



REGLAMENTO DEL SUMINISTRO DE AGUA EN SON SERVERA

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación

El presente Reglamento, aprobado por acuerdo plenario en base a las competencias propias que reconoce la Ley de régimen local en el Ayuntamiento, tiene por objeto la ordenación de los servicios de suministro de agua en el ámbito territorial del Ayuntamiento de Son Servera, sí como regular las relaciones entre el proveedor del servicio y los abonados o usuarios de éste.

Artículo 2. Prestación del servicio

El servicio de suministro de agua potable podrá ser prestado por el ayuntamiento de acuerdo con las modalidades de gestión directa o indirecta establecidas por la Ley de régimen local y normas complementarias.

Artículo 3. Titularidad del servicio

El servicio municipal de suministro de agua seguirá ostentando, en todo momento, la condición de servicio público municipal del ayuntamiento de Son Servera.

Artículo 4. Entidad suministradora

A efectos de este reglamento, por entidad suministradora del servicio se entiende la entidad física o jurídica que dedique su actividad a la distribución de agua potable.

Artículo 5. Abonado

A efectos de este Reglamento, se entiende por abonado cualquier usuario, persona física o jurídica que sea receptora de los servicios de aprovisionamiento, en virtud de un contrato de suministro. Tienen la condición de abonadas las urbanizaciones no recepcionadas por el ayuntamiento, representadas por el promotor o la entidad urbanística o el representante legal de la urbanización, debidamente legalizadas, a las cuales, en alta, se provea total o parcialmente.

CAPÍTULO II OBLIGACIONES Y DERECHOS DE ENTIDAD SUMINISTRADORA Y DE LOS ABONADOS

Artículo 6. Obligaciones de la entidad suministradora

Con carácter general tiene las siguientes obligaciones, sin perjuicio de aquéllas otras que en relación a situaciones específicas puedan derivarse.

- Prestar el servicio de suministro de agua domiciliaria conforme a las condiciones establecidas en este Reglamento y de otras disposiciones contenidas en la Ley de bases de régimen local, normativa autonómica y toda la normativa vigente.



Ajuntament de **Son Servera**

(ILLES BALEARS)

- La concesión de agua y la ampliación del suministro para todas aquellas personas o entidades que lo soliciten para el uso en edificios, locales y recintos ubicados dentro de su área de competencia.
- Mantener y conservar las redes e instalaciones necesarias para el aprovisionamiento, así como parte de las acometidas que correspondan.
- Garantizar la potabilidad del agua, conforme a las disposiciones sanitarias vigentes.
- Mantener la regularidad en el suministro, excepto en los casos de fuerza mayor.
- Disponer de un servicio permanente para la recepción de avisos de averías y para informaciones urgente y todas aquellas anomalías que puedan producirse en relación a la prestación del servicio.
- Colaborar con el abonado en la solución de las situaciones que el suministro pueda plantear.
- Informar a los abonados, siempre que sea posible y con los medios adecuados, de las interrupciones o alteraciones que se produzcan en el contrato de suministro.
- Efectuar la facturación teniendo como base las lecturas periódicas de los contadores u otros sistemas de medición y la tarifa legalmente autorizada por el organismo competente.
- Garantizar la protección de los datos personales de los abonados, conforme con la legislación vigente.
- Atender correctamente cualquier consulta formulada por los abonados y contestar por escrito las reclamaciones que se formulen en relación al servicio.

Artículo 7. Derechos de la entidad suministradora

Con carácter general, la entidad suministradora tiene los siguientes derechos:

- Inspeccionar, revisar e intervenir en las instalaciones interiores del suministro, imponiendo, si aplica, la obligación de instalar equipamientos correctores si se produjeran perturbaciones en la red, previa autorización o informe del Ayuntamiento.
- Cobrar los servicios prestados conforme con los precios de la tarifa oficialmente aprobada.
- Disponer de una tarifa del servicio suficiente para mantener el equilibrio económico. Cuando el equilibrio económico no se produzca, tendrá derecho a solicitar una tarifa nueva o, en su defecto, la compensación económica correspondiente.

Artículo 8. Obligaciones de los abonados

El abonado está sujeto, con carácter general, a las siguientes obligaciones:

- El interesado que desee adquirir la condición de abonado, obligatoriamente debe realizar la solicitud de alta en el servicio.
- Satisfacer con la debida puntualidad el importe de los servicios. Esta obligatoriedad en el abono se entiende en las cantidades resultantes de liquidaciones por error, avería o fraude.
- Respetar las instalaciones que integran la infraestructura del servicio, redes de distribución de agua y las acometidas correspondientes como bienes públicos del servicio, prohibiéndose la manipulación o alteración de cualquier elemento de éstos por personal no autorizado.
- Abstenerse de establecer o de permitir derivaciones en su instalación para suministro de agua a otros locales, viviendas distintas a las consignadas en el contrato, e incluso en el caso que se hiciera a título gratuito.
- Comunicar a la entidad suministradora cualquier avería o perturbación (fugas, pérdidas de presión, etc.) que puedan producirse en la red de distribución pública o en las instalaciones privadas.
- Cumplir con las limitaciones y prioridades que la entidad suministradora establezca en relación en el uso y consumo de agua.



Ajuntament de **Son Servera**

(ILLES BALEARS)

- Facilitar el libre acceso a las instalaciones y recintos al personal del servicio que, previa exhibición de la acreditación correspondiente, desarrolle los trabajos relacionados con la lectura de contadores, inspecciones, obras, reparaciones, comprobaciones, etc.
- Comunicar a la entidad suministradora del servicio cualquier modificación en la instalación interior que implique modificación en el número de receptores o cambio en el uso del agua.
- Respetar los precintos colocados por la entidad suministradora del servicio o por los organismos competentes de la administración.
- Proveer, en todo caso, sus instalaciones interiores de los dispositivos necesarios que impidan, en toda circunstancia, el retorno del agua a las instalaciones generales, al contador y a la conexión, conservando los mismos con la necesaria diligencia que asegure su funcionamiento correcto.
- No hacer ninguna modificación en la instalación donde se ubique el contador, con el objetivo de garantizar en todo momento la lectura y cambio de éste.
- Remitir la lectura del contador a la entidad suministradora en aquellos casos que no haya sido posible realizar la lectura por ausencia del abonado o en el caso de locales o viviendas cerrados.
- Cumplir las condiciones y obligaciones contenidas en el contrato o póliza.

