



Expedient: 140/2025

ANUNCI D'APROVACIÓ DEFINITIVA

del Reglament dels serveis de subministrament d'aigua i clavegueram d'Alcanar.

El Ple d'aquest Ajuntament, en la sessió ordinària de data 27/02/2025, va aprovar inicialment el Reglament dels serveis de subministrament d'aigua i clavegueram d'Alcanar.

Aquest reglament es va sotmetre a informació pública pel termini de trenta dies hàbils, comptats des del 11 de març de 2025 fins al 24 d'abril de 2025 mitjançant la publicació de l'anunci corresponent al tauler d'anuncis en data 4 de març de 2025, al Diari Més Ebre en data 7 de març de 2025, al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona del dia 10 de març de 2025, al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya del dia 11 de març de 2025.

En la sessió plenària, celebrada el 26/06/2026, es van desestimar les al·legacions presentades durant el termini d'exposició al públic i es va aprovar definitivament el Reglament dels serveis de subministrament d'aigua i clavegueram d'Alcanar. El text íntegre del qual es fa públic, per al seu general coneixement i en compliment del que es disposa en l'article 70.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local, en relació amb l'article 66.1 del Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals aprovat per Decret 179/1995, de 13 de juny.

En contra dels acords d'aprovació definitiva, es podrà interposar recurs contenciós-administratiu, davant la Sala contenciosa administrativa del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, en el termini de dos mesos a comptar des de l'endemà a la publicació del present anunci, de conformitat amb l'article 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, de la Jurisdicció Contenciós-Administrativa.

L'ALCALDE,

Joan Roig Castell

Alcanar, signat electrònicament al marge.

JOAN ROIG CASTELL (1 de 1)
ALCALDE-PRESIDENT
Data Signatura: 01/07/2025
HASH: 803c5aa50e16e282335b194178a842ad



Generalitat, 10
43530 Alcanar (Montsià)
Tel. 977 732 013
www.alcanar.cat



Codi Validació: 4PPK3M3S6QYLZEQAP3MYDKX
Verificació: <https://alcanar.eadministracio.cat/>
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 1 de 94



REGLAMENT DELS SERVEIS DE SUBMINISTRAMENT D'AIGUA I CLAVEGUERAM



Codi Validació: 4PPKBM3S6QYLZEQAP3MYDKX
Verificació: <https://alcanar.eadministracio.cat/>
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 2 de 94

ÍNDEX

TÍTOL I.	ELS SERVEIS DE SUBMINISTRAMENT D'AIGUA I CLAVEGUERAM	1
CAPÍTOL I.	DISPOSICIONS GENERALS.....	1
Article 1.	Objecte i àmbit d'aplicació del Reglament.....	1
Article 2.	Entitat Gestora i abonat	1
Article 3.	Competències i normes generals	1
Article 4.	Titularitat i Gestió dels serveis	2
Article 5.	Competències de l'Ajuntament d'Alcanar.....	3
Article 6.	Àrea de cobertura	3
Article 7.	Règim jurídic dels serveis	4
Article 8.	Mesures socials	6
Article 9.	Definicions.....	6
CAPÍTOL II.	DRETS I OBLIGACIONS DE L'ENTITAT GESTORA I ELS ABONATS DELS SERVEIS	10
Article 10.	Drets de l'Entitat Gestora dels serveis	10
Article 11.	Obligacions de l'Entitat Gestora dels serveis	11
Article 12.	Condició d'abonat i drets que li són propis.....	13
Article 13.	Obligacions de l'abonat.....	14
Article 14.	Prohibicions que afecten l'abonat	16
CAPÍTOL III.	PRINCIPIIS GENERALS DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS	17
Article 15.	Garantia de regularitat en la prestació del servei	17
Article 16.	Interrupcions temporals.....	18
Article 17.	Garantia de pressió	18
Article 18.	Condicions sanitàries.....	19
Article 19.	Ús obligatori del sistema de clavegueram	19
Article 20.	Garantia de regularitat en la prestació del servei	21
Article 21.	Interrupcions temporals.....	21
TÍTOL II.	LES CONNEXIONS ALS SERVEIS DE SUBMINISTRAMENT D'AIGUA I CLAVEGUERAM	23
CAPÍTOL I.	DISPOSICIONS COMUNES.....	23
Article 22.	La connexió de serveis	23
Article 23.	Modificacions de les condicions de la connexió	23
Article 24.	Execució de les obres necessàries per a la connexió dels serveis	23



CAPÍTOL II.	PROCEDIMENT D'ATORGAMENT DE LES CONNEXIONS	23
Article 25.	Sobre les sol·licituds de connexió	24
Article 26.	Causes de denegació de la connexió de servei	24
Article 27.	Drets econòmics.....	24
Article 28.	Autoritzacions i permisos necessaris	25
CAPÍTOL III.	LA CONNEXIÓ AL SERVEI DE SUBMINISTRAMENT D'AIGUA POTABLE	25
Article 29.	Execució de la connexió de subministrament	25
Article 30.	Condicions per gaudir de la connexió	25
Article 31.	Connexions provisionals per a obres.....	26
CAPÍTOL IV.	LA CONNEXIÓ AL SERVEI DE CLAVEGUERAM.....	26
Article 32.	La connexió al servei	27
Article 33.	Condicions per gaudir del servei de clavegueram.....	27
Article 34.	Requisits i característiques bàsiques de la connexió al sistema de clavegueram	27
Article 35.	Connexió d'instal·lacions industrials	29
Article 36.	Elevació i desguassos interiors	30
Article 37.	Conservació i manteniment de les connexions	30
Article 38.	Altres actuacions públiques	31
CAPÍTOL V.	IMPLANTACIÓ I AMPLIACIONS DELS SISTEMES	31
Article 39.	Implantació o ampliacions dels sistemes derivada de noves actuacions urbanístiques..	31
Article 40.	Subscripció de convenis	32
Article 41.	Prolongació o modificació dels sistemes de subministrament o clavegueram no derivada de noves actuacions urbanístiques	32
Article 42.	Anul·lació de desguassos provisionals.	33
TÍTOL III.	CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE SUBMINISTRAMENT D'AIGUA POTABLE I CLAVEGUERAM	34
CAPÍTOL I.	PÒLISSA O CONTRACTE DE SERVEIS	34
Article 43.	Relació entre l'Entitat Gestora dels serveis i l'abonat.....	34
Article 44.	Sol·licituds de serveis	35
Article 45.	Inspecció tècnica del servei.....	36
Article 46.	Obligacions econòmiques	37
Article 47.	Formalització dels contractes de serveis.....	37
Article 48.	Modalitats d'ús.....	37
Article 49.	Subministrament contra incendis	38



