, la custòdia del comptador o aparell de mesura; és extensible aquesta obligació tant a la inviolabilitat dels precintes de comptador com les etiquetes d'identificació d'aquell.

ARTICLE 40. COMPROVACIONS PARTICULARS

1. S'entén per comprovació particular el conjunt d'actuacions i verificacions que realitzi el prestador del servei en el domicili del subministrament d'aigua, de comú acord amb l'usuari o persona autoritzada per aquest i en presència seua, per saber si el comptador o l'aparell de mesurament funciona correctament. Aquestes comprovacions poden ser:

a. A instància del prestador del servei. Quan segons el seu parer concorrin circumstàncies que ho aconsellin efectuarà les comprovacions particulars que estimi convenients, al comptador o aparell de mesurament que controli els consums. En aquest supòsit les despeses de verificació són a càrrec del prestador del servei.

b. A instància de l'usuari o client. El client pot sol·licitar del prestador del servei la realització d'una comprovació particular del comptador o aparell de mesurament que controli el seu consum. En aquest supòsit el client ha d'efectuar un dipòsit previ que cobreixi les despeses de verificació.

2. Sempre que sigui possible la comprovació particular, s'ha de realitzar utilitzant un comptador verificat oficialment, de secció i característiques similars al de l'aparell que es pretengui comprovar i instal·lat en sèrie respecte al comprovat, de manera que serveixi com a testimoni del volum d'aigües realment subministrat. Les proves s'han de realitzar prenent com a referència l'interval d'errors admesos en la legislació vigent.

3. La realització de les comprovacions particulars s'ha d'efectuar sempre que ho permeti la instal·lació particular de l'usuari o client, previ dipòsit de la quantitat exigible per a aquests casos.

4. Resultats de la comprovació:

a. Si el funcionament és correcte, les despeses de verificació aniran a càrrec de la part que l'ha promocionat.

b. Si el funcionament és incorrecte, s'ha de retornar la quantitat dipositada i les despeses de verificació aniran a càrrec del prestador del servei i es procedirà en l'ordre econòmic igual que en les verificacions oficials.

c. Si es produeix una disconformitat amb el resultat de la comprovació particular entre l'usuari o client i el prestador del servei, qualsevol de les parts pot sol·licitar la verificació oficial del comptador o l'aparell de què es tracti amb total sotmetiment a les conseqüències que es derivin .

CAPÍTOL VI. CONDICIONS DEL PROVEÏMENT D'AIGUA I EL SERVEI DE CLAVEGUERAM

ARTICLE 41. CARÀCTER DEL SUBMINISTRAMENT

1. En funció de l'ús que es faci de l'aigua, el subministrament es classificarà en:

a. Subministraments per a usos domèstics, considerant com a tals aquells en què l'aigua s'utilitza exclusivament per atendre les necessitats del consum humà segons estableix el RD 140/2003 o el vigent en cada moment. S'aplicarà aquesta modalitat exclusivament a locals destinats a habitatge, incloent-se tant habitatges unifamiliars com apartaments, sempre que en ells no es realitzi activitat industrial, comercial o professional de cap tipus.

b. Subministraments per a usos hotelers, considerant com a tals aquells per establiments en els quals es presten serveis d'allotjament col·lectiu mitjançant preu amb o sense altres serveis complementaris (hotel, hotel-apartament, motel, hostal, pensió, etc.)

c. Subministraments per a usos municipals, entesos com aquells subministraments per a edificis, dependències i instal·lacions

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2018/61/1008220

municipals i / o aquells altres subministraments amb càrrec íntegre al pressupost municipal que l'Ajuntament determini.

d. Subministraments per a usos comercials, considerant com a tals aquells subministraments per a establiments comercials, industrials i de serveis, així com qualsevol altre subministrament no inclòs a la resta d'usos previstos.

2. En atenció a l'aplicació de les taxes i tarifes per als usos anteriorment esmentats, s'atendrà al que expressa les Ordenances reguladores vigents i en les resolucions per les quals s'autoritzen les tarifes dels serveis.

ARTICLE 42. PRIORITAT DEL SUBMINISTRAMENT

L'objectiu prioritari del subministrament d'aigua és satisfer les necessitats domiciliàries dels habitatges de la població urbana i els consums del titular del servei.

ARTICLE 43. SUBMINISTRAMENTS PER A SERVEI CONTRA INCENDIS

1. Les instal·lacions contra incendis a l'interior d'edificacions, qualsevol que sigui la destinació o ús d'aquestes, requereixen l'establiment d'un subministrament d'aigua per a aquest ús exclusiu i el compliment, amb caràcter general, de les condicions que aquest Reglament prescriu per a les instal·lacions destinades al proveïment ordinari, de conformitat amb els següents criteris:

2. Independència de les instal·lacions: Les instal·lacions contra incendis seran absolutament independents de les destinades a qualsevol altre fi, i d'elles no podrà efectuar cap derivació per a un altre ús.

Queda igualment prohibit prendre aigua de qualsevol element d'aquestes instal·lacions, excepte en el cas d'incendi, sense l'expressa autorització de l'entitat gestora.

Tot sistema que constitueixi la instal·lació contra incendis s'alimentarà a través d'una connexió a la xarxa pública de distribució independent a la xarxa del subministrament ordinari. En el cas de ser possible la connexió de servei per a incendis es projectarà i executarà des d'una conducció diferent de la que s'emprengui el subministrament ordinari havent de tenir l'aparell mesurador (comptador) corresponent.

Quan la normativa específica d'incendis exigeixi una pressió en la instal·lació interior de l' client que no sigui la que l'entitat gestora garanteix, és responsabilitat del client establir i conservar els dispositius de sobre elevació que li permetin donar compliment a la normativa específica abans esmentada.

3. Contractació de subministrament: La connexió a la xarxa pública de distribució d'un subministrament contra incendis, requerirà la formalització prèvia del contracte de subministrament corresponent entre l'entitat gestora i el client. Aquests contractes tindran la mateixa tramitació i caràcter que els de subministrament ordinari i estaran, per tant, subjectes a les mateixes prescripcions reglamentàries que aquells. No obstant això, aquests contractes, en ser de subministrament per a casos d'incendi, seran únicament per a subministrament d'aigua.

ARTICLE 44. OBLIGACIONS DEL SERVEI

L'entitat gestora s'obliga a subministrar el proveïment d'aigua i servei de clavegueram als habitants del terme municipal, en les zones en què estiguin instal·lades les xarxes de distribució i clavegueram, d'acord amb les disposicions del present Reglament i normatives legals que li siguin d'aplicació.

ARTICLE 45. EXIGIBILITAT DEL SERVEI

1. L'obligació per part de l'entitat gestora de contractar i subministrar el servei d'abastament d'aigua a domicili i servei de clavegueram als habitants del terme municipal de Sant Antoni de Portmany, és exigible únicament quan al carrer, plaça o via pública que es tracti hi hagi conducció o canalització d'aigua potable i clavegueram, que permetin efectuar les preses i connexions de manera normal o regular i es compleixin tots els requisits legals necessaris per a la concessió del subministrament.

2. L'entitat gestora solament podrà negar-se a prestar el subministrament quan es doni algun dels casos següents:

a. Quan la persona o entitat que sol·liciti el subministrament es negui a signar el contracte.

b. Quan es comprovi que el peticionari ha deixat de satisfer , dins dels terminis reglamentaris , l'import d'aigua consumida anteriorment en un altre subministrament contractat per la mateixa persona o entitat.

c. Quan no existeixi la canonada de la xarxa general de distribució, d'algun dels serveis, quan hi hagi raons tècniques suficientment acreditades que facin impossible l'execució de l'esmentada connexió o acrediti no disposar de cabals suficients per atendre el nou subministrament.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2018/61/1008220

3. Prèviament a la connexió i evacuació d'aigües, l'efluent previst haurà de reunir i complir les condicions fisicoquímiques que s'especifiquen en aquest Reglament, que la claveguera sigui pública i estigui en servei i que les instal·lacions de desguàs interior de l'edifici s'ajustin a les normes aplicables.