Artículo 9. Derechos de los abonados

El abonado debe disfrutar, con carácter general, de los siguientes derechos:

- Disponer de agua en las condiciones higiénico-sanitarias que, de acuerdo con las instalaciones de la vivienda, industria y otros, sea adecuado y conforme con la normativa legal aplicable.
- Disponer, en condiciones normales, de un servicio permanente de aprovisionamiento de agua.
- Solicitar al prestador del servicio las aclaraciones, información y asesoramiento necesarios para adecuar la contratación a sus necesidades.
- Solicitar toda la información relativa a su situación de consumos, histórica, actual, así como su estado de facturación y deuda.
- Recibir la facturación efectuada de acuerdo con las tarifas vigentes con una periodicidad no superior a los tres meses, mediante recibo factura donde se detallen los conceptos facturados.
- Solicitar la pertinente identificación de los empleados del prestador del servicio que pretendan leer los contadores y/o revisar las instalaciones.
- Solicitar al organismo competente la revisión de los contadores.
- Suscribir un contrato o póliza de suministro, sujeto a las garantías previstas en este Reglamento.
- Solicitar a la entidad suministradora la lectura de los equipos que miden el consumo con una periodicidad aproximada de tres meses.

CAPÍTULO III CONDICIONES DEL SERVICIO

Artículo 10. Instalaciones de aprovisionamiento

1. El suministro debe prestarse de acuerdo con los siguientes caudales:
 - a. Los que pueda obtener el ayuntamiento por compra o concesión.



Ajuntament de **Son Servera**

(ILLES BALEARS)

- b. Los que actualmente suministren a la población entidades privadas o particulares
 - c. Cualquier otro que pueda distribuirse en el término municipal
2. Depósitos de almacenamiento la capacidad de los cuales debe ser suficiente para cubrir las necesidades del servicio.
3. Se denomina red de distribución al conjunto de cañerías y a todos los elementos de maniobra y control que, instalados en terrenos de carácter público o privado previa constitución de la oportuna servitud, conducen agua potable a presión para la acometida a los abonados, necesarias para atender las necesidades de la población suministradas y con una presión mínima de agua en las canalizaciones suficiente para garantizar los sistemas interiores de elevación de presión conforme a las características del inmueble en cuestión, a partir de la información facilitada por el prestador del servicio.
4. Ramal de conexión en la cañería que enlaza la instalación general del inmueble con la cañería de la red de distribución y que acaba con la llave de paso. Su instalación depende del prestador del servicio a cuenta del propietario, y sus características deben fijarse de acuerdo con la normativa vigente en cada momento.
5. Llaves del ramal de conexión: situadas al final del ramal de conexión en la vía pública y cerca del inmueble, o coincidiendo con la llave de paso integrada dentro del armario de contadores en los casos de que ésta esté en la valla de cierre de la parcela, constituyen el elemento diferenciador entre la entidad suministradora y el abonado, en relación a la conservación y delimitación de las responsabilidades.
6. Los aparatos de medida, aforo o contadores, deben sujetarse a las normas de homologación y verificación dictadas por la autoridad competente.
7. Se entiende por instalaciones interiores de suministro de agua, el conjunto de cañerías y sus elementos de control, maniobra y seguridad, posteriores a la llave de registro.

Artículo 11. Regularidad del servicio

Los servicios de suministro de agua deben ser permanentes y no se pueden interrumpirse a menos que haya causas justificadas, fuerza mayor o caso fortuito.

La entidad suministradora puede establecer limitaciones en la prestación del servicio de suministro de agua cuando se haga aconsejable según las condiciones previstas en el artículo correspondiente de este reglamento. La falta de suministro no dará lugar a indemnización en los supuestos de avería, rompimiento de la red o falta de disponibilidad de agua, así como también en casos de interrupción de agua por tareas ineludibles de conservación y servicio. Cuando a causa de la realización de refuerzos y ampliaciones de las redes, instalaciones de conexiones o reparaciones de averías urgentes, el prestador del servicio deba suspender el suministro, debe comunicarlo a los usuarios a través de los medios más eficaces y al menos con un día de antelación, con tal que puedan adoptar las medidas oportunas.

CAPÍTULO IV ACOMETIDAS

Artículo 12. Concesión de la acometida

La concesión de acometida para el suministro de agua potable corresponde a la entidad suministradora que podrá no autorizar acometidas a las redes de distribución de agua a los inmuebles que no estén dotados de la infraestructura necesaria para ofrecer los servicios de aprovisionamiento, y todo ello con independencia de las autorizaciones o licencias que pudiera disponer el solicitante.



Ajuntament de **Son Servera**

(ILLES BALEARS)

Artículo 13. Tramitación de solicitudes

La solicitud de acometidas debe formularse en las oficinas de la entidad suministradora y debe adjuntarse necesariamente la documentación que se indique en cada momento, reglamentada por el Ayuntamiento o la entidad suministradora.

Los servicios técnicos del Servicio Municipal de Aguas deben determinar, a la vista de los datos que aporte el solicitante, de las peculiaridades del inmueble y del estado de sus redes, las características y condiciones de contratación y ejecución de las acometidas.

La entidad suministradora debe comunicar al peticionario, tan pronto como le sea posible y en todo caso en el plazo máximo de treinta días, su decisión de aceptar o denegar la acometida solicitada y en este caso las causas de la denegación, confirmando, en todos los casos, la decisión a los servicios técnicos del ayuntamiento.

Artículo 14. Instalación de acometidas

La instalación de acometidas domiciliarias desde la red en servicio es competencia exclusiva de la entidad suministradora, que debe realizar los trabajos e instalaciones correspondientes a cargo del peticionario.