Codi Validació: 4PPK3M3S6QYLZEQAP3MYDKX
Verificació: <https://acnarr.eadministracio.cat/>
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 4 de 94

Article 50.	Subministraments provisionals	40
CAPÍTOL II.	DURADA I CESSIÓ DEL CONTRACTE	40
Article 51.	Durada del contracte.....	40
Article 52.	Modificació de la pòlissa o contracte	40
Article 53.	Canvi de titularitat per cessió de la pòlissa o contracte.....	41
Article 54.	Subrogació en la posició de les parts del contracte	41
CAPÍTOL III.	SUSPENSÍO DELS SERVEIS I EXTINCIÓ DEL CONTRACTE	42
Article 55.	Causes de suspensió.....	42
Article 56.	Procediment de suspensió	44
Article 57.	Extinció del contracte.....	45
Article 58.	Restabliment dels serveis després de l'extinció del contracte.....	46
TÍTOL IV.	ATENCIÓ A LA VULNERABILITAT	46
Article 59.	Protocol d'actuació pel compliment de la normativa en matèria de pobresa energètica. 46	
Article 60.	Restabliment dels serveis.....	51
TÍTOL V.	SISTEMES DE MESURA, CONSUM I FACTURACIÓ	52
CAPÍTOL I.	SISTEMES DE MESURA	52
Article 61.	Normativa dels comptadors.....	52
Article 62.	Exigència de comptadors i normes generals.....	53
Article 63.	Instal·lació dels comptadors i manteniment dels comptadors	54
Article 64.	Allotjament dels comptadors	56
Article 65.	Custòdia del comptador	56
Article 66.	Canvi d'emplaçament.....	57
Article 67.	Retirada del comptador	57
Article 68.	Verificació dels comptadors	57
Article 69.	Comprovacions particulars de comptadors	58
Article 70.	Verificació oficial	58
Article 71.	Regularització dels consums per aturada o mal funcionament	59
Article 72.	Comptadors divisionaris del consum	59
CAPÍTOL II.	LECTURA I DETERMINACIÓ DEL CONSUM	60
Article 73.	Lectura del comptador	60
Article 74.	Determinació del consum i fuites.....	60



Codi Validació: 4PPK3M3S6QYLZEQAP3MYDKX
Verificació: <https://acnarr.eadministracio.cat/>
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 5 de 94

Article 75.	Regularització de consums erronis.....	61
CAPÍTOL III.	FACTURACIÓ	62
Article 76.	Objecte i periodicitat de la facturació.....	63
Article 77.	Factures dels serveis de subministrament i clavegueram.....	63
Article 78.	Tarifes dels serveis de subministrament i clavegueram i d'altres serveis vinculats.....	64
Article 79.	Termini i forma de pagament.....	64
Article 80.	Devolució d'importos per facturacions errònies	65
Article 81.	Altres conceptes	65
TÍTOL VI.	INSPECCIÓ I RÈGIM DE CONTROL.....	67
Article 82.	Entitats competents per a la inspecció i control	67
Article 83.	Àmbit d'actuació de la inspecció.....	67
Article 84.	Facultats del personal inspector o col·laborador	67
Article 85.	Obligacions del personal inspector o col·laborador	68
Article 86.	Drets de les persones o entitats inspeccionades	68
Article 87.	Obligacions de les persones o entitats inspeccionades	69
Article 88.	Pràctica de les actuacions inspectores	69
Article 89.	Comprovacions durant la inspecció	70
Article 90.	Documentació de l'actuació inspectora i valor probatori	70
TÍTOL VII.	RÈGIM SANCIONADOR	72
CAPÍTOL I.	DISPOSICIONS GENERALS.....	72
Article 91.	Objecte i abast del règim sancionador	72
Article 92.	Òrgans competents	72
Article 93.	Prescripció de les infraccions	72
Article 94.	Adopció de mesures provisionals.....	73
Article 95.	Apreciació de delictes	74
Article 96.	Concurrència de sancions	74
CAPÍTOL II.	TRAMITACIÓ DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	75
Article 97.	Formes d'iniciació.....	75
Article 98.	Procediment sancionador ordinari.....	75
Article 99.	Responsables.....	75
CAPÍTOL III.	INFRACCIONS I SANCIONS.....	75
Article 100.	Infraccions.....	76



Codi Validació: 4PPK3M3S6QYLZEQAP3MYDKX
Verificació: <https://alcantar.eadministracio.cat/>
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 6 de 94

Article 101.	Frau per part de l'abonat o de tercer	77
Article 102.	Sancions	78
Article 103.	Graduació de les sancions.....	79
Article 104.	Reparació	79
Article 105.	Compatibilitat de les sancions amb altres mesures.....	79
TÍTOL VIII.	CONSULTES I RECLAMACIONS	80
Article 106.	Consultes i informació a subministrar als abonats	80
Article 107.	Reclamacions i sistemes extrajudicials de resolució de conflictes	80
TÍTOL IX.	ACTUACIONS EN SITUACIONS D'EXCEPCIONALITAT O D'EMERGÈNCIA	
	DERIVADES DE L'ESCASSETAT DE RECURSOS HÍDRICS	82
CAPÍTOL I.	ÀMBIT TEMPORAL D'APLICACIÓ	82
Article 108.	Àmbit temporal d'aplicació.....	82
CAPÍTOL II.	ELEMENT SUBJECTIU	82
Article 109.	Òrgan competent per adoptar els acords.....	82
CAPÍTOL III.	RÈGIM D'ÚS DE L'AIGUA	82
Article 110.	Prohibicions i restriccions aplicables a l'aigua de la xarxa d'abastament domiciliària	82
CAPÍTOL IV.	OBLIGACIONS DE L'ENTITAT GESTORA DELS SERVEIS	84
Article 111.	Obligacions de l'Entitat Gestora dels serveis.....	84
CAPÍTOL V.	RÈGIM D'INFRACCIONS I SANCIONS.....	84
Article 112.	Infraccions.....	84
Article 113.	Responsabilitat	86
Article 114.	Sancions i procediment sancionador	86
CAPÍTOL VI.	ALTRES MESURES.....	86
Article 115.	Altres mesures a adoptar.....	86
a.	DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA.....	87
b.	DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA	87
c.	DISPOSICIÓ FINAL.....	87