CAPÍTOL VII. CONCESSIÓ I CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT D'AIGUA I ABOCAMENT

ARTICLE 46. SOL·LICITUD DEL SERVEI

1. La sol·licitud de subministrament d'aigua i abocament s'ha de fer, en la mesura del possible, de manera conjunta en l'imprès que, a aquest efecte, proporcionarà l'entitat gestora, que estarà a disposició del client en els idiomes oficials de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

2. El contracte d'abonament es farà per triplicat; un exemplar serà per a l'abonat, un altre per l'entitat gestora i el tercer per a l'Ajuntament.

3. L'entitat gestora realitzarà la contractació amb els usuaris del servei de forma unitària, comprenent un contracte per al subministrament de cada habitatge o local comercial independent.

4. En la mateixa es farà constar el nom del sol·licitant, ús i destinació que es pretén donar a l'aigua sol·licitada, finca a què es destina i altres circumstàncies que siguin necessàries per a la correcta definició de les característiques i condicions del subministrament, així com per a l'aplicació de les corresponents a la prestació del servei. En aquest imprès s'ha de fer constar, igualment, la direcció a la qual han de dirigir les comunicacions, quan no sigui la mateixa a la qual es destina el subministrament.

5. Totes les circumstàncies que es facin constar a la sol·licitud de subministrament, que es regula anteriorment, es faran sota l'exclusiva responsabilitat del sol·licitant i serviran de base per a regular les condicions del referit subministrament.

A la sol·licitud de subministrament, el peticionari acompanyarà la documentació següent:

a. Certificat emès per instal·lador competent que certifiqui que la instal·lació receptora és conforme a la normativa vigent, Memòria tipus descriptiva i Croquis / Esquema de la instal·lació per a tubs d'instal·lació inferior 51 mm.

b. Per a instal·lacions amb tub d'alimentació igual o superior a 51 mm, Projecte visat de la instal·lació receptora d'aigua, Certificat final d'obra del projecte d'instal·lació, Certificat final d'obra de l'arquitecte, Certificat d'instal·lació receptora de tots els subministraments a contractar, llistat d'habitatges amb calibre de comptador / Qn, diàmetre derivació i muntants.

c. Escriptura de propietat, contracte d'arrendament o document que acrediti el dret de disponibilitat sobre l'immoble per al que sol·liciti el subministrament.

d. Llicència d'Ocupació o cèdula d'habitabilitat per al cas d'habitatges nous o reformades.

e. Llicència d'activitat o document que acrediti l'ús que es pretén donar a l'aigua sol·licitada, segons epígraf de l'Impost d'Activitats Econòmiques.

f. Llicència d'Obertura del local.

g. NIF / CIF del contractant.

h. Escriptura de servitud si la prolongació de xarxa, connexió de servei o armari del comptador, precisés instal·lar-se o transcórrer per terreny de propietat privada.

i. Qualsevol altra documentació que estimi oportuna l'entitat gestora.

ARTICLE 47. CONTRACTACIÓ

1. A partir de la sol·licitud d'un subministrament, l'entitat gestora ha de comunicar per escrit a l'estudi de les condicions tecnicoeconòmiques per a realitzar el mateix, en el termini màxim de quinze (15) dies hàbils.

2. El sol·licitant, un cop rebuda la notificació de les condicions tecnicoeconòmiques, disposarà d'un termini de trenta (30) dies per a la formalització del contracte. Transcorregut el termini sense que s'hagi formalitzat, s'entendrà decaiguda la sol·licitud, sense més obligacions per l'entitat gestora.

3. En el moment de la contractació del subministrament es meriten les taxes o tarifes pels drets de connexió vigents en cada moment.

4. S'entén que el contracte o pòlissa de subministrament no estarà perfeccionat mentre el sol·licitant no hagi cobert les obligacions

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2018/61/1008220

econòmiques, tècniques i administratives que, d'acord amb el present Reglament, estigués obligat a sufragar o emplenar.

5. Un cop satisfetes totes les obligacions i emplenats tots els requisits corresponents pel sol·licitant, l'entitat gestora estarà obligada a la posada en servei de la instal·lació i subministrament, en el termini establert de quinze (15) dies hàbils a partir de la data de contractació i abonament.

6. La demora en la concessió de les autoritzacions o permisos necessaris per a la realització dels treballs, comportarà la interrupció del termini assenyalat en el paràgraf anterior. Tal retard serà comunicat al peticionari per escrit de l'entitat gestora.

7. En la mesura del possible, el contracte serà únic per a proveïment d'aigua i clavegueram.

8. El comptador correspon al tipus aprovat per l'òrgan competent d'indústria i haurà d'estar degudament verificat, i se subministrarà en el moment de subscriure el contracte, de manera que l'entitat gestora pugui realitzar la seua col·locació.

ARTICLE 48. CONTRACTE DE SUBMINISTRAMENT

1. El contracte de subministrament serà l'únic document que donarà fe de la concessió del mateix, i al costat de les condicions establertes en el present Reglament, així com a les que es derivin de les normes que cada titular del servei pogués tenir aprovades oficialment, ha de regular les relacions entre l'entitat gestora i el client . Aquest contracte es formalitzarà per escrit d'acord amb el model oficial aprovat i per triplicat, i ha de lliurar un exemplar emplenat al client.

2. No es portarà a terme cap subministrament sense que l'usuari hagi subscrit amb el prestador del servei la corresponent pòlissa o contracte de subministrament.

3. La pòlissa o contracte de subministrament s'establirà per cada servei i ús , sent per tant obligatori estendre contractes separats per a aquells que exigeixin aplicació de tarifes o condicions diferents.

ARTICLE 49. QUOTES DE CONTRACTACIÓ DEL SERVEI

1. La quota connexió a la xarxa correspon a les compensacions econòmiques que han de satisfer els sol·licitants del subministrament d'aigua i/o clavegueram, per sufragar els costos de caràcter tècnic, d'execució de la connexió bàsica i administratius, derivats de la formalització del contracte.

2. No es portarà a terme cap subministrament sense que l'usuari hagi subscrit amb el prestador del servei la corresponent pòlissa o contracte de subministrament. Un cop concedit el subministrament no serà efectiu fins que l'usuari no hagi fet efectius els treballs de connexió, i satisfaci les obligacions de caràcter econòmic establerts en la corresponent Ordenança.

ARTICLE 50. CAUSES DE DENEGACIÓ DEL CONTRACTE

1. La facultat de concessió del subministrament d'aigua i abocament correspon a l'Ajuntament, amb subjecció a les normes reglamentàries vigents.

2. No obstant això, l'entitat gestora pot proposar la denegació de la contractació del subministrament en els següents casos:

a. Per falta de presentació de qualsevol dels documents exigits per a la contractació del subministrament.

b. Quan el sol·licitant no acrediti de manera fefaent la seua personalitat i la seua relació amb la finca per a la qual sol·licita el subministrament.

c. Quan la persona o entitat que sol·licita el subministrament es negui a signar el contracte de servei o pòlissa d'abonament estès d'acord amb el model autoritzat i amb les disposicions vigents sobre contractació de subministrament d'aigua i/o clavegueram.

d. Quan a la instal·lació del peticionari no s'hagi complert, segons el parer de l'entitat gestora i havent-ho comprovat, les prescripcions que amb caràcter general estableix aquest Reglament i la normativa vigent, així com les especials de l'entitat gestora. En aquest cas, l'entitat gestora ha d'assenyalar els defectes trobats al peticionari, perquè els corregeixi, remetent, en cas de discrepància, comunicació de les objeccions formulades a l'òrgan competent en matèria d'Indústria, el qual, prèvia les actuacions que consideri oportunes i, en tot cas, després de escoltar l'instal·lador, ha de dictar la resolució que correspongui.

e. Per incompliment del que estipula aquest Reglament pel que fa als requisits previs per a la connexió a les xarxes del servei; quan no disposi de connexions de servei per al subministrament d'aigua o no compti amb autorització d'abocament per a les aigües residuals i pluvials.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2018/61/1008220

f. Quan el local que sol·licita el subministrament i/o clavegueram tengui un altre contracte de subministrament i/o clavegueram anterior i plenament vigent.

g. Quan es comprovi que el peticionari o l'immoble té deutes relacionats amb el proveïment d'aigua o clavegueram amb l'entitat gestora en qualsevol finca. Quan el local o habitatge per al qual se sol·licita el subministrament i/o clavegueram, tengui un deute, aquest s'haurà d'abonar per poder donar-li subministrament.

h. Quan el peticionari del subministrament, en el cas que alguna part de les instal·lacions generals hagi de discórrer per propietat de tercers, no hagi acreditat fefaentment l'obtenció de les autoritzacions de tercers que corresponguin o, si s'escau, quedi sense acreditar, amb inscripció registral, la constitució de la servitud de pas i accés necessaris per dur a terme el manteniment i conservació de les obres i instal·lacions per a la prestació dels serveis sol·licitats.

i. El sol·licitant podrà recórrer la negativa de l'entitat gestora a subscriure el contracte de subministrament.