La entidad suministradora debe confeccionar el presupuesto para la ejecución de las obras conforme al cuadro de precios vigente y aprobado por el Ayuntamiento.

En el plazo máximo de treinta días a contar desde la fecha de notificación al peticionario, éste ha de hacer efectivo el importe del presupuesto señalado en la notificación, suscribiendo el contrato de suministro. Pasado este plazo sin que se verifique el pago, se entenderá que el peticionario desiste de las acometidas solicitadas.

Artículo 15. Denegación de solicitudes

La entidad suministradora puede denegar la solicitud de acometida a sus redes por las causas o circunstancias siguientes:

- a) Por falta de presentación de cualquiera de los documentos exigidos.
- b) Por el incumplimiento de lo estipulado en este Reglamento respecto a los requisitos previos para la conexión a redes públicas.
- c) Cuando alguna parte de las instalaciones generales haya de pasar por propiedad de terceros, sin que se acredite la constitución de la servitud de pasada, inscrita en el Registro de la Propiedad, o no se adquiriera la franja de terreno afectada.
- d) Cuando la presión en el punto de acometida de aprovisionamiento sea insuficiente para un correcto servicio.
- e) Cuando la presión en el punto de acometida de aprovisionamiento sea excesiva para un correcto servicio.

Artículo 16. Modificaciones de la acometida

Queda expresamente prohibida la utilización de un suministro de agua para otra finca, propiedad o actividad distinta de aquella por la cual se contrató, aunque que pertenezcan al mismo propietario.

Artículo 17. Acometida de incendio



Ajuntament de **Son Servera**

(ILLES BALEARS)

Se pueden instalar ramales de acometida para alimentación exclusiva de bocas de protección contra incendio en las fincas que lo soliciten y se pueden utilizar en beneficio de terceros en caso de incendio.

Los ramales de acometida para las bocas contra incendio deben ser siempre independientes de los otros que pueda tener la finca y deben realizarse de acuerdo con la normativa que por protección contra incendios esté vigente en cada momento.

Artículo 18. Acometida divisoria

Se entiende por acometida divisoria aquella que, a través del tubo de alimentación, está conectada a una batería de contadores cada uno de los cuales mide los consumos de una vivienda o local. En caso que un arrendatario o copropietario de todo o parte de un inmueble, que se provea de agua mediante un contador o aforo general, deseara un suministro por contador divisorio, previa conformidad escrita de la propiedad de la finca, podría instalarse un nuevo ramal de acometida. Este ramal debe ser capaz de suministrar agua a la totalidad de las dependencias de la finca mediante una batería de contadores, aunque no momento solo se instale el contador solicitado.

Artículo 19. Acometida independiente

El arrendatario o copropietario ocupante de un local de la planta baja del inmueble puede contratar, a coste suyo, un ramal de acometida independiente para su uso exclusivo, previa autorización escrita del propietario de la finca.

Sin embargo, salvo que las dimensiones del inmueble aconsejen lo contrario, a través del mismo muro de fachada no podrán tener entrada más de tres ramales.

Artículo 20. Protección de la acometida

El abonado debe comunicar al prestador del servicio los escapes y todo tipo de anomalías que detecte en el funcionamiento de su acometida. Igualmente, debe notificar, en la mayor brevedad posible, cualquier anomalía, escape o incidencia que se produzca en su instalación interior entre la clave de registro y el contador. Después de la clave de registro, el propietario de la finca debe disponer de una protección de ramo suficiente para que en el caso de un escape de agua esta se evacue al exterior sin que, por tanto, pueda perjudicar el inmueble ni dañar géneros o aparatos situados en el interior, quedando relevado el prestador, referente a esto, de toda responsabilidad, incluso frente a terceros. Las averías que pudieran producirse entre las llaves de registro y paso deberían ser reparadas por el prestador del servicio a cargo del abonado.

En caso de averías, las reparaciones de los ramales de acometida deben ser siempre efectuadas por el prestador del servicio, sin perjuicio de su repercusión al causante de éstas.

Las instalaciones y derivaciones que partan de la llave deben ser reparadas por cuenta y cargo del propietario o abonado responsable de ésta, y siempre por personal debidamente cualificado.

Artículo 21. Puesta en carga de la acometida

Instalado el ramal de acometida, el prestador del servicio lo pondrá en carga hasta la llave de registro, que no podrá ser manipulada hasta el momento de empezar el suministro, por reunir las instalaciones interiores las condiciones para esto. Pasados ocho días desde el inicio del



Ajuntament de **Son Servera**

(ILLES BALEARS)

suministro sin que se haya formulado reclamación sobre el ramal de acometida, se entenderá que el propietario de la finca se encuentra conforme con su instalación.

Artículo 22. Acometida en desuso

Acabado o rescindido el contrato de suministro servido por una acometida y transcurridos tres meses sin uso alguno, el ramal de acometida quedará a libre disposición del prestador del servicio, que podrá tomar las medidas que considere oportunas.

Artículo 23. Instalaciones interiores

Se entiende por instalaciones interiores las situadas después de la llave de pasada. Las instalaciones interiores deben ser efectuadas por empresas u operarios debidamente autorizadas por el organismo correspondiente. Deben reunir en todo momento las condiciones reglamentarias, ya que el prestador del servicio puede negar el suministro en caso de nuevas instalaciones o reforma de las existentes por no reunir los requisitos legales. A estos efectos, el prestador del servicio puede llevar a cabo las comprobaciones necesarias antes de efectuar la conexión a la red de aprovisionamiento. En cuanto a las instalaciones antiguas en uso, el prestador del servicio puede comunicar al ayuntamiento y a los abonados la falta de seguridad de aquéllas; si es así, el abonado queda obligado a corregir la instalación, si así lo considera pertinente el ayuntamiento, y en el plazo que se ordene. Si el abonado no cumple este precepto, el prestador del servicio queda facultado para la suspensión de suministro.

El prestador del servicio no puede percibir cantidad alguna por revisión de las instalaciones cuando ésta se produzca por iniciativa propia.