Codi Validació: 4PPK3M3S6QYLZEQAP3MYDKX
Verificació: <https://acnarr.eadministracio.cat/>
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 7 de 94

TÍTOL I. ELS SERVEIS DE SUBMINISTRAMENT D'AIGUA I CLAVEGUERAM

CAPÍTOL I. DISPOSICIONS GENERALS

Article 1. Objecte i àmbit d'aplicació del Reglament

1. Aquest **Reglament** té per objecte l'ordenació dels **serveis públics municipals de subministrament d'aigua potable i clavegueram** dins el **municipi d'Alcanar**, així com la regulació de les relacions entre l'**Ajuntament** (directament o a través de l'ens públic o ens privat que exploti els serveis, d'ara endavant **Entitat Gestora**) i **els usuaris** de les prestacions esmentades, establint els drets i les obligacions bàsiques de cadascuna de les parts i tots aquells aspectes tècnics, mediambientals, sanitaris i contractuals que els són propis.
2. Aquest Reglament també és d'aplicació a totes aquelles actuacions en les quals, **previ la formalització de l'instrument jurídic que en doni cobertura**, s'autoritzi per part de l'Ajuntament la participació de l'**Entitat Gestora** dels serveis fora de l'àmbit territorial d'aplicació, per raons mediambientals, de conveniència hidràulica, financera o qualsevol altra raó justificada d'interès general.

Article 2. Entitat Gestora i abonat

1. A l'efecte del present Reglament, s'entendrà per «**abonat**» a qualsevol usuari del servei d'abastament d'aigua potable i/o clavegueram (persona física o jurídica) que sigui receptora dels serveis mencionats en virtut d'un contracte.
2. A l'efecte del present Reglament, s'entendrà per «**Entitat Gestora**» a l'entitat, pública o privada, que efectivament presti els serveis de subministrament d'aigua potable i clavegueram per compte de l'Administració titular dels serveis, d'acord amb el que s'estableix la normativa vigent.

Article 3. Competències i normes generals

L'**Ajuntament d'Alcanar** és el titular i prestarà el servei municipal d'abastament d'aigua i de clavegueram d'acord amb el definit i preceptuat en el Decret de 17 de juny de 1955 pel qual s'aprova el Reglament de Serveis de les Corporacions locals, en la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local i pel 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 en la forma de gestió determinada pel Ple de l'Ajuntament.



1. Els serveis de subministrament domiciliari d'aigua potable i de clavegueram s'ajustaran al que estableix present Reglament, a l'estipulat en el Reial decret 314/2006, de 17 de març, pel qual s'aprova el Codi Tècnic de l'Edificació (en especial CTE-DB-H4 -Subministrament d'aigua); el Decret legislatiu 3/2003, de 4 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la legislació en matèria d'aigües de Catalunya; la Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica i els protocols reguladors de mesures contra la pobresa energètica que puguin estar vigents al municipi d'Alcanar; la Llei 9/2023, del 19 de maig, de mesures extraordinàries i urgent per afrontar la situació de sequera excepcional a Catalunya (i totes les mesures que es derivin que siguin d'obligat compliment); i a les ordenances i reglaments municipals que no s'oposin a aquest Reglament.
2. Així mateix, el servei de subministrament domiciliari d'aigua potable i de clavegueram s'ajustarà a l'establert en el Reial decret legislatiu 1/2001, de 20 de juliol, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'Aigües, en el Reial decret 3/2023, de 10 de gener, pel qual s'estableixen els criteris tècnic-sanitaris de la qualitat de l'aigua de consum, el seu control i subministrament; en el Reial decret 487/2022, de 21 de juny, pel qual s'estableixen els requisits sanitaris per a la prevenció i el control de la legionel·losi, en el Decret 304/2006, de 18 de juliol, sobre l'estàndard i la millora en l'eficiència en l'ús de l'aigua, als efectes de la determinació del cànon de l'aigua, en la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, en la Llei 20/2009, de 4 de desembre, de prevenció i control ambiental de les activitats i, en tot cas, totes les normatives que modifiquin, complementin o substitueixin les esmentades anteriorment i estiguin vigents en cada moment.
3. L'Entitat Gestora haurà de respectar les previsions del Codi de Consum de Catalunya, aprovat per la Llei 22/2010, de 20 de juliol.

Article 4. Titularitat i Gestió dels serveis

1. Els serveis de subministrament d'aigua potable i de clavegueram són **serveis públics de titularitat municipal de prestació i de recepció obligatòries**, sense perjudici de la forma de gestió que s'aprovi per part de l'**Ajuntament** sense més limitacions que les establertes per la legislació vigent.
2. Sense perjudici del que disposa l'apartat anterior, el servei de subministrament domiciliari d'aigua potable i de clavegueram es pot garantir emprant les fórmules associatives que preveu la legislació de règim local, o mitjançant conveni o acord de delegació amb altres administracions públiques.



3. Sense perjudici de la titularitat municipal dels serveis, l'**Ajuntament** comptarà per a la seva prestació amb el suport dels ens supramunicipals de cooperació i assistència als municipis.

Article 5. Competències de l'Ajuntament d'Alcanar

En la seva condició d'ens titular dels serveis i amb l'objectiu de garantir la correcta prestació dels serveis als quals es refereix el present Reglament, correspon a l'**Ajuntament d'Alcanar**:

1. La prestació del servei, de forma directa o indirecta -d'acord amb les modalitats de gestió que estableix la normativa de bases de règim local i la normativa de contractes del sector públic vigent-, amb continuïtat i regularitat, i sense altres interrupcions que les que es derivin de causes de força major, o bé incidències excepcionals i justificades, pròpies de l'explotació del servei.
2. Garantir la potabilitat de l'aigua subministrada de conformitat amb l'establert en el Reial decret 3/2023, de 10 de gener, pel qual s'estableixen els criteris tècnic-sanitaris de la qualitat de l'aigua de consum, el seu control i subministrament, i les possibles modificacions posteriors, sempre d'acord amb la normativa vigent en cada moment.
3. Planificar, projectar, executar, conservar i explotar les obres i instal·lacions del servei d'abastament i del servei de clavegueram necessàries per a l'obtenció, regulació, conducció, emmagatzematge i distribució d'aigua apta per al consum humà als usuaris i per a la correcta explotació i gestió de la xarxa de clavegueram.
4. Aprovar la normativa de caràcter intern com per exemple quotes, cànon i prestacions patrimonials de caràcter no tributari (tarifes) del servei, mitjançant els procediments establerts en la normativa vigent i sense perjudici de les competències atribuïdes a altres administracions públiques.
5. Controlar i vigilar l'adequat compliment de l'establert en aquest Reglament procedint a incoar els expedients sancionadors que hi hagués, d'acord amb el que estableixi en cada moment la normativa vigent.
6. Qualsevol altra funció que li sigui assignada per la legislació vigent i futura, en la seva condició d'ens titular del servei.