ARTICLE 51. TITULARITAT DEL CONTRACTE I CANVI DE CLIENTS

1. El contractant del subministrament d'aigua o clavegueram ha de ser el titular o els titulars de la finca, local, habitatge, establiment hoteler o indústria per proveir, o qui el representi legalment, tret de les excepcions que es detallen en aquest article.

2. Si és el cas, el contractant podrà ser l'inquilí, amb autorització de la propietat. Aquesta autorització implica que el propietari assumeix les eventuals responsabilitats i el rescabalament de danys al servei en cas que el llogater incompleixi el contracte de subministrament.

3. En els casos de canvi de titularitat de la finca, local, habitatge, establiment hoteler o indústria, el vigent contractant del subministrament i el nou titular han de comunicar fefaentment, dins el termini d'un mes, el canvi produït, per tal de formalitzar un nou contracte de subministrament a nom del nou titular

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

5. Els canvis de titularitat no meritaran cap import per als usuaris o clients i només es podran realitzar sempre que no hi hagi cap deute en el contracte.

ARTICLE 52. SUBROGACIÓ

1. A la mort del titular del contracte, els seus hereus podran subrogar-se en els drets i obligacions del contracte.

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

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

4. En el cas que es produeixi una modificació en la personalitat de l'entitat gestora, ja sigui per canvi en la forma de gestió o per una altra causa que origini una modificació en aquesta personalitat, la subrogació de la posició del prestador del servei es produirà de forma automàtica a partir de l'acord de l'Ajuntament, sense necessitat de redactar nous contractes o pòlisses.

ARTICLE 53. DURADA DEL CONTRACTE

1. El contracte de subministrament se subscriurà amb caràcter definitiu, excepte estipulació expressa amb un altre caràcter, si bé subjecta als condicionaments legals que estableix aquest Reglament o que siguin d'aplicació. No obstant això, el client podrà donar-lo per acabat en qualsevol moment, sempre que ho comuniqui a l'entitat gestora amb quinze (15) dies d'antelació.

2. Els subministraments per a obres, espectacles temporals en locals mòbils i, en general, per a activitats esporàdiques, es contractaran sempre amb caràcter temporal i per temps definit, com expressament constarà en el contracte.

ARTICLE 54. CLÀUSULES ESPECIALS

1. Les clàusules especials que puguin consignar-se en els contractes de subministrament no contindran cap condició contrària als preceptes d'aquest Reglament, ni als establerts en el Codi tècnic de l'edificació, ni a cap altra qualsevol disposició aprovada sobre la matèria d'aplicació.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2018/61/1008220

2. Quan un usuari disposi de subministrament se subscriurà amb caràcter definitiu, excepte estipulació expressa amb un altre caràcter, si bé subjecta als condicionaments legals que estableix aquest Reglament o que siguin d'aplicació.

ARTICLE 55. CAUSES DE SUSPENSIÓ DEL SUBMINISTRAMENT

1. Són causes de suspensió del subministrament als clients o usuaris els següents casos:

a. Si l'administració competent, per causes justificades d'interès general, ordena a l'entitat gestora la suspensió del subministrament. Les causes que provoquen el tall, que serà pel temps imprescindible, s'han de comunicar als clients o usuaris pels mitjans adequats.

b. Quan un usuari disposi de subministrament d'aigua sense contracte al seu nom que l'empari com a client i es negui a la seua subscripció quan l'entitat gestora li ho requereixi.

c. Quan el client no satisfaci els imports derivats de les despeses i drets per l'establiment del subministrament d'aigua i/o el servei de clavegueram, així com per qualsevol altre càrrec que mantingui l'usuari amb l'entitat gestora.

d. Si el client no satisfà, en període voluntari i dins el termini establert a l'efecte per l'entitat gestora, l'import dels serveis corresponent a dos rebuts consecutius d'acord amb l'estipulat en el contracte de subministrament o pòlissa d'abonament. Es podrà procedir al tall del subministrament, seguint el procediment establert en aquest Reglament, sense perjudici que s'iniciïn les actuacions necessàries per a la reclamació, ja sigui en via judicial o una altra, de les factures impagades .

e. Quan el client estableixi o permeti establir derivacions en la seua 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 gestora pot efectuar el tall immediat del subministrament d'aigua en tals derivacions, i en donarà compte per escrit a l'Ajuntament.

f. Quan el personal de l'entitat gestora trobi derivacions en les seues xarxes amb consum d'aigua sense cap contracte, és a dir, realitzades clandestinament. En aquest cas l'entitat gestora pot efectuar el tall immediat del subministrament d'aigua en tals derivacions.

g. Si el client fa ús de l'aigua que se li subministra per a usos diferents als consignats en el seu contracte de subministrament.

h. Per frau.

i. En els casos de demolició, ampliació o reforma de la finca que suposin risc per a la integritat de la connexió de subministrament. Així mateix, s'ha de suspendre el subministrament en finques qualificades en ruïna per l'administració competent i en finques enderrocades.

j. Quan el client titular del contracte de subministrament, present al lloc, no permeti l'accés, en hores hàbils, a l'habitatge, finca o local al personal autoritzat i degudament identificat per l'entitat gestora, per fer la lectura, revisar la instal·lació o realitzar qualsevol altra actuació relacionada amb el subministrament d'aigua i/o el servei de clavegueram, i aquesta impossibilitat d'accés quedi reflectida en un informe de treball o acta, que s'enviarà a l'Ajuntament juntament amb la sol·licitud de suspensió de subministrament.

k. Per impedir, de qualsevol manera, la lectura del comptador per a la facturació del consum.

l. Per manipular la instal·lació i el comptador, així com per no respectar els precintes que l'entitat gestora col·loqui.

m. Quan, tot i existir contracte de subministrament al seu nom, el client hagi retirat unilateralment el comptador i gaudeixi de subministrament.

n. Per la negativa del client a modificar el registre o arqueta del comptador, i fins i tot a la seua instal·lació interior, quan això fos necessari per substituir el comptador per qualsevol de les causes que autoritza aquest Reglament.

o. Quan en els subministraments en què l'ús 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-ne compte per escrit a l'Ajuntament i a l'administració competent.

p. Quan el client barregi aigües d'altra procedència i, requerit per l'entitat gestora perquè anul·li aquesta anomalia, no la porti a efecte en el termini màxim de cinc (5) dies.

q. Per negligència del client respecte de la reparació d'avaries en les seues instal·lacions si, un cop l'entitat gestora li ho hagi notificat, transcorre un termini superior a set (7) dies sense que l'avaria s'hagi reparat.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2018/61/1008220

r. Quan el client introdueixi en la seua activitat modificacions que suposin alteració en el cabal o característiques de l'abocament respecte a les que constin a la concessió.

s. Quan el client permeti que, a través de les seues instal·lacions, s'aboquin aigües residuals de tercers.

t. I, en general, quan el client no compleixi, en qualsevol dels seus aspectes, el contracte que tengui establert amb l'entitat gestora o les condicions generals d'utilització del servei.