Artículo 24. Sanidad del consumo

La instalación interior servida por el abono objeto del contrato no puede estar empalmada con red, cañería ni distribución alguna de agua de otra procedencia, ni siquiera con la procedente de otro abono de la misma empresa, así como tampoco debe mezclarse el agua del servicio con otra, tanto por razones técnicas como por razones sanitarias. Los depósitos receptores, si hubiese, deben mantenerse limpios y desinfectados periódicamente, y protegidos razonablemente para evitar cualquier causa de contaminación. En ningún caso puede haber depósito alguno situado antes del correspondiente medidor.

Del funcionamiento normal o anormal de las instalaciones interiores no se puede derivar en ningún caso responsabilidad alguna para el prestador del servicio.

CAPÍTULO V CONTRATO DE SUMINISTRO

Artículo 25. Solicitud de suministro

1. Previo a la contratación del suministro, el peticionario debe realizar la solicitud de suministro ante la entidad suministradora. En la solicitud debe constar los datos La petición del servicio debe hacerse a la entidad suministradora. En la solicitud debe hacerse constar expresamente el nombre del solicitante o su razón social y domicilio propio, domicilio de suministro, carácter del suministro, uso que se prevé destinar al agua, domiciliación de notificaciones si es distinto al del suministro, etc. Las circunstancias que se hagan constar en el solicitud de suministro dependen bajo exclusiva responsabilidad del solicitud y deben servir de base para regular las condiciones.



Ajuntament de **Son Servera**

(ILLES BALEARS)

Cuando el solicitante no sea propietario o titular de un derecho real de disfrute limitativo de dominio o sobre el bien inmueble que se trate, deberá hacer constar el nombre, NIF o CIF, y domicilio del propietario o titular del derecho real citado, aportando autorización de la propiedad para poder contratar el servicio.

No puede concederse licencia de primera ocupación si estar dado de alta en el servicio mediante el contrato correspondiente.

2. Las instalaciones de cualquier tipo, tanto en viviendas como en establecimientos e industrias, comercios, servicios, etc, con antigüedad superior a 15 años a contar desde la fecha de su fabricación, deberán ser verificadas por cuenta del abonado, y el servicio cobrará el canon de verificación establecido.
3. Cualquier cambio en el domicilio citado para notificaciones deberá ser comunicado por escrito a la entidad suministradora. Si no es así, será eficaz, con carácter general, cualquier notificación que la entidad suministradora realice en el domicilio declarado por el firmante de la solicitud.
4. Al impreso de solicitud deberán adjuntarse los documentos exigidos para cada uno de los casos.
5. Cada suministro quedará circunscrito a las finalidades para las cuales se concedió, quedando prohibido utilizarlo con otras finalidades o modificar su alcance. En este, se debería hacer, necesariamente, una nueva solicitud y, si aplica, el contrato correspondiente.

Artículo 26. Contratación

1. El contrato de suministro debe ser extendido por el prestador del servicio y firmado en su local por ambas partes en triple versión, por contener derechos y obligaciones recíprocos, quedando un ejemplar relleno en poder del abonado.
2. A partir de la solicitud de un suministro, la entidad suministradora debe comunicar el estudio de las condiciones técnico – económicas para realizarlo.
3. El solicitante, una vez recibida la notificación de las condiciones técnico – económicas, dispondrá de un plazo de treinta días para la formalización del contrato. Transcurrido este plazo sin que se haya formalizado, se entenderá declinada la solicitud, sin más obligaciones para la entidad suministradora.
4. Se entiende que este contrato o póliza de suministro no está perfeccionado mientras el solicitante no haya cubierto las obligaciones económicas, técnicas y administrativas que, de acuerdo con el presente Reglamento, estuviera obligado a sufragar o formalizar. En ningún caso, el solicitante puede hacer uso de la acometida mientras no se produzca la puesta en servicio de la instalación con su correspondiente contador por parte de la entidad suministradora, en caso que ello ocurriera, se consideraría acometida fraudulenta.
5. Cuando se realicen consumos sin haber causado alta en el servicio, se facturará, para cada uno de los trimestres habidos hasta la instalación del contador correspondiente, un consumo medio obtenido desde la fecha del contrato de suministro más antiguo (gas, energía eléctrica, etc.) hasta la fecha de instalación del aparato contador, utilizando como base de cálculo la media entre las dos primeras lecturas obtenidas.
6. Una vez que el solicitante haya abonado los derechos y formalizados los requisitos correspondientes, la entidad suministradora estará obligada a la puesta en servicio de la instalación y suministro, en el plazo establecido de quince días hábiles a partir de la fecha de contratación y abono.
7. La demora en la concesión de las autorizaciones o permisos necesarios para la realización de los trabajos causará la interrupción del plazo señalado en el párrafo anterior. Este retraso deberá ser comunicado al peticionario por parte de la entidad suministradora.



Ajuntament de **Son Servera**

(ILLES BALEARS)

8. Los traslados de domicilios y la ocupación del mismo local por persona distinta de la cual hizo la suscripción del contrato, exigen nuevo contrato de suministro.
9. A la defunción del titular del contrato de suministro, el heredero o legatario que suceda el causante de la propiedad o uso de la vivienda, nave o local, podrá subrogarse en los derechos y se subrogará en las obligaciones de la póliza, salvo cuando la herencia sea aceptada a beneficio de inventario.
10. Los contratos de suministro deben formalizarse para cada vivienda, piso, local, industria u obra que constituya una unidad independiente.

Artículo 27. Causas de suspensión del suministro

La entidad suministradora puede suspender el suministro a sus abonados o usuarios en los casos siguientes, sin perjuicio de las acciones de orden civil o administrativo que la legislación vigente le ampare. En este caso, suministrará agua potable exclusivamente para el consumo humano, por la cual cosa será necesario obtener la autorización del órgano municipal competente en la materia, y previo informe emitido por el funcionario que corresponda.