Article 6. Àrea de cobertura

1. L'àrea de cobertura comprèn, dins de l'àmbit territorial del municipi d'Alcanar en el qual desenvolupi els seus serveis l'**Entitat Gestora**, l'àrea o àrees on existeix la infraestructura pública habilitada per al subministrament d'aigua potable i/o el servei de clavegueram. Aquesta informació sobre l'àrea de cobertura dels serveis



contemplats en el present reglament s'haurà d'anar actualitzant periòdicament, i sempre que hi hagi modificacions substancials, per part de l'**Entitat Gestora**.

2. L'**abonat** no podrà, en cap circumstància, introduir en les xarxes de distribució gestionades per l'**Entitat Gestora** aigua que tingui diferent procedència de la subministrada per aquesta, tot i que sigui apta per al consum humà.
3. Totes les edificacions i els establiments inclosos dins l'àrea de cobertura han d'abocar les seves aigües residuals al sistema públic de clavegueram, d'acord amb les condicions i els requisits que estableixi l'Administració competent i en atenció a les disposicions del present Reglament i resta de normativa aplicable.

Article 7. Règim jurídic dels serveis

1. El règim jurídic dels serveis de subministrament d'aigua potable i de clavegueram està integrat per la legislació general en matèria d'aigües, de sanitat, d'indústria i de defensa dels consumidors i dels usuaris, pel present Reglament i per les ordenances i reglaments municipals que el complementen.

Els serveis de subministrament domiciliari d'aigua potable i clavegueram s'ajustaran al que estableix present Reglament, a l'estipulat en el Reial decret 314/2006, de 17 de març, pel qual s'aprova el Codi Tècnic de l'Edificació, el Decret legislatiu 3/2003, de 4 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la legislació en matèria d'aigües de Catalunya i a les ordenances i reglaments municipals que el puguin afectar.

Així mateix, els serveis s'ajustaran al que estableix en:

- a) el Reial decret legislatiu 1/2001, de 20 de juliol, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'Aigües,
- b) el Reial decret 509/1996, de 15 de març, de desplegament del Reial decret llei 11/1995, de 28 de desembre, pel qual s'estableixen les normes aplicables al tractament de les aigües residuals urbanes,
- c) el Decret 130/2003, de 13 de maig, pel qual s'aprova el Reglament dels serveis públics de sanejament,
- d) el Reial decret 3/2023, de 10 de gener, pel qual s'estableixen els criteris tècnic-sanitaris de la qualitat de l'aigua de consum, el seu control i subministrament.
- e) el Programa de vigilància sanitària de l'aigua de consum humà de Catalunya.



- f) el Reial decret 487/2022, de 21 de juny, pel qual s'estableixen els requisits sanitaris per a la prevenció i el control de la legionel·losi.
- g) el Decret 304/2006, de 18 de juliol, sobre l'estàndard i la millora en l'eficiència en l'ús de l'aigua, als efectes de la determinació del cànon de l'aigua,
- h) la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya,
- i) la Llei 20/2009, de 4 de desembre, de prevenció i control ambiental de les activitats.

Les noves normatives que afectin el que recull aquest Reglament entraran automàticament en vigor.

2. **L'Ajuntament d'Alcanar**, sense perjudici de les competències atribuïdes a altres administracions públiques, pot aprovar aquelles disposicions que siguin necessàries per a la gestió dels serveis que són objecte d'aquest Reglament i que en seran complementàries.
3. Aquest Reglament té vigència indefinida mentre no s'aprovin disposicions d'igual o superior rang que s'oposin a l'establert en aquest Reglament.



Article 8. Mesures socials

1. Els aspectes socials en matèria de gestió de l'aigua que constin en la normativa específica sobre risc d'exclusió residencial i pobresa energètica han de tenir-se en compte a l'hora de prendre qualsevol decisió fonamental que pugui afectar a la prestació del servei.
2. La determinació i aprovació de les tarifes estarà subjecta als principis de redistribució de la riquesa, progressivitat, capacitat econòmica i justícia social. L'**Ordenança reguladora de les tarifes del servei** incorporarà, si escau, bonificacions socials en funció de la capacitat econòmica dels usuaris en situació de risc d'exclusió social i de pobresa energètica.
3. L'**Entitat Gestora** no suspendrà el subministrament del servei per motius de capacitat econòmica als usuaris en situació de risc d'exclusió residencial i de pobresa energètica, determinats per l'informe corresponent dels serveis socials municipals.
4. L'**Ajuntament** regularà la difusió i aplicació de les bonificacions que, si escau, estiguin previstes en les tarifes per a la recepció del servei d'abastament als usuaris en situació de risc d'exclusió residencial i de pobresa energètica, i les que regulin la instal·lació de comptadors provisionals d'emergència en situacions d'elevada vulnerabilitat que compleixin els requisits establerts, com els contractes provisionals que es puguin formalitzar a petició expressa de l'Ajuntament en circumstàncies extraordinàries per assegurar la cobertura bàsica de subministrament d'aigua dels ocupants de l'habitatge.

Article 9. Definicions

1. Als efectes d'aquest Reglament s'estableixen les següents definicions específiques en matèria de **subministrament**:
 - a) Sistema de subministrament d'aigua potable. Conjunt de béns i instal·lacions de domini públic dels serveis destinats a la captació, transport, potabilització i distribució d'aigua fins al punt de lliurament als abonats, amb la garantia de regularitat i qualitat legalment establertes.
 - b) Abastament en alta. Inclou la captació, tractament i adducció de l'aigua potable fins als dipòsits de capçalera.
 - c) Xarxa de distribució. Conjunt de conduccions, dipòsits, estacions de bombament, canonades amb els seus elements de maniobra, mecanismes de



control i accessoris, adscrites al servei públic de subministrament d'aigua potable.