2. En qualsevol cas, aquestes suspensions, prèvia tramitació del corresponent expedient, es produiran sense perjudici de les indemnitzacions i/o penalitzacions que corresponguessin com a conseqüència de qualsevol de les anomalies previstes.

3. En els supòsits previstos en les lletres c) i d) del primer apartat, la manca de pagament s'entendrà com una resolució unilateral i voluntària del client del contracte de subministrament.

ARTICLE 56. PROCEDIMENT DE SUSPENSIÓ

1. En els supòsits previstos en les lletres i), f) i o) de l'article 55, l'entitat gestora pot realitzar el tall immediat del subministrament, i en donarà compte a l'Ajuntament per escrit en les 24 hores següents a l'execució del tall.

2. Amb excepció dels casos de tall immediat previstos a l'article anterior, se seguirà el següent procediment:

a. Existint causa per realitzar el tall del subministrament, l'entitat gestora haurà de donar compte a l'abonat per correu certificat amb justificant de recepció o qualsevol altre mitjà que garanteixi la recepció de l'avís per part d'aquest de la notificació de tall.

b. Aquesta comunicació haurà de tenir en compte els motius i fets que justifiquen la suspensió o tall de subministrament, així com el termini d'execució de la suspensió o tall, que no podrà ser inferior a quinze (15) dies, des de la data de recepció de la comunicació, perquè el client procedeixi a l'esmena de la situació o presenti les seues al·legacions al tall de subministrament.

c. Paral·lelament, l'entitat gestora ha de comunicar a l'Ajuntament els clients i les causes per les quals se sol·licita autorització per suspendre el subministrament.

d. Perquè l'entitat gestora pugui tallar el subministrament, haurà de ser expressament acordat per l'Ajuntament en la resolució que es dicti a l'efecte. Amb aquesta finalitat ha de demanar prèviament un informe dels Serveis Socials en què s'acreditin tant les circumstàncies de l'afectat com de l'immoble afectat pel tall (si es tracta o no d'habitatge habitual) . Si els Serveis Socials informen d'una situació d'aquestes característiques, s'ha de suspendre la tramitació del procediment de tall mentre es substancien les actuacions per ajudar les persones en risc. L'Ajuntament, en tot cas, haurà de respondre en el termini de quinze (15) dies comptadors des de la data en què es rep la notificació de l'entitat gestora .

e. La suspensió del subministrament, llevat dels supòsits de tall immediat, no podrà realitzar-se ni en les 24 hores anteriors a un dia festiu, ni en dia festiu ni en dies en què no hi hagi servei d'atenció al client.

f. L'extinció de les causes que originen el tall de 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 pogués generar seran imputats al client.

g. La notificació de tall de subministrament que ha de rebre el client ha d'incloure, com a mínim, les següents dades:

- Nom i adreça de contacte del client.
- Identificació del contracte de subministrament.
- Adreça de la finca/habitatge/local proveït.
- Detall dels motius que ocasionen el tall de subministrament.
- Data a partir de la qual es realitzarà el tall de subministrament, que no podrà ser inferior a quinze (15) dies des que el client hagi rebut la comunicació.
- Informació detallada sobre les formes en què poden corregir-se les causes que originen la suspensió del subministrament.
- Telèfon i/o adreça del centre d'atenció al client o un altre canal de contacte en què es puguin esmenar les causes que originen el tall i presentar-hi les al·legacions.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2018/61/1008220

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 el tall o suspensió del subministrament.

h. De conformitat amb el que disposa l'article 44 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, quan els interessats en un procediment siguin desconeguts, s'ignori el lloc de la notificació o bé, intentada aquesta, no s'hagués pogut practicar, la notificació es farà per mitjà d'un anunci publicat en el Butlletí Oficial de l'Estat. Així mateix, prèviament i amb caràcter facultatiu, l'Ajuntament podrà publicar un anunci en el Butlletí Oficial de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, al tauler d'edictes de l'Ajuntament de l'últim domicili de l'interessat o del consolat o la secció consular de l'ambaixada corresponent. L'Ajuntament podrà establir altres formes de notificació complementàries a través dels mitjans de difusió restants, que no exclouen l' obligació de publicar el corresponent anunci en el Butlletí Oficial de l'Estat. En la publicació constarà el lloc i termini en què el destinatari haurà de comparèixer per ser notificat.

Es concedirà un termini de quinze (15) dies naturals, comptadors des del següent al de la publicació al Butlletí Oficial de l'Estat, per a la compareixença. Transcorregut aquest termini sense comparèixer, la notificació s'entendrà produïda a tots els efectes legals el dia següent al del venciment del termini assenyalat.

i. En el cas de tall de subministrament per falta de pagament, es realitzaran les següents actuacions:

- Si en un termini de trenta (30) dies naturals des del venciment del període voluntari de pagament del segon rebut impagat, aquest no és satisfet pel client, s'iniciarà el procediment de tall amb la notificació al client titular del contracte, mitjançant correu certificat amb justificant de recepció, en el qual es faran constar clarament les dades del client, així com l'adreça de la finca, habitatge o local, la quantia del deute, forma i el termini de pagament, que en cap cas serà inferior a quinze (15) dies, i centres d'atenció al client de l'entitat gestora.

- Realitzada la notificació sense resultat, l'entitat gestora podrà procedir al tall del subministrament seguint el procediment que s'estableix aquí, excepte si el client presenta una reclamació de la factura davant seu, paralitzant automàticament el procediment.

- El tall s'ha de fer de manera que pugui ser restablert ràpidament i amb el menor cost possible si el client satisfà el deute pendent i les despeses ocasionades per la realització del tall i el seu restabliment.

- Si l'interessat interposa recurs contra l'avís de suspensió, només es podrà executar la resolució de suspensió de subministrament si l'usuari no diposita la quantitat que degui. Altrament, no es podrà procedir a la suspensió fins que l'Ajuntament doni audiència a l'interessat i resolgui el procediment.

- Perquè l'entitat gestora pugui procedir al tall del subministrament, haurà de ser expressament acordat per l'Ajuntament en la resolució que es dicti a l'efecte. Amb aquesta finalitat s'ha de demanar prèviament un informe dels Serveis Socials en què s'acreditin tant les circumstàncies del deutor com de l'immoble afectat pel tall (si es tracta o no d'habitatge habitual). Si els Serveis Socials informen d'una situació d'aquestes característiques, s'ha de suspendre la tramitació del procediment de tall mentre es substancien les actuacions per ajudar les persones en risc. L'Ajuntament, en tot cas, haurà de respondre en el termini de quinze (15) dies comptadors a partir de la data de recepció de la notificació de l'entitat gestora.

j. El restabliment del subministrament es realitzarà en les 48 hores següents després que s'hagin esmenat les causes que originaren el tall de subministrament i que el client ho hagi comunicat a l'entitat gestora. La reconnexió del subministrament el farà sempre l'entitat gestora i cobrarà les despeses ocasionades per la realització del tall i el seu restabliment.

k. Si en el termini equivalent a un període de facturació, comptador des de la data del tall, no s'abona el deute dels rebuts pendents, es donarà per extingit definitivament el contracte sense perjudici dels drets de l'entitat gestora a l'exigència del pagament per via judicial del deute i el rescabalament dels danys i perjudicis que correspongués. En aquest cas, s'iniciarà el procediment administratiu de constrenyiment en els termes de l'article 69 i següents del Reial decret 939/2005, de 29 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament general de recaptació i altra normativa de desenvolupament.

ARTICLE 57. RENOVACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT

Les despeses de renovació del subministrament, en cas de suspensió justificada, seran a càrrec de l'usuari, segons l'import establert a les ordenances reguladores del servei. Aquest import ha de ser abonat abans de la renovació del subministrament. El restabliment del servei es realitzarà en el termini màxim de 48 hores des que hagin estat esmenades les causes de l'origen del tall de subministrament.