1. Cuando un usuario disfrute del suministro sin contrato que le ampare y se niegue a la suscripción a requerimiento de la entidad suministradora.
2. En caso probado de reincidencia de fraude.
3. En todos los casos en los que el abonado haga uso del agua que se le suministre en forma o para usos distintos a los contratados.
4. Cuando el abonado establezca o permita establecer derivaciones en su instalación para el suministro de agua a otras fincas, locales o viviendas distintas a las consignadas en su contrato de suministro.
5. Cuando el personal de la entidad suministradora encuentre derivaciones en sus redes con consumo de agua sin contrato alguno, es decir, realizadas clandestinamente. En este caso, la entidad suministradora podrá efectuar el corte inmediato del agua en tales derivaciones, informado por escrito a los servicios técnicos del ayuntamiento de forma inmediata.
6. Cuando el abonado no cumpla, en cualquiera de sus aspectos, el contrato que tenga establecido con la entidad suministradora o las condiciones generales de uso del servicio.
7. Cuando el abonado mezcle agua de otra procedencia y, requerido por la entidad suministradora para que anule esta anomalía, no la lleve a cabo en un plazo máximo de cinco días.
8. Cuando durante doce meses persista la imposibilidad de tomar lectura dentro del régimen normal establecido a este efecto, por causas imputables al abonado, la entidad suministradora podrá suspender, transitoriamente, el suministro, hasta que el abonado acceda a modificar, a su cargo y por su cuenta, la instalación del equipo de medida, de modo que no dificulte el acceso para poder tomar la lectura.
9. Cuando se produzca la manipulación del contador o del precinto sin notificar este hecho a la entidad suministradora.
10. Cuando se dejen de pagar dos recibos, o de una liquidación firme de frade, se presumirá que el usuario se da de baja del servicio, produciéndose el corte del suministro, previo cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 24 del presente reglamento.
11. En el caso de corte de suministro, la entidad suministradora deberá suministrar al titular del contrato de uso de agua doméstica, exclusivamente, agua potable para este uso durante el plazo máximo de cinco días naturales y con una dotación de cinco litros por habitante y día.

Artículo 28. Procedimiento de suspensión



Ajuntament de **Son Servera**

(ILLES BALEARS)

1. A excepción de los casos de corte inmediato previstos en este reglamento, la entidad suministradora debe solicitar la autorización del ayuntamiento de Son Servera e informar al organismo competente en materia de industria, con audiencia al interesado mediante notificación, de acuerdo con lo establecido en la ley 30/1992, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.
2. La suspensión del suministro de agua por parte de la entidad suministradora, en los supuestos de corte inmediato, no puede realizarse en días festivos o días que, por cualquier motivo, no exista servicio administrativo y técnico de atención al público, a efectos de la tramitación completa del restablecimiento del servicio, ni en noches del día en los que se de alguna de estas circunstancias.
3. El restablecimiento del servicio debe realizarse el mismo día, o, en su defecto, el siguiente hábil en el que hayan sido resueltas las causas que originaron el corte del suministro.
4. La notificación del corte del suministro debe incluir, al menos, los siguientes puntos:
 - Nombre y dirección del abonado
 - Identificación de la finca provista
 - Fecha a partir de la cual se producirá el corte
 - Detalle de la razón que origina el corte
 - Dirección, teléfono y horario de las oficinas comerciales de la entidad suministradora
5. La nueva conexión del suministro se hará una vez la entidad haya cobrado el importe por cancelación de acometida que se indique en las tarifas vigentes, así como una cuota de reenganche.
6. En ningún caso se pueden percibir estos derechos si no se ha efectuado el corte del suministro.

Artículo 29. Modalidades de prestación del servicio

La prestación del servicio debe concederse única y exclusivamente en las modalidades que se indican a continuación.

1. **USOS DOMÉSTICOS.** Son aquellos en los cuales el agua se utiliza exclusivamente para atender las necesidades primarias de la vida, preparación de los alimentos e higiene personal. Debe aplicarse esta modalidad exclusivamente a locales destinados a vivienda o anexos a las viviendas, siempre que no se realicen actividades industriales, comerciales, profesionales ni de servicios de ningún tipo. Quedan excluidos los garajes cuando no se sean de uso particular y para un solo vehículo.
2. **USOS COMERCIALES E INDUSTRIALES.** Son aquellos en los cuales el agua constituye un elemento directo o indirecto de un proceso de producción o en los cuales se utiliza para el acondicionamiento, limpieza o higiene en un establecimiento profesional, comercial, industrial o de servicios.
Debe aplicarse esta modalidad a todos los locales o establecimientos en los cuales se ocupe una actividad industrial, comercial, profesional o de servicios, sea o no lucrativa, así como en centros de enseñanza, deportivos, clubes sociales y recreativos, garajes de más de un vehículo y, en general, en todos aquellos no destinados a viviendas.
Tienen consideración de usos industriales aquellos potencialmente domésticos en los cuales, como resultado de las inspecciones y análisis que realizase la entidad suministradora o los laboratorios autorizados a tal efecto, se determinara una contaminación impropia de las aguas residuales, sin perjuicio de las responsabilidades en que incurriera el actuante.
3. **USOS MUNICIPALES.** Son aquellos que corresponden a los edificios o instalaciones municipales y a aquellos centros o servicios dependientes del ayuntamiento que determine



Ajuntament de **Son Servera**

(ILLES BALEARS)

este expresamente, con la comunicación pertinente a la entidad suministradora, y que disfruten de la exención indicada en el artículo 21 del Pliego de prescripciones técnicas de la concesión administrativa de la explotación del servicio de agua y saneamiento.

El ayuntamiento autoriza al concesionario a instalar contadores en todos y cada uno de los puntos de suministro que le afecte, estimando de mutuo acuerdo los consumos municipales donde, por las características de éstos, no pueda instalarse el contador.

4. **USOS OFICIALES.** Son aquellos que corresponden a los edificios o instalaciones oficiales.
5. **USOS PARA OBRAS.** Son aquellas acometidas o tomas de agua realizadas con carácter provisional y temporal para obras. Deben concederse siempre en precario, de acuerdo con las condiciones generales establecidas y aquellas que se puedan determinar particularmente para cada caso.