- d) Clau o dispositiu d'obertura. Mecanisme que, ubicat sobre la canonada de la xarxa de distribució, obre el pas de l'aigua cap al ramal d'escomesa. La seva utilització correspon exclusivament a l'**Entitat Gestora** dels serveis o persona autoritzada per aquesta.
- e) Clau de registre. Mecanisme que, ubicat sobre el ramal d'escomesa en la via pública a tocar de l'immoble, representa el punt de lliurament de l'aigua a l'**abonat** i, per tant, és el punt on s'acaba la responsabilitat de l'**Entitat Gestora** dels serveis i on comença la instal·lació responsabilitat de l'**abonat**. La seva utilització i manteniment correspon exclusivament a l'**Entitat Gestora** del servei o persona autoritzada per aquesta. En absència d'aquesta, el límit de la propietat privada o la línia de la façana exterior de l'immoble a la via pública determinarà el límit de la titularitat pública de la xarxa.
- f) Clau de pas interna. Mecanisme que, ubicat en la unió del ramal d'escomesa amb el tub d'alimentació de l'immoble, tocant al llindar de la porta exterior d'aquest, obre el pas de l'aigua cap a la instal·lació privativa. S'allotja en una cambra amb desguàs a l'exterior o al clavegueram construïda pel promotor o l'**abonat**.
- g) Ramal públic d'escomesa exterior. És la canonada que enllaça la xarxa de distribució amb la clau de registre. Les seves característiques es fixen d'acord amb la pressió de l'aigua, cabal subscrit, consum previsible, situació del local i serveis que compregui, d'acord amb la normativa reguladora de les instal·lacions interiors de subministrament d'aigua. El ramal d'escomesa exterior es construeix per l'Entitat Gestora dels serveis a càrrec de la persona interessada a obtenir la connexió amb el Sistema, sigui el promotor o propietari de l'immoble, d'acord amb les tarifes vigents.
- h) Ramal d'escomesa interna. És la canonada que enllaça la clau de registre amb la clau de pas interna. En aplicació de l'Article 37 del present Reglament, la seva instal·lació, conservació i manteniment és a compte i càrrec del propietari o promotor de l'immoble.
- i) Punt de presa mòbil. Dispositiu que acoblat a una boca de reg i proveït d'un comptador de consum permet el subministrament d'aigua potable, sempre que no sigui viable efectuar una connexió del servei. La seva autorització està



limitada a la durada de les obres o als esdeveniments o instal·lacions temporals pels quals es contracta.

- j) Bateria de comptadors. Conjunt de comptadors que són proveïts per una mateixa escomesa. D'aquesta bateria es deriven les preses individuals de cada habitatge, local o servei i la seva finalitat és controlar els consums individuals de cadascun.

2. Als efectes d'aquest Reglament s'estableixen les següents definicions específiques en matèria de **clavegueram**:

- a) Sistema públic de sanejament en alta. Conjunt de béns de domini públic constituït per l'estació depuradora d'aigües residuals, les estacions de bombament, els emissaris submarins i els col·lectors en alta associats.
- b) S'entén per col·lector en alta aquella instal·lació a la qual es connecten les xarxes de clavegueram col·lectives, conduint directament (per gravetat o bombament) les aigües residuals recollides fins a l'estació depuradora d'aigües residuals.
- c) Sistema de clavegueram o sanejament en baixa d'aigües residuals, unitàries i evacuació d'aigües pluvials del carrer o de connexions de pluvials de la xarxa separativa a les edificacions particulars. Conjunt de béns i instal·lacions de domini públic local dels serveis interrelacionats en un tot orgànic, format per la xarxa de clavegueram i la xarxa de pluvials, els col·lectors locals, les estacions de bombament, i altres instal·lacions de sanejament associades, destinades a la conducció fins a la xarxa d'alta i, en cas, de l'evacuació de les pluvials, tant de carrer com de les edificacions, carreteres i/o aparcaments, fins als punts d'abocaments habilitats de la xarxa hidrogràfica (rius i rieres).
- d) Ramal públic d'escomesa exterior. És la canonada que enllaça la xarxa de desguàs interior, a partir del límit de l'immoble particular i fins a l'entroncament amb el col·lector general del sistema de clavegueram.

El ramal d'escomesa exterior es construeix per l'Entitat Gestora dels serveis a càrrec de la persona interessada a obtenir la connexió amb el sistema, sigui el promotor o propietari de l'immoble, d'acord amb les tarifes vigents. Hi haurà una connexió única per edificació. En casos puntuals es podrà autoritzar la unificació de diverses edificacions en una única escomesa o més d'una connexió previ informe de l'**Entitat Gestora**.



- e) Ramal públic exterior d'escomesa d'aigües pluvials. El ramal d'escomesa corresponent al sistema d'evacuació d'aigües pluvials de les edificacions particulars es construeix per l'Entitat Gestora dels serveis a càrrec de la persona interessada a obtenir la connexió amb el sistema, sigui el promotor o el propietari de l'immoble, d'acord amb les tarifes vigents. Per tal d'autoritzar la connexió, caldrà informe favorable del tècnic municipal en els casos d'obra nova, d'acord amb el projecte constructiu aprovat, per tal d'acreditar l'existència de xarxes separatives. En altres casos on es requereixi un títol habilitant per a l'execució d'obres serà necessari acreditar aquesta existència amb un informe d'un tècnic competent el qual haurà de ser lliurat a l'**Entitat Gestora**. Hi haurà una connexió única per edificació. En casos puntuals es podrà autoritzar la unificació de diverses edificacions en una única escomesa o més d'una connexió previ informe de l'**Entitat Gestora**.
- f) Aigües residuals. Les aigües utilitzades que, procedents d'habitatges, instal·lacions comercials, industrials, sanitàries, comunitàries o públiques, s'aboquen, a vegades, juntament amb aigües d'altra procedència, al sistema públic de sanejament.
- g) Aigües residuals domèstiques. les aigües residuals procedents dels usos particulars (sanitaris, dutxes, cuina i menjador, rentat de roba i vaixel·la, etc.) generades principalment pel metabolisme humà i les activitats domèstiques no industrials, ni comercials, ni agrícoles, ni ramaderes.
- h) Aigües residuals no domèstiques. totes les aigües residuals abocades des d'establiments que aconsegueixen qualsevol activitat comercial, industrial, agrícola o ramadera i que no siguin d'escorrentia pluvial.
- i) Aigües residuals urbanes. Les aigües residuals domèstiques definides segons la normativa sectorial o la seva barreja amb les aigües residuals no domèstiques i/o aigües d'escorrentia pluvial.
- j) Aigües pluvials. Les aigües provinents de la precipitació atmosfèrica que, en funció del seu recorregut d'escolament, tenen un caràcter d'aigües residuals urbanes o d'aigües que no han estat sotmeses a cap procediment de transformació.
- k) Xarxa de clavegueram. Conjunt de conductes que tenen per finalitat la recollida i evacuació de les aigües residuals.