ARTICLE 58. EXTINCIÓ I RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE

1. El contracte de subministrament d'aigua i/o clavegueram quedarà sense efecte per qualsevol de les causes següent (sense perjudici de l'execució prèvia, si escau, de les accions de suspensió de subministrament especificades a l'article 55):

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2018/61/1008220

a. A petició del client. Per a això el client ha de trobar-se al dia en el pagament de les seues obligacions amb l'entitat gestora.

b. Per resolució de l'entitat gestora, prou justificada, en els següents casos:

- Per incompliment de qualsevol de les causes que motiven la suspensió del subministrament sense que el client titular del contracte, un cop notificada per escrit la irregularitat detectada, l'hagués corregit en un termini superior a dos mesos des de la seua comunicació.
- Pel compliment del terme o condició del contracte d'aquest.
- Per incompliment, per part del client, del contracte o de les obligacions que se'n derivin.
- Per motius evidents i urgents de salubritat.
- Per modificació, per part del client, de la composició dels abocaments sense autorització.
- A instàncies de l'administració competent, per no disposar de la llicència de primera ocupació, llicència d'obertura o activitat o equivalent.

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

3. Transcorreguts dos mesos des de la suspensió del subministrament sense que l'usuari hagi arreglat qualsevol de les causes per les quals es va procedir a l'esmentada suspensió, el prestador del servei queda facultat per resoldre el contracte, a l'empara del que disposa l'article 1124 del Codi civil, sense perjudici dels drets del prestador del servei a l'exigència del deute i rescabalament dels danys i perjudicis pertinents.

4. La manipulació de precintes, de tal manera que permeti el subministrament a l'usuari durant la suspensió del subministrament, donarà lloc a la resolució del contracte.

ARTICLE 59. RETIRADA DE L'APARELL DE MESURAMENT

Un cop resolt el contracte, ja sigui per la suspensió o per la baixa del subministrament, el prestador del servei podrà retirar el comptador.

ARTICLE 60. COMPATIBILITAT DE PROCEDIMENTS

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

ARTICLE 61. ACCIONS LEGALS

1. El prestador del servei, sense perjudici de la suspensió del subministrament i la rescissió del contracte, pot exercir les accions administratives i judicials corresponents i, especialment, l'acció penal per frau o defraudació.

2. Així mateix, en el cas que la suspensió del subministrament efectuada pel prestador del servei fos improcedent, l'usuari o client podrà exercir les accions administratives i judicials que corresponguin.

CAPÍTOL VIII. REGULARITAT EN EL SERVEI

ARTICLE 62. GARANTIA DE PRESSIÓ I CABAL

1. L'entitat gestora està obligada a mantenir en la clau de registre de cada instal·lació, les condicions de pressió i cabal establertes en el contracte de connexió de servei o de subministrament amb una tolerància de +/- 10 %. L'entitat gestora no respondrà, per tant:

a. de les pèrdues de pressió per insuficiència de secció en les instal·lacions interiors.

b. de les deficiències de qualitat per contaminació interior.

2. Les dotacions d'aigua potable per a cada habitatge seran conforme el que estableixen les Normes de planejament vigents, i segons el que estipula el Pla hidrològic de les Illes Balears.

ARTICLE 63. CONTINUÏTAT EN EL SERVEI

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2018/61/1008220

1. El servei de proveïment d'aigua potable i clavegueram serà permanent, excepte si hi ha una estipulació contrària a la pòlissa d'abonament i llevat d'interrupcions ocasionals per causes de força major o en els casos que s'especifiquen a continuació:

a. Com a conseqüència de les necessitats del servei: execució d'obres d'ampliació, renovació o millora de les xarxes i instal·lacions de connexions de servei.

b. Com a conseqüència de causes imprevistes: avaries en les instal·lacions afectes al servei.

2. Es considera causa de força major la no disponibilitat de cabals d'aigua en la captació o en la xarxa, bé totalment o bé parcialment, per motius no imputables al prestador del servei o a altres previstos a la normativa vigent.

ARTICLE 64. SUSPENSIONS TEMPORALS

1. L'entitat gestora pot suspendre temporalment el servei quan sigui imprescindible per manteniment, reparació o millora de les instal·lacions al seu càrrec.

2. En els talls previsibles i programats, l'entitat gestora està obligada a donar publicitat d'aquestes mesures als clients, com a mínim amb quaranta-vuit (48) hores d'antelació, a través dels mitjans de comunicació de la localitat (diaris, ràdio, etc.), serveis de missatgeria instantània disponibles, comunicats directes als usuaris afectats o cartells a les vies i edificacions afectades, que garanteixin la informació de l'esmentat tall de subministrament. Quan es faci mitjançant cartells a la via pública, aquests es publicaran en els idiomes oficials a la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

3. En el cas que, per avaria de la xarxa d'aigües, dipòsits o altres causes, s'hagués de suspendre el servei, els usuaris o clients no tendran dret a reclamació. Això no obstant, s'entendrà que el servei es rep regularment mentre no consti un avís fefaent de l'usuari adreçat al prestador del servei.

ARTICLE 65. RESERVES D'AIGUA

1. Sense perjudici del que estableixin les regulacions específiques de cada sector, tots els locals en què es desenvolupi qualsevol tipus d'activitat en la qual l'aigua representi una permanent i inexcusable necessitat per a la salut pública o seguretat de les persones i béns, i, especialment, en els centres hospitalaris, magatzems de productes inflamables i combustibles i grans centres comercials, hauran de disposar de dipòsits de reserves d'aigua que assegurin una autonomia de proveïment d'acord amb les necessitats mínimes que han de cobrir-se, i almenys per un temps no inferior a vint-i-quatre (24) hores.

2. Igualment, hauran de dimensionar i establir les seues reserves les indústries en què l'aigua representi un element indispensable en el procés de producció o conservació de productes, de manera que quedi assegurat el seu autoabastiment mínim durant almenys vint-i-quatre (24) hores.

3. La instal·lació d'aquests dipòsits de reserves d'aigua es farà de manera que garanteixi la renovació total de l'aigua acumulada en curts períodes de temps. Així mateix estaran dotats de la corresponent vàlvula antiretorn per evitar una descàrrega accidental a la xarxa de distribució general.

ARTICLE 66. RESTRICCIONS EN EL SUBMINISTRAMENT

1. Quan circumstàncies de sequera, escassetat de cabal d'aigua o dificultats de tractament així ho aconsellin, l'entitat gestora pot imposar restriccions en el subministrament del servei als clients, amb autorització de l'ens local corresponent.

2. En aquests casos, l'entitat gestora està obligada a informar els clients, el més clarament possible, de les mesures que s'implantaran i de la data d'inici d'aquestes, a través dels mitjans de comunicació i mitjançant notificació per carta a cada client.

CAPÍTOL IX. LECTURES, CONSUMS I FACTURACIONS

ARTICLE 67. LECTURA DE COMPTADORS

1. La lectura de comptadors, que servirà per establir els volums consumits pels abonats, l'ha de fer l'entitat gestora, com a mínim segons la periodicitat establerta en les ordenances reguladores. No obstant això, l'entitat gestora podrà verificar els comptadors amb la freqüència que consideri oportuna, però sense que aquesta verificació li doni dret a remuneracions complementàries.

El lector anotarà les indicacions que marqui el comptador en els fulls que serviran de base per a la facturació corresponent.

2. El personal autoritzat expressament per l'entitat gestora realitzarà la lectura en hores hàbils o de normal relació amb l'exterior, proveït de la seua corresponent documentació identificativa. En cap cas, el client pot imposar l'obligació que es faci la lectura fora de l'horari que l'entitat

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2018/61/1008220

gestora tengui establert a aquest efecte.

3. Quan per absència del client no fos possible fer la lectura, el lector encarregat deixarà constància de la seua visita dipositant a la bústia de correus o similar una targeta en la qual, a més de deixar constància de la seua presència en el domicili del client, permetrà en aquest anotar-hi la lectura del seu comptador efectuada per ell mateix, i fer-la arribar a les oficines del servei, en el el termini màxim que s'hi indiqui, a l'efecte de la facturació del consum registrat.