En ningún caso se pueden utilizar para viviendas y locales. Al finalizar las obras, el titular de la licencia municipal debe solicitar la cancelación. Una vez clausurada la acometida, el servicio debe regirse por las condiciones generales establecidas o por aquellas que se puedan establecer particularmente atendiendo al carácter y finalidad de éste.

Hasta que se no firmen los contratos definitivos del servicio, deben mantenerse en vigor el contrato de suministro provisional para obras. El constructor o solicitante autorizado es el responsable de abonar toda el agua consumida, la cual debe facturarse según la tarifa industrial, independientemente del uso que haya tenido, y finalizará cuando el abonado estime que se han acabado las obras.

Artículo 30. Modificaciones en el contrato

Durante la vigencia de suministro, se entenderá automáticamente modificado en sus términos siempre que lo impongan disposiciones legales o reglamentarias, especialmente en lo referente a las tarifas.

Artículo 31. Duración en el contrato

Será la estipulada en el contrato de suministro y se entenderá tácitamente prorrogado, por períodos iguales al inicial, salvo que una de las partes, con un mes de antelación, avise de forma expresa y por escrito a la otra su intención de darlo por finalizado.

CAPÍTULO VI CONTADORES

Artículo 32. Contadores

La medición de los consumos que deben servir de base para la facturación deben realizarse por contador, que es el único medio que da fe de la contabilización del consumo.

1. Los contadores de agua siempre deben ajustarse a las especificaciones fijadas por el ayuntamiento, según el presente reglamento. Antes de ser arrancados, deben ser constatados y verificados por la entidad suministradora, salvo que ya lo hayan sido previamente por la Delegación de Industria.
2. Las obras de acometida a la red general, suministro y colocación de cañerías, llaves y piezas para la conducción del agua hasta la llave de registro definida en el artículo 10, deben hacerse por la entidad suministradora y bajo su dirección técnica, a cuenta del abonado. El resto de las obras en el interior de la finca deben ajustarse a las normas



Ajuntament de **Son Servera**

(ILLES BALEARS)

establecidas para la seguridad y buen funcionamiento del servicio. La entidad suministradora no es la responsable de los daños que se puedan producir motivados por las instalaciones interiores.

3. Sobre la instalación de contadores:

- De nueva instalación

Para la instalación de nuevos contadores, el abonado debe solicitar el alta en el servicio municipal, de acuerdo con lo establecido en el presente reglamento. La instalación del conjunto de medidas y contador debe ajustarse a las normas técnicas establecidas en cada momento por el servicio municipal, que puede ser realizado por la entidad suministradora o por el propio abonado.

En caso que la instalación del contador sea realizada por la entidad suministradora, el pago del contador se hará de acuerdo con los precios privados. La compra del contador se puede hacer mediante un solo pago, con la cual cosa el contador pasa a ser propiedad del usuario, o mediante un pago trimestral en concepto de alquiler, de manera que el contador pertenece a la entidad suministradora.

Antes de ser puesto en funcionamiento y dado de alta, la entidad suministradora procederá a realizar la verificación y precintado de la instalación en caso de contadores no instalados por este servicio. En este caso, el abono irá a cuenta del usuario de acuerdo con las tarifas vigentes en cada momento, en concepto de comprobación de la existencia del documento de verificación primitiva aportada por el fabricante y realizada por laboratorio oficial.

- Contadores averiados o desocupados

El abonado no puede manipular el aparato de medida instalado ni tampoco su precinto, excepto autorización escrita de la entidad suministradora. Una vez obtenida la autorización, y de forma anterior a la puesta en servicio del nuevo aparato de medida, se procederá a la verificación y precintado de la instalación por parte de la entidad suministradora, en caso que el contador no haya sido instalado por este servicio.

4. El abonado nunca puede manipular el aparato de medida instalado ni tampoco su precinto, excepto autorización escrita de la entidad administradora. Si por razones de urgencia el usuario o terceros actúan sobre estos elementos, la entidad suministradora deberá ser urgentemente notificada con la finalidad de tomar las medidas necesarias para regularizar la situación creada.
5. Si al hacer la lectura o durante las visitas de inspección se comprobara que el contador está averiado por causas no imputables al abonado, se procederá a su sustitución por parte de la entidad suministradora. Si por causas imputables al abonado no se pudiera proceder a la sustitución, o en el caso de que se instalara un contador sin autorización de la entidad suministradora, se calcularía el consumo con el producido en el mismo período del año anterior, multiplicado por 1,5 el primer año, por 2 el segundo, y así sucesivamente.
6. La sustitución o reparación de los contadores averiados por causas no imputables al abonado, o que al verificar la solicitud de éste produjeran un error superior al permitido por la legislación vigente, irá a cargo de la entidad suministradora.
7. Para mantener un parque de contadores actualizado, los servicios técnicos de la entidad suministradora procederá, a su cargo, a sustituir los contadores antiguos o en mal estado.
8. Es obligación del abonado la conservación en buen estado del aparato de medición y de su recinto, así como del acceso a éste.

Artículo 33. Renovación periódica de contadores

Con independencia de su estado de conservación, ningún contador o aparato de medición puede permanecer ininterrumpidamente instalado por un espacio de tiempo superior a ocho años.



Ajuntament de **Son Servera**

(ILLES BALEARS)

Transcurrido este tiempo, debe desmontar su totalidad con tal de ser sometido a una reparación general.

Estas reparaciones generales solo pueden efectuarse por personas o entidades que cuenten con la necesaria autorización de la delegación provincial de la consejería competente en materia de industria.

Cada vez que un contador o aparato de medición sea sometido a una reparación general, deberá grabarse en éste y en lugar visible, al lado de su número de serie de fabricación, una "R" y los dos últimos dígitos del año que ha sido reparado.

Cuando un contador o aparato de medición haya sido sometido a dos reparaciones generales periódicas, éste quedará forzosamente fuera de servicio al finalizar el período de vida útil de la segunda reparación periódica.