- l) Xarxa separativa. Sistema de conductes que manté separades les aigües en funció de la seva procedència, siguin pluvials o d'altra procedència. En aquest cas les connexions seran obligatòriament independents.
- m) Xarxa unitària. Sistema de conductes que tenen per finalitat la recollida tant de les aigües residuals com de les aigües pluvials, provinents dels habitatges, carrers, carreteres, i que són abocades al sistema públic de sanejament en alta.
- n) Usuaris domèstics. Aquells que aboquen aigües residuals domèstiques segons la definició de l'apartat h).
- o) Usuaris no domèstics. Aquells que aboquen aigües residuals no domèstiques segons la definició de l'apartat i).

CAPÍTOL II. DRETS I OBLIGACIONS DE L'ENTITAT GESTORA I ELS ABONATS DELS SERVEIS

Secció 1 Primera: Drets i obligacions de l'**Entitat Gestora** dels serveis

Article 10. Drets de l'Entitat Gestora dels serveis

Sense perjudici d'aquells altres drets que, en relació amb situacions específiques, puguin derivar-se per a l'**Entitat Gestora**, aquesta tindrà, amb caràcter general, els següents drets:

1. A prestar els serveis de subministrament d'aigua i de clavegueram, en l'àmbit objecte d'aplicació d'aquest Reglament.
2. A facturar i percebre els imports pels serveis prestats, així com les fiances, els tributs i les indemnitzacions que gravin, recaiguin o afectin els serveis objecte d'ordenació en aquest Reglament, així com aquelles contraprestacions que s'hagin d'exigir per compte d'altres administracions.
3. A executar treballs amb càrrec a l'**abonat**. Qualsevol classe de treball que sigui fet pel servei d'acord amb el que indica el present Reglament i a petició de l'**abonat** i que hagi de satisfer aquest, es facturarà d'acord amb les tarifes i quadre de preus aprovats, si escau.
4. A utilitzar els mecanismes que corresponguin per percebre les prestacions econòmiques que es deguin, sense perjudici de la suspensió del corresponent

Codi Validació: 4PPK3M3S6QYLZEQAP3MYDKX
Verificació: <https://alcanar.eadministracio.cat/>
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 17 de 94



servei en els casos que sigui procedent, en les condicions que s'indiquin en aquest Reglament, en les ordenances municipals i en la legislació vigent.

5. A rescabalar-se de les despeses suportades i els danys ocasionats per les reparacions d'avaries a la xarxa pública provocades per tercers, encara que no siguin abonats.
6. A accedir als comptadors per efectuar les lectures dels consums i, així mateix, a comprovar el seu correcte funcionament.
7. A inspeccionar, revisar les instal·lacions interiors de l'**abonat** en cas que puguin afectar el correcte subministrament municipal d'aigua o tenir alguna afectació a la xarxa de subministrament d'aigua o clavegueram municipal.
8. A establir limitacions en els subministraments d'aigua i, fins i tot, atorgar-los en precari quan les circumstàncies ho facin aconsellable, comunicant a l'**Ajuntament** la motivació d'aquesta actuació.
9. A suspendre i a interrompre temporalment el Servei en els termes i condicions que es desprenen d'aquest Reglament.

Article 11. Obligacions de l'Entitat Gestora dels serveis

Amb independència d'aquelles situacions que siguin objecte d'una regulació especial en aquest reglament de les que puguin derivar-se'n obligacions específiques per a l'**Entitat Gestora** dels serveis, aquesta està subjecta al compliment de les següents obligacions:

1. Prestar el servei i ampliar-lo a tothom que ho sol·liciti, en els termes i en les condicions tècniques i econòmiques que fixa aquest Reglament i resta de disposicions vigents.
2. Mantenir, conservar, reparar i explotar les obres i instal·lacions necessàries per captar, regular, conduir, tractar, emmagatzemar, i distribuir aigua potable fins als punts de lliurament als abonats.
3. Adoptar les mesures necessàries per assegurar que l'aigua subministrada compleixi, fins al punt de lliurament, les condicions de qualitat necessàries per al consum humà, d'acord amb l'establert per la normativa vigent. Així mateix, complirà amb els requisits del Sistema Nacional d'Aigües de Consum (SINAC).
4. Establir i mantenir actualitzat el **Pla d'Autocontrol i Gestió**, en compliment de la normativa sobre criteris sanitaris de qualitat de l'aigua de consum humà, així com establir un protocol de procediment per a la gestió d'incompliments, anomalies i incidències en relació amb l'esmentat Pla i tota la reglamentació higiènica sanitària.