4. En cas que el comptador d'aigua es trobi ubicat a l'interior de l'habitatge, el client està obligat a facilitar-hi l'accés al personal de l'entitat gestora per fer la lectura d'aquest comptador. En cas que el client no consenti l'accés a l'habitatge, l'entitat gestora n'informarà l'Ajuntament perquè adopti les mesures oportunes, sense perjudici que la gestora emprengui les accions legals corresponents.

ARTICLE 68. DETERMINACIÓ DE CONSUMS

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

ARTICLE 69. CONSUMS ESTIMATS

1. Quan no sigui possible conèixer els consums realment realitzats a conseqüència d'una avaria en l'equip de mesura, absència del client en el moment en què es va intentar fer la lectura o qualsevol altra causa accidental, la facturació del consum s'efectuarà d'acord amb el consum realitzat durant el mateix període de temps i en la mateixa època de l'any anterior. De no existir, es liquidaran les facturacions d'acord amb la mitjana aritmètica dels sis mesos anteriors.

2. En aquells casos en què no existeixin dades històriques per poder obtenir la mitjana a què es fa referència en el paràgraf anterior, els consums es determinaran en base a la mitjana que s'obtingui en funció dels consums coneguts de períodes anteriors. Si això tampoc fos possible, es facturarà un consum equivalent a la capacitat nominal del comptador per trenta hores d'utilització mensual.

3. Els consums així estimats tenen caràcter ferm en el supòsit d'avaria 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.

ARTICLE 70. EXCÉS DE CONSUM INVOLUNTARI

1. Si durant la normal lectura dels comptadors, l'entitat gestora detecta un consum anòmal, ho haurà de notificar al client en un termini no superior a deu (10) dies hàbils.

2. Per minimitzar els efectes onerosos que l'aplicació de la tarifa de blocs pot tenir en un consum excessiu involuntari d'aigua, l'entitat gestora pot modificar les factures d'aigua amb els següents criteris:

a. Es considera consum excessiu d'aigua tot aquell que sigui doble o més del consum habitual en el mateix període de l'any anterior. En el cas de no existir consum real en el mateix període de facturació, es comparará amb el consum registrat real mitjà de les últimes quatre facturacions anteriors al període reclamat o de l'últim període facturat en cas de tampoc disposar de la dada anterior; sempre que hagi correspost a un consum diferent de zero.

b. L'excés ha d'haver estat provocat per una avaria accidental i involuntària en la instal·lació interior de la finca.

c. El client podrà sol·licitar la revisió de la facturació del període afectat davant l'entitat gestora.

d. L'entitat gestora verificarà l'origen del consum per revisar i el client n'ha d'acreditar fefaentment, la localització, el tipus de reparació efectuada i les conseqüències d'aquesta.

e. Un cop confirmada l'avaria i la seua relació directa amb el consum, es modificarà la factura afectada tenint en compte el següent: considerant que el consum habitual de la finca en el període afectat ha de ser similar al del mateix període de l'any anterior o, en cas de no disposar d'aquesta informació, igual a la mitjana dels últims sis mesos de consum registrat, es facturarà aquest consum habitual a preu de la tarifa vigent.

f. La modificació efectuada serà inclosa dins l'annex de modificacions del Padró corresponent.

ARTICLE 71. OBJECTE I PERIODICITAT DE LA FACTURACIÓ

1. L'objecte de facturació per part de l'entitat gestora són els conceptes que corresponguin dels recollits a les ordenances reguladores, en funció de la modalitat del subministrament i les tarifes vigents en cada moment.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2018/61/1008220

2. Els consums es facturaran per períodes de subministraments vençuts. El primer període es computarà des de la data de posada en servei de la instal·lació.

3. El període de facturació serà l'establert a les ordenances reguladores vigents en cada moment.

ARTICLE 72. FACTURES

1. Les factures dels imports del servei prestat s'han de confeccionar periòdicament, incloent-hi els impostos i altres taxes que corresponguin. Es confeccionarà una factura per a cada client.

2. L'entitat gestora ha d'especificar, en les seues factures, el desglossament del sistema tarifari aplicable, fixant-hi clarament tots els conceptes de facturació.

En les factures emeses ha de constar-hi, a més, les dades identificatives del client i el domicili del subministrament, lectures de comptador, import dels serveis i tributs que es repercuteixin, domicili i termini de pagament, i dades de l'entitat gestora a la qual adreçar-se per sol·licitar informació o efectuar reclamacions, i altres que segons el parer de l'entitat fossin convenients per a millor comprensió del client.

ARTICLE 73. FORMA DE PAGAMENT DE LES FACTURES

1. El client podrà fer efectiu els imports facturats per l'entitat gestora en caixes d'estalvi, entitats de crèdit o altres establiments o oficines autoritzades per l'entitat gestora, o bé a través del compte del client a l'entitat bancària o caixa d'estalvis que indiqui per a tal fi, o per qualsevol altre mitjà que l'entitat gestora posi a l'abast del client per al seu pagament.

2. L'abonament de les factures periòdiques del servei s'efectuarà preferentment pel sistema de domiciliació bancària o, si no, en qualsevol sucursal de les entitats bancàries que l'entitat gestora hagi designat a aquest efecte, o fins i tot en les pròpies instal·lacions d'atenció al client que l'entitat gestora destini a aquest efecte.

3. En cas de devolució de rebuts de les entitats bancàries per causes imputables al client, anirà a compte d'aquest la totalitat de les despeses que es produeixin per motiu d'aquesta devolució.

ARTICLE 74. VIA DE CONSTRENYIMENT

S'iniciarà el procediment administratiu de constrenyiment en els termes de l'article 69 i següents del Reial decret 939/2005, de 29 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament general de recaptació i altra normativa de desenvolupament.

ARTICLE 75. RECLAMACIONS

1. El client podrà obtenir de l'entitat gestora qualsevol informació relacionada amb les lectures, facturacions, comprovacions de comptador, cobraments i tarifes aplicades i, en general, sobre tota qüestió relacionada amb el subministrament que s'hagi generat en un període d'un any anterior a la data de presentació.

2. Quan el client presenti una reclamació per a la devolució d'ingressos que consideri indeguts, expressarà de forma clara i concisa els conceptes que reclama i els fonaments de la reclamació i l'acompanyarà dels justificants dels ingressos suposadament indeguts i qualsevol altra documentació que faci al cas.

3. La devolució de les quantitats percebudes indegudament ha de ser immediata, una vegada es comprovi l'error de facturació, de mesurament o qualsevol altra causa que l'hagi provocat.

4. Els clients sempre tendran a disposició els fulls de reclamació. L'entitat gestora ha de portar un Llibre de reclamacions, degudament diligenciat per l'Ajuntament i a disposició d'aquest en tot moment.

5. Les reclamacions que es formulin per danys i perjudicis que es causin per l'entitat gestora es regiran per la legislació aplicable, tenint en compte la seua naturalesa i el seu caràcter contractual o extracontractual.

ARTICLE 76. PRORRATEIG

En els períodes de facturació en què hagin estat vigents diversos preus i/o tarifes, la liquidació s'efectuarà per prorrateig.

ARTICLE 77. CORRECCIÓ D'ERRORS EN LA FACTURACIÓ

En els casos en què, per error, l'entitat gestora hagués facturat quantitats inferiors a les degudes, s'escalonarà el pagament de la diferència en un termini que, llevat d'acord contrari, serà d'igual durada que el període al qual s'estenen les facturacions errònies, amb un límit màxim de

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2018/61/1008220

dos anys.

CAPÍTOL X. RÈGIM DE TARIFES

ARTICLE 78. SISTEMA TARIFARI

1. S'entén per sistema tarifari el conjunt dels conceptes d'aigua i clavegueram que conformen el preu total que el client ha de pagar segons el tipus de servei contractat.

2. Els tipus tarifaris d'aplicació a cada un dels conceptes que conformen el preu total que el client ha de pagar, són els que estableix en cada moment el règim de tarifes que sigui legalment aplicable, aprovat per les ordenances reguladores vigents.

3. El sistema tarifari determina l'estructura del règim de tarifes aplicables en cada moment. L'Ajuntament pot variar el règim de tarifes després d'efectuar els tràmits legals necessaris.