Artículo 34. Desmontaje contadores

La conexión y desconexión del contador o aparato de medición siempre debe ser realizada por la entidad suministradora, que es la competente para precintar la instalación y la autorizada para su desprecinto por motivos derivados de la explotación. Los contadores o aparatos de medición pueden desmontarse por cualquiera de las siguientes causas:

1. Por resolución de la Consejería de Agricultura, Comercio e Industria.
2. Por extinción del contrato de suministro.
3. Por avería del aparato cuando no exista reclamación previa del abonado.
4. Por renovación periódica, en función de lo que, a tal efecto, se establece en este reglamento, salvo que exista reclamación previa del abonado.
5. Por alteración del régimen de consumos, en tal medida que desborde, por exceso o por defecto, la capacidad teórica del aparato instalado. Cuando al parecer de la entidad suministradora existan indicios claros de que el funcionamiento del contador o aparato de medición no es correcto, podrá, previa comunicación al abonado, proceder a desmontarlo, instalando, en su lugar, otros que haya sido verificado oficialmente. Los consumos registrados por el aparato instalado en sustitución del anterior darán fe para la liquidación de éstos.

Artículo 35. Cambio de ubicación

La instalación que debe servir de base para la colocación de los contadores o aparatos de medición debe ser realizada por instalador autorizado, por cuenta y cargo del titular del inmueble, y en el lugar que cumpla las condiciones reglamentarias. Cualquier modificación de la ubicación del contador o aparato de medición, dentro del recinto o propiedad del suministro al cual está adscrito, siempre irá a cargo de la parte que lo solicite. No obstante, siempre irá a cargo del abonado cualquier modificación en la ubicación del contador ocasionada por cualquiera de los siguientes motivos:

- Por obras de reformas efectuadas por el abonado posteriormente a la instalación del contador y que dificulten su lectura, revisión o facilidad de sustitución.
- Cuando la instalación del contador no responda a las exigencias de este reglamento y se produzca un cambio en la titularidad del suministro.

Artículo 36. Manipulación del contador

El abonado o usuario nunca podrá manipular el contador o aparato de medición, ni conectar tomas o hacer derivaciones, sin permiso expreso de la entidad suministradora.



Ajuntament de **Son Servera**

(ILLES BALEARS)

Artículo 37. Notificación al abonado

La entidad suministradora deberá comunicar al abonado, previamente, la conexión o desconexión de los equipos de medición.

Artículo 38. Gastos

En general, los gastos derivados de las verificaciones como de las reparaciones de los contadores o aparatos de medición correrán a cargo del propietario de los mismos.

CAPÍTULO VII CONSUMOS Y FACTURACIONES

Artículo 39. Periodicidad de las lecturas

La entidad suministradora está obligada a establecer un sistema de toma de lecturas permanente y periódico, de manera que, para cada abonado, los ciclos de lectura contengan, siempre que sea posible, el máximo número de días.

A efectos de la facturación de los consumos, la frecuencia máxima con la que se puede tomar la lectura es semestral.

Artículo 40. Horario de lecturas

La toma de lectura ha de ser realizada en horas hábiles o de normal relación con el exterior, por personal autorizado expresamente por la entidad suministradora, provisto de la correspondiente documentación de identidad.

En ningún caso, el abonado no puede imponer la obligación de tomar la lectura fuera del horario que tenga establecida la entidad suministradora.

En aquellos casos en los cuales se concedan suministros eventuales, controlados mediante equipos de medición de tipo móvil, el abonado estará obligado a presentar, en los lugares o locales establecidos a tal efecto en el correspondiente contrato o concesión y dentro de las fechas igualmente establecidas en este documento, los citados equipos de medición para su toma de lectura.

Artículo 41. Consumos estimados

Cuando no sea posible conocer los consumos realmente realizados, como consecuencia de avería del equipo de medición, ausencia del abonado en el momento en el que se intentó tomar la lectura o por causas imputables a la entidad suministradora, la facturación del consumo se efectuará conforme al consumo realizado durante el mismo periodo de tiempo, y en la misma época del año anterior. Si no existiera año anterior, se liquidarían las facturas conforme a la media aritmética de los seis meses anteriores. En aquellos casos en los cuales no existan datos históricos para poder obtener el término medio, los consumos se determinarán sobre la base del término medio que se obtenga en función de los consumos conocidos de períodos anteriores. Si tampoco fuera posible, se facturaría un consumo equivalente a la capacidad nominal del contador por treinta horas de uso mensual.

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



Ajuntament de **Son Servera**

(ILLES BALEARS)

Artículo 42. Facturas y recibos

En las facturas o recibos emitidos por la entidad suministradora, deben constar, como mínimos, los siguientes conceptos:

- Domicilio objeto del suministro
- Domicilio de la notificación, si es distinto y figura como tal en el contrato
- Tarifa aplicada
- Calibre del contador o equipo de medición y su número de identificación
- Lecturas del contador que determinan el consumo facturado y fecha de éstas que definen el plazo de facturación
- Identificación de si los consumos facturados son reales o estimados
- Indicación del boletín oficial que establece la tarifa aplicada
- Indicación diferenciada de los conceptos que se facturan
- Importe total de los tributos que se repercuten
- Importe total de los servicios que se prestan
- Teléfono y domicilio social de la empresa suministradora donde dirigirse para solicitar información o efectuar reclamaciones
- Domicilio o domicilios de pago y plazo para efectuarlo

Artículo 43. Cobro de recibos

1. Los recibos que, por cualquier concepto, haya de satisfacer el abonado a la entidad suministradora, deberán abonarse en metálico en la oficina u oficinas designadas. No obstante, la entidad suministradora puede designar las cajas y entidades bancarias a través de las cuales también se puedan efectuar los pagos, sin que por ello se entienda que aquellos están relevados de la obligación de hacer sus pagos en las oficinas de la entidad suministradora.