5. Mantenir, en el punt de lliurament a l'**abonat**, i sempre que tècnicament sigui possible, les condicions de pressió i cabal establides en el contracte de subministrament, de conformitat amb les prescripcions d'aquest Reglament.
 6. Conduir les aigües abocades a la xarxa de clavegueram, o als col·lectors locals de la seva competència, fins als col·lectors de transport o instal·lacions de transport fins a l'estació depuradora d'aigües residuals, segons les condicions que fixa aquest Reglament i la normativa complementària.
 7. Tenir en bon estat de funcionament les instal·lacions que permetin l'evacuació d'aigües pluvials i residuals dels abonats.
 8. Informar, amb caràcter previ a l'aprovació per l'òrgan competent, sobre la idoneïtat tècnica dels projectes de subministrament o sanejament inclosos en els instruments de planejament o d'execució urbanística, quan la seva redacció no sigui encarregada a l'**Entitat Gestora** dels serveis.
 9. Emetre informe sobre la suficiència de recursos hídrics i sobre la capacitat de tractament del sistema de sanejament en el procés d'avaluació ambiental dels plans o programes urbanístics.
 10. Proposar a l'administració competent l'establiment de condicions i prioritats en l'ús de l'aigua potable en supòsits de restriccions motivades per sequeres, catàstrofes o accidents greus en les instal·lacions d'abastament en alta, captació, depuració o distribució de l'aigua.
 11. Redacció de memòria tècnica valorada o projecte per a les **reposicions** que tenen per objectiu la substitució d'elements que han esgotat la seva vida útil, així com la incorporació de **les ampliacions necessàries als sistemes** d'abastament i sanejament per fer front als increments de cabal i càrrega (si escau) i **les millores i noves inversions** per reduir els costos d'explotació i optimitzar la gestió dels sistemes.
 12. Facturar els serveis prestats d'acord amb el règim tarifari vigent a cada moment.
 13. Respondre qualsevol reclamació, petició o consulta que els abonats decideixin formular en relació amb els serveis. Es respondran per escrit les que es presentin d'aquesta forma.
- En cap cas l'atenció telefònica i el registre i l'atenció de reclamacions es poden fer a través de contestadors automàtics basats en robots.
14. Informar els abonats de les possibles anomalies en la prestació dels serveis o els consums.



15. Mantenir un servei permanent de recepció d'avisos en què els interessats puguin adreçar-se per comunicar avaries o rebre informació en casos d'emergència.
16. Informar a l'**Ajuntament** de qualsevol incidència, risc, o apreciació que pugui afectar a la qualitat o a la prestació del servei.

Secció 2 Segona: Drets, obligacions i prohibicions de l'abonat

Article 12. Condició d'abonat i drets que li són propis

1. Tota persona física o jurídica que reuneixi les condicions establertes en aquest Reglament té dret a formalitzar, com **abonat**, una pòlissa o contracte de serveis de subministrament d'aigua i clavegueram, així com a sol·licitar de l'**Entitat Gestora** dels serveis la informació i l'assessorament necessaris per ajustar la seva contractació a les seves necessitats reals.
2. Els abonats gaudeixen dels següents drets:
 - a) A disposar, en condicions normals, dels serveis de subministrament i/o clavegueram permanentment, sense perjudici de les interrupcions o suspensions d'aquests serveis en els supòsits indicats en l'Article 16 i l'Article 56 d'aquest Reglament.
 - b) A fer ús de l'aigua d'acord amb les condicions que assenyali el contracte i les normes que resultin d'aplicació.
 - c) A disposar de l'aigua en les condicions higièniques sanitàries que corresponguin, segons la tipologia del subministrament.
 - d) A què se li facturin els serveis segons les tarifes vigents i preus legalment establerts.
 - e) A obtenir de l'**Entitat Gestora** dels serveis qualsevol informació que precisi relacionada amb les lectures de comptadors, facturacions, cobraments, tarifes aplicades i, en general, sobre qualsevol qüestió relacionada amb els serveis.
 - f) A consultar i obtenir resposta de totes les qüestions derivades de la prestació i del funcionament dels serveis, i poder sol·licitar pressupostos previs d'instal·lacions referents a la contractació.
 - g) A ser atès amb correcció pel personal de l'**Entitat Gestora** dels serveis pel que fa a aquells aclariments i informacions que pugui plantejar sobre el funcionament del servei.



- h) A formular les reclamacions que consideri pertinents, en els termes establerts per aquest Reglament, contra l'actuació de l'**Entitat Gestora** dels serveis o el seu personal.
- i) A sol·licitar l'acreditació corresponent als empleats o al personal autoritzat per l'**Entitat Gestora** dels serveis que pretenguin llegir els comptadors i/o revisar les instal·lacions i el seu ús.
- j) A sol·licitar la comprovació particular del sistema de mesura o comptador i, addicionalment, la verificació oficial del comptador en cas de discrepàncies sobre el seu correcte funcionament.
- k) A obtenir l'adreça postal, el número de telèfon d'atenció i l'adreça de correu electrònic en què pot sol·licitar assessorament o informació sobre els serveis o tramitar les queixes o reclamacions, el qual haurà de ser un número de telèfon gratuït. Aquesta informació serà facilitada a l'adreça web de l'**Entitat Gestora** dels serveis, als contractes subscrits amb els abonats i a les factures.
- l) A rebre servei en el cas de ser usuari vulnerable d'acord amb la normativa vigent.

Article 13. Obligacions de l'abonat

Amb independència d'aquelles situacions que siguin objecte d'una regulació especial en aquest Reglament de les quals puguin derivar-se'n obligacions específiques; l'**abonat** està subjecte al compliment de les següents obligacions:

1. Destinar l'aigua subministrada als usos establerts en el contracte, evitant els consums innecessaris o sumptuosos, fent un ús racional del recurs.
2. Utilitzar el sistema de clavegueram en la forma i per als usos establerts en el contracte i, si és procedent, en el permís d'abocament.
3. Respectar les obligacions, limitacions i prioritats que aquest Reglament o l'**Entitat Gestora** dels serveis estableixin en l'ús i la utilització dels sistemes de subministrament i clavegueram, evitant les conductes que puguin generar perjudicis per a la salut de les persones, el medi ambient o les instal·lacions dels serveis.
4. Comunicar a l'**Entitat Gestora** dels serveis qualsevol avaria o modificació en la instal·lació interior que pugui ser significativa pel servei o qualsevol altra incidència que pugui afectar el servei, donant, si escau, compliment a les ordres d'execució que l'**Entitat Gestora** dels serveis disposi.