ARTICLE 79. RÈGIM DE TARIFES

1. Quota de servei: en ambdós serveis, proveïment d'aigua i clavegueram, l'actual règim de tarifes estableix una quantitat fixa que, periòdicament, han d'abonar els clients independentment que facin ús o no del servei, com a pagament per la disponibilitat del servei i del dret de poder utilitzar-lo en qualsevol moment i en la quantitat que desitgi.

L'import d'aquesta quota de servei serà el que estableixi l'ordenança reguladora vigent.

2. Quota de consum: en tots dos serveis, proveïment d'aigua i clavegueram, l'actual règim de tarifes estableix una quantitat a pagar pel client de forma periòdica i en funció del consum realitzat.

L'import de la quota de consum serà, si correspon, el que estableixi l'Ordenança reguladora vigent.

CAPÍTOL XI. FRAUS EN EL SERVEI

ARTICLE 80. INFRACCIONS DE L'ENTITAT GESTORA

L'incompliment per part de l'entitat gestora de les obligacions que estableix aquest Reglament, constitueix infracció administrativa d'acord amb el que estipula la regulació local, llei autonòmica o estatal corresponent.

ARTICLE 81. INSPECCIÓ D'UTILITZACIÓ DEL SERVEI

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

2. Amb aquesta finalitat, l'entitat gestora pot sol·licitar i proposar el nomenament d'inspectors, els quals obtindran el nomenament d'inspector autoritzat, expedit per l'òrgan competent i, si no, per l'Ajuntament, mitjançant una targeta identificativa en la qual es fixarà la fotografia de l'interessat i es faran constar les atribucions corresponents.

3. Els inspectors autoritzats estan facultats per visitar i inspeccionar els locals en què s'utilitzi l'aigua subministrada i/o es realitzin abocaments a la xarxa de clavegueram, així com a les instal·lacions corresponents, per observar si hi ha alguna anomalia.

ARTICLE 82. ACTUACIÓ INSPECTORA

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

2. S'ha d'entregar al client una còpia de l'acta signada per l'inspector.

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

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

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2018/61/1008220

correspongui.

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

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

ARTICLE 83. FRAUS

1. Es considera com a frau totes les accions dutes a terme per l'usuari d'un subministrament d'aigua i/o abocament, sigui client o no d'aquest, amb ànim de lucre il·lícit i amb un perjudici per a l'empresa gestora. S'estima com a tal:

a. Utilitzar aigua del servei sense haver subscrit contracte d'abonament.

b. Utilitzar aigua del servei, tot i existir contracte d'abonament, quan s'hagi tallat el subministrament per una de les causes especificades en l'article 55 d'aquest Reglament, havent-se o no retirat el comptador per a això.

c. Executar connexions de servei sense haver complert prèviament els requisits que preveu aquest Reglament.

d. Falsejar la declaració d'ús del subministrament, induint l'entitat a facturar menor quantitat de la que hagi de satisfer pel subministrament.

e. L'abocament d'aigües residuals en quantitat, o amb continguts, diferents dels autoritzats en la connexió d'abocament, amb detriment per l'entitat gestora per aplicació de taxes o tarifes inferiors a les que corresponen.

f. Modificar o ampliar els usos a què es destina l'aigua, especificats en el contracte de subministrament.

g. Aixecar els comptadors instal·lats sense autorització de l'entitat; trencar-ne els precintes, el vidre o l'esfera; desnivellar-los, interrompre'ls o aturar-los i, en general, tota acció tendent a desfigurar la indicació d'aquests aparells i a perjudicar, per tant, els interessos del servei.

h. Establir o permetre ramals, derivacions o empelts que puguin comportar que l'interessat o tercers facin un ús fraudulent de l'aigua.

i. Introduir modificacions o realitzar ampliacions en la instal·lació sense autorització prèvia.

h. Revendre l'aigua obtinguda del servei per contracte de subministrament, o subministrar aigua a habitatges que no tenguin el servei, tot i que no constitueixi revenda.

CAPÍTOL XII. RÈGIM SANCIONADOR

ARTICLE 84. QUALIFICACIÓ DE LA INFRACCIÓ

Les infraccions, atesa la seua importància, la menor o major gravetat i la seua naturalesa o efectes, es classifiquen en lleus, greus i molt greus.

ARTICLE 85. INFRACCIONS LLEUS

1. Es consideren infraccions lleus els incompliments de les obligacions dels usuaris i clients o de les prohibicions específiques establertes, llevat de les relatives a obligacions econòmiques o les que els articles següents qualifiquen de greus o molt greus.

2. En concret, es qualifiquen com a infraccions lleus les següents:

a. Manipular les claus de pas situades a la via pública, sempre que no formin part de la xarxa municipal i que no constitueixi infracció greu.

b. Utilitzar aigua subministrada per a obres o per a altres usos diferents del sol·licitat.

c. Utilitzar aigua d'una xarxa contra incendis per a usos diferents del contractat.

d. Modificar o ampliar els usos a què es destina l'aigua segons el contracte.

e. Qualsevol altre incompliment dels deures i obligacions establerts en aquest Reglament que per la seua escassa entitat no ocasioneu perjudici a l'entitat gestora ni danys apreciables a les instal·lacions municipals ni al seu funcionament.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2018/61/1008220

ARTICLE 86. INFRACCIONS GREUS

1. Tenen la consideració d'infraccions greus les següents accions o omissions:

a. Establir o permetre derivacions en la seua instal·lació per al subministrament d'aigua, ja sigui temporal o permanentment, a altres locals, finques o habitatges diferents als consignats en el contracte.

b. Revendre l'aigua a tercers, fins i tot als propietaris, llogaters o altres ocupants de locals o habitatges no consignats en el contracte.

c. No disposar de xarxa interior independent per a les aigües de diferent procedència de la xarxa municipal.

d. Manipular les claus de pas situades a la via pública, sempre que formin part de la xarxa municipal i que no constitueixi infracció molt greu.

e. Realitzar qualsevol tipus de manipulació d'una connexió de servei d'aigua potable.

f. La manipulació de l'aparell de mesurament o qualsevol altra actuació que comporti la utilització fraudulenta del servei, com la retirada de l'aparell de mesurament, derivacions, empiuladures directes o similars.

g. No respectar els precintes que col·loqui l'entitat gestora o els organismes competents de l'administració, o manipular les instal·lacions del servei.

h. Dificultar les tasques dels inspectors del servei, ja sigui impedint, dificultant o restringint les visites o bé amenaçant o intimidant aquest personal.

i. No reparar una avaria a la xarxa interior transcorreguts set (7) dies des que l'entitat gestora hagi notificat l'existència d'un consum anòmal.

h. La reiteració de tres infraccions lleus en un any.

ARTICLE 87. INFRACCIONS MOLT GREUS

1. Es consideren infraccions molt greus:

a. Realitzar o permetre realitzar derivacions, per a ús propi o de tercers, abans del comptador.

b. Introduir a la xarxa municipal, sigui o no accidentalment, aigües de diferent procedència o composició que la subministrada per l'entitat gestora.

c. Realitzar qualsevol tipus de manipulació de la xarxa municipal d'aigua potable o clavegueram.

d. Utilitzar aigua de la xarxa municipal a través d'una instal·lació sense contracte d'abonament.

e. L'ocultació, inexactitud o falsedat de les declaracions per a l'ús del servei o per a la determinació de les quotes de connexió.

f. Realitzar, sense autorització de l'Ajuntament, o sense ajustar-se a les condicions d'aquestes, connexions de servei a les xarxes municipals de proveïment o clavegueram. És a dir, l'existència de connexions o derivacions clandestines.

g. La utilització de la connexió de servei d'una finca per a efectuar l'abocament d'una altra, sense autorització prèvia i expressa de l'empresa gestora.

h. Qualsevol altra acció o omissió que es realitzi infringint la normativa d'aquest Reglament amb finalitat de lucre i en perjudici de l'empresa gestora o de l'Ajuntament.

i. La reiteració de tres infraccions greus en un any.