Sin perjuicio de lo anterior, de forma esporádica y excepcionar la entidad suministradora, para facilitar el pago de deudas pendientes de sus abonados, podrá intentar su cobro en el domicilio de éstos, si bien esto no representará, en ningún momento, disminución alguna de la obligatoriedad del pago a través de los sistemas ordinarios ni obligación por la entidad suministradora, que podrá ejercer los derechos que le correspondan por vía ordinaria, sin intentar esta modalidad extraordinaria de cobro. A estos efectos, y solo con la excepción que se señala en el apartado siguiente, el domicilio de pago será siempre el mismo del suministro, y esto todavía en el caso de que una misma persona disfrute de diversos suministros y desee abonarlos en un solo domicilio. Igualmente, aquellos abonados que así lo deseen podrán efectuar el pago domiciliándolo en cualquier entidad bancaria o caja de ahorros de la misma ciudad, sin otra limitación que este sistema no represente para la entidad suministradora gasto alguno.

2. El periodo establecido para el pago es de 2 meses, de acuerdo con los plazos establecidos.
3. La entidad suministradora dispondrá de una oficina de información al público dentro del núcleo urbano de la ciudad, a efectos de información y reclamaciones.
Transcurrido el periodo de pago, señalado en la factura, se aplicará al importe el interés legal correspondiente sin perjuicio de las acciones legales que procedan para hacer efectiva la deuda no satisfecha.
4. En caso de devolución de recibos por las entidades bancarias, por causas imputables al abonado, serán por cuenta del mismo la totalidad de los gastos que se produzcan por motivo de esta devolución.



Ajuntament de **Son Servera**

(ILLES BALEARS)

Artículo 44. Consumos públicos

Los consumos para usos públicos (edificios, jardines, fuentes, calles, etc.) deben ser medidos por contador, o si aplica, calculados con la mayor exactitud posible, a efectos de su cuantificación, haciendo los contratos de suministro pertinentes.

Artículo 45. Causas de suspensión

El incumplimiento por parte del abonado de cualquiera de las obligaciones detalladas en este reglamento puede ser considerado como causa de suspensión temporal del contrato. La resolución debe hacerse de acuerdo con las regulaciones de los artículos siguientes.

CAPÍTULO VIII RECLAMACIONES E INFRACCIONES

Artículo 46. Acciones legales

El prestador del servicio, después de la suspensión y la rescisión del contrato de suministro y/o autorización de retirada, puede disponer las acciones civiles y penales que considere oportunas en defensa de sus intereses y derechos, y especialmente la acción penal por fraude. Así mismo, en el caso que la suspensión del servicio resultara improcedente el abonado podría exigir la debida indemnización, sin perjuicio de poder formular las acciones civiles y penales que considere oportunas en salvaguarda de sus intereses.

Artículo 47. Tributos

Los tributos que la administración, en cualquiera de sus niveles, establezca sobre las instalaciones del servicio de suministro de agua son a cuenta del abonado y su importe debe añadirse al de la tarifa vigente, salvo que ya hayan estado comprendidos.

Artículo 48. Reclamaciones al titular del servicio

El abonado puede formular reclamaciones directamente al prestador del servicio, verbalmente o por escrito. También tiene derecho a solicitar un acta conjunta de presencia emitida por el prestador del servicio. Para formalizar el acta conjunta, el abonado, por sí mismo o mediante representante debidamente autorizado, debe personarse en el local del prestador del servicio, en el plazo de diez días siguientes al día que se le requiera la necesidad de comparecencia. Si no se personara en este plazo, se entenderá desistida la reclamación, salvo que en el mismo plazo y en solicitud razonada el abonada propusiera una fecha posterior que en todo caso no irá más allá de treinta días.

Artículo 49. Reclamaciones ante el Ayuntamiento

Contra resolución expresa desestimando, todo o en parte, las peticiones del abonado, éste no puede efectuar reclamación ante el Ayuntamiento en el plazo de diez días hábiles. Si transcurriera un mes sin resolución expresa, se consideraría denegada la reclamación, quedando abierta la vía jurisdiccional correspondiente.

Artículo 50. Procedimiento sancionador



Ajuntament de **Son Servera**

(ILLES BALEARS)

Toda actuación, comportamiento o conducta que incumpla la normativa de este reglamento, dará lugar a la imposición de sanciones a los infractores, conforme a lo previsto en este reglamento y en la normativa sectorial aplicable, sin perjuicio y con independencia de la exigencia de daños y perjuicios, y de las responsabilidades de orden penal que procedan.

La imposición de toda sanción administrativa, por las infracciones comprendidas en el presente reglamento se llevará a cabo en virtud del procedimiento sancionador, de acuerdo con lo establecido en la Ley 30/92 de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, y el Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora, aprobado por Real decreto 1398/1993, de 4 de agosto.

Artículo 51. Tribunales

Todas las cuestiones de índole civil, penal o administrativo derivadas del servicio de suministro de agua domiciliaria que se susciten entre los abonados y el prestador del servicio, son de la competencia de los tribunales y juzgados del ayuntamiento respectivo.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera

A partir de la entrada en vigor del presente reglamento, todos los usuarios deben adaptar su situación a los preceptos que prevé. Los servicios competentes el ayuntamiento investigarán las situaciones del vulneración. Por ello, se fija un plazo de dos meses a partir del comienzo de su vigencia, transcurrido el cual se aplicarán de oficio sus disposiciones.

Segunda

Todo lo previsto en el párrafo anterior es sin perjuicio de los expedientes que actualmente se tramitan contra infractores de la normativa vigente, no suponiendo tampoco legalización de actuaciones que pudieran calificarse como infracción a tenor de la normativa vigente, a pesar de que todavía no hayan sido detectadas por el ayuntamiento de Son Servera.

DISPOSICIONES FINALES

Primera

El presente reglamento, una vez aprobado, empezará a regir con carácter de indefinido mientras no se promueva lo contrario, desde la fecha en la que se publique en el boletín oficial de la provincia.

Segunda

Por todo aquello no previsto en este reglamento, se aplicarán los preceptos de la Ley de régimen local y disposiciones concordantes, así como la normativa reguladora del aprovisionamiento de agua en todas sus especificaciones.