5. Realitzar a les instal·lacions interiors que suportin el comptador les modificacions, reparacions o les tasques de manteniment que siguin necessàries per a permetre'n la substitució.
6. Abonar l'import de les factures i les quantitats resultants de liquidacions per fuita o frau i dipositar l'import de les fiances que li siguin exigides per l'**Entitat Gestora** dels serveis.
7. Respectar i fer servir de forma correcta les instal·lacions de l'**Entitat Gestora** dels serveis que integren la xarxa de subministrament, d'evacuació d'aigües residuals, connexions corresponents i resta d'equips o instal·lacions, així com abstenir-se de manipular o alterar els seus elements.
8. Impedir, sota la seva responsabilitat, el retorn a la xarxa de distribució d'aigües provinents de les instal·lacions interiors.
9. Mantenir, conservar i reparar les seves instal·lacions per garantir el correcte funcionament del sistema d'abastament i clavegueram públic i evitar els possibles danys i impactes en el medi o en la salut de les persones. L'**Entitat Gestora** dels serveis està exempta de qualsevol responsabilitat per deficiències que siguin imputables al manteniment, condicionament o dimensionat de les instal·lacions de l'**abonat**.
10. Autoritzar la inspecció i revisió de les instal·lacions interiors del subministrament o l'evacuació per tal de comprovar que l'ús sigui l'adequat i, per tant, permetre l'entrada a l'immoble en hores hàbils o de relació normal amb l'exterior al personal acreditat per l'**Entitat Gestora** dels serveis.
11. Facilitar als agents i operaris del servei un accés fàcil i segur al comptador per a la realització de lectures, canvis i operacions de manteniment d'acord amb els estàndards i criteris tècnics aprovats per l'abonat i establerts per l'**Entitat Gestora** dels serveis, així com els preceptes tècnics d'aquest Reglament.
12. Comunicar a l'**Entitat Gestora** dels serveis l'extinció voluntària del contracte, per escrit o per qualsevol altre mitjà amb el qual quedi constància de la notificació.
13. Realitzar l'elevació necessària quan el nivell de desguàs particular no permeti la conducció a la claveguera per gravetat.
14. Complir les exigències d'aquest Reglament i del planejament urbanístic pel que fa a la connexió a les xarxes dels serveis.
15. Instal·lar un dipòsit amb capacitat suficient així com sistema de bombament segons les necessitats del subministrament, així com adoptar les mesures necessàries per



donar continuïtat al servei quan l'**abonat** disposi d'aparells que puguin ser danyats a conseqüència d'una interrupció o variació de pressió imprevista en el subministrament o desenvolupi una activitat en què la necessitat d'aigua sigui permanent i inexcusable. Excepcionalment, es podran autoritzar connexions directes sempre que s'acrediti i justifiqui la seva idoneïtat per part dels serveis tècnics de l'**Ajuntament** o bé per part de l'**Entitat Gestora**. La capacitat del dipòsit a instal·lar serà definit pels serveis tècnics de l'**Ajuntament**, si escau.

16. Comunicar a l'**Entitat Gestora** dels serveis les obstruccions en el sistema de clavegueram quan en tingui coneixement, que produeixin vessaments a la via pública, males olors o qualsevol altre tipus de molèsties o perjudicis a les persones o als béns.
17. Comunicar a l'**Entitat Gestora** dels serveis l'existència de fuites d'aigua a la via pública o qualsevol incidència que pugui afectar el servei. Igualment, està obligat a notificar les manipulacions en les xarxes o usos indeguts de l'aigua que puguin ser causa greu de contaminació o de risc d'accidents per altres persones o béns.
18. En tots els casos resta totalment prohibida la connexió de qualsevol conducte d'aigües residuals a la xarxa de pluvials així com qualsevol conducte de pluvials a la xarxa de residuals, sempre que existeixi xarxa **separativa**.

Article 14. Prohibicions que afecten l'abonat

A l'**abonat** li està expressament prohibit realitzar les conductes següents:

1. Establir o permetre derivacions a la seva instal·lació per subministrar aigua o per l'abocament d'aigües residuals a altres locals, habitatges o instal·lacions que no es trobin consignats al contracte o pòlissa de servei, encara que siguin continguts i pertanyin al mateix propietari.
2. Revendre l'aigua, fins i tot entre propietaris i llogaters. Aquesta prohibició no afecta els pactes de repercussió dels costos dels serveis que es puguin establir en les clàusules del contracte del lloguer.
3. Remunerar en cap concepte, forma o denominació, als empleats de l'**Entitat Gestora** dels serveis.
4. Abocar aigües de procedència no pluvial a la xarxa de pluvials.
5. Realitzar qualsevol mena d'actuació en les xarxes de transport o distribució d'aigua potable o en la xarxa de clavegueram, inclosa la que condueix aigües pluvials, que representi una connexió, afectació, alteració o intercepció, sigui quina sigui la



finalitat d'aquestes actuacions, llevat que disposi de l'autorització expressa de l'**Entitat Gestora** dels serveis.

6. Manipular les instal·lacions, així com trencar o alterar el precinte dels equips de mesura.
7. Consumir aigua que no sigui controlada per l'equip de mesura o introduir qualsevol alteració a les instal·lacions que impedeixi o dificulti el control del consum.
8. Destinar el subministrament d'aigua per a finalitats diferents de les contractades.
9. Barrejar aigua de la xarxa amb aigües d'altres procedències.
10. La negativa o negligència en la reparació d'avaries en les seves instal·lacions generals que puguin causar danys al servei, a les xarxes, a la via pública o a tercers, un cop transcorregut el termini establert per arreglar-les.

CAPÍTOL III. PRINCIPIS GENERALS DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS

Secció 1 *Primera: Principis generals del **servei de subministrament***

Article 15. Garantia de regularitat en la prestació del servei

1. L'objectiu prioritari del servei de subministrament d'aigua és satisfer les necessitats bàsiques de la població urbana. La resta de subministraments d'aigua destinats a satisfer els altres usos, se satisfaran sempre que l'objectiu prioritari del subministrament estigui garantit.
2. El subministrament d'aigua als abonats és permanent, llevat pacte en contra en el contracte, i no es pot interrompre o suspendre si no és per algunes de les causes regulades en el present Reglament.
3. Quan es donin circumstàncies excepcionals que comportin una reducció significativa en les reserves disponibles d'aigua o en la seva qualitat, l'**Entitat Gestora** del servei, amb l'acord previ de l'Administració competent, llevat els supòsits d'urgència, podrà imposar restriccions i altres mesures en el subministrament d'aigua, de conformitat amb el TÍTOL VIII del present Reglament. En aquest cas, l'**Entitat Gestora** del servei queda obligada a informar, pels mitjans de comunicació locals de major difusió, de les restriccions, així com de la resta de mesures adoptades.
4. L'**Entitat Gestora** del servei repararà les avaries o