ARTICLE 88. GRADACIÓ DE LES SANCIONS

1. Per a la gradació de les respectives sancions, s'ha de tenir en compte els següents criteris:

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.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2018/61/1008220

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 la dita infracció hagi tingut en la salut i seguretat de les persones.

c. La reincidència. Es considera reincidència quan es comet una infracció del mateix tipus que una altra comesa amb anterioritat, dins el termini dels vint mesos anteriors a la realització de la mateixa infracció, i es requereix que l'anterior o anteriors hagin adquirit fermesa.

ARTICLE 89. QUANTIA DE LES SANCIONS

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

2. A més, seran sancionades amb multes de fins a 750 €.

3. Les infraccions de caràcter greu seran sancionades amb multes de quantia econòmica entre 751 € i 1500 €.

4. Les infraccions de caràcter molt greu seran sancionades amb multes de quantia econòmica entre 1501 € i 3000 €.

5. En tot cas, sense perjudici de recàrrecs i sancions, el responsable ha de pagar la "liquidació per frau", si s'hagués produït tal fet, calculada segons la següent manera:

a. L'entitat gestora, en possessió de l'acta, ha de formular la liquidació del frau, considerant els casos següents:

- Que no hi hagi cap contracte per al subministrament d'aigua.
- Que, per qualsevol procediment, s'hagi manipulat o alterat el registre del comptador o l'aparell de mesurament.
- Que s'hagin realitzat derivacions de cabal, permanent o circumstancial, abans dels equips de mesurament.
- Que s'utilitzi l'aigua per a usos diferents dels contractats, afectant la facturació dels consums segons la tarifa a aplicar.
- Que s'hagi produït la venda o cessió a tercers d'aigua de la xarxa pública.

b. L'entitat gestora practicarà la corresponent liquidació de la següent manera:

- Es formularà una liquidació per frau, que inclourà un consum equivalent al cabal permanent del comptador que reglamentàriament hagués correspost a les instal·lacions utilitzades per a l'acció fraudulenta amb un màxim de 23 hores al dia, o estimació segons dades anteriors del propi usuari o de similars característiques, i durant el termini que hi hagi entre l'inici del frau o l'adquisició de la titularitat o drets d'ús de les instal·lacions esmentades, i el moment en què hagi esmenat l'existència del frau detectat, sense que es pugui estendre en total per més d'un any .
- En tots els casos, l'import del frau deduït d'acord amb els preceptes establerts en els paràgrafs anteriors estarà subjecte als impostos que li fossin repercutibles, havent-se de consignar la quantia d'aquests en les corresponents liquidacions.
- Les liquidacions que formuli l'entitat gestora es notificaran als interessats, els quals, contra aquestes, podran formular reclamacions davant l'Ajuntament i l'organisme competent en matèria de consum, en el termini de quinze (15) dies comptadors des de la notificació de la dita liquidació, sense perjudici de les altres accions en què es considerin assistits.

6. Quan per a la protecció dels diferents aspectes previstos en aquest Reglament concorrin normes de rang superior, les infraccions seran sancionades d'acord amb les majors quanties i severes mesures establertes.

7. Per a l'exacció de sancions per infracció a les prescripcions d'aquest Reglament, en defecte de pagament voluntari, s'exigirà el procediment administratiu de constrenyiment.

ARTICLE 90. REPARACIÓ

La imposició de 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. L'entitat gestora efectuarà la reposició i la reparació a càrrec del responsable de la infracció.

ARTICLE 91. COMPATIBILITAT DE LES SANCIONS AMB ALTRES MESURES I RESPONSABILITATS

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2018/61/1008220

1. No tenen 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.

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

ARTICLE 92. PROCEDIMENT SANCIONADOR

Els expedients sancionadors es tramitaran de conformitat amb aquest Reglament i en virtut del procediment sancionador que estableix la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú.

ARTICLE 93. PRIMACIA DE L'ORDRE JURISDICCIONAL PENAL

1. No es poden sancionar els fets que hagin estat sancionats penalment o administrativament en els casos en què s'apreciï identitat del subjecte, fet i fonament.

2. Quan els fets tipificats en aquest Reglament com a infraccions tenguin rellevància penal es remetran al Ministeri Fiscal les actuacions i es suspendrà el procediment en via administrativa.

3. El procediment administratiu es podrà continuar o reprendre quan el procés en via penal acabi amb sentència absolutòria o una altra resolució que hi posi fi sense declaració de responsabilitat penal, sempre que aquesta no estigui fonamentada en la inexistència del fet.

ARTICLE 94. DE L'ÒRGAN COMPETENT

La sanció per les infraccions tipificades en aquest Reglament és competència de l'alcalde o de l'òrgan en qui legalment delegui aquesta competència.

ARTICLE 95. MESURES PROVISIONALS

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

2. En l'adopció d'aquestes mesures, s'han de tenir presents les següents 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 relació als fets i circumstàncies determinats a l'expedient sancionador.

c. L'omissió de mesures provisionals que puguin causar perjudici d'impossible o difícil reparació, així com d'aquelles altres que comportin la violació de drets emparats per les lleis.

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

CAPÍTOL XIII. CONSULTES I RECLAMACIONS

ARTICLE 96. DEFINICIONS

1. Consultes: l'entitat gestora ha d'habilitar el mecanisme adequat per donar un servei de recepció, tramitació i resolució de consultes sobre el servei.

2. Queixes: l'entitat gestora ha d'habilitar el mecanisme adequat per donar un servei de recepció, tramitació i resolució de queixes.

3. Reclamacions: l'entitat gestora ha de disposar de fulls de reclamacions per als clients.

ARTICLE 97. CONSULTES I INFORMACIÓ

1. L'usuari ha de tenir dret a formular consultes sobre totes les qüestions derivades de la prestació del servei, així com de les tarifes i taxes

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2018/61/1008220

vigents i els consums facturats. També pot sol·licitar pressupostos previs a les instal·lacions referents a la contractació.

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

ARTICLE 98. RECLAMACIONS

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

2. L'entitat gestora mantindrà el corresponent registre d'entrada de reclamacions, tant verbals com escrites, en el qual quedi constància, almenys, de totes les comunicacions i denúncies formulades diàriament pels usuaris per qualsevol mitjà, fins i tot les reclamacions vehiculades a través de l'Ajuntament. En tots els casos se'ls proporcionarà, en el moment de la comunicació, còpia de l'escrit de reclamació, en el qual quedi reflectit l'objecte de la denúncia o comunicació i en el qual consti data d'entrada, causa denunciada i segell de l'entitat.

3. L'entitat gestora està obligada a contestar les reclamacions que els usuaris li formulin per escrit, en un termini no superior a deu (10) dies hàbils.

4. L'entitat gestora haurà d'enviar obligatòriament a l'Ajuntament una còpia de la reclamació i de la contestació, dins de les 48 hores següents a la comunicació a l'usuari.

5. Amb periodicitat mensual s'aportarà a l'Ajuntament la relació i anàlisi de les reclamacions realitzades pels usuaris en el període, incloent la tipologia de reclamació, ubicació, dades del reclamant, dates de recepció - resolució - resposta, així com qualsevol informació documental i tècnica relacionada amb aquesta reclamació.

6. Les reclamacions no paralitzen el pagament de les facturacions o liquidacions objecte d'aquestes, llevat d'ordre municipal expressa.

ARTICLE 99. ARBITRATGE

Les parts, a petició de l'usuari, es podran acollir al Sistema Arbitral de Consum de la Comunitat Autònoma.

ARTICLE 100. JURISDICCIÓ

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

Contra aquest acord, s'hi pot interposar el recurs contenciós administratiu davant la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de les Illes Balears, amb seu a Palma, en el termini de dos mesos comptadors a partir de l'endemà de la publicació d'aquest anunci, de conformitat amb l'article 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, de la jurisdicció contenciosa administrativa.

Tot això sense perjudici que es pugui exercir qualsevol altre recurs que s'estimi pertinent.

Sant Antoni de Portmany, 11 de maig de 2018

L'alcalde,
José Tur Torres

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2018/61/1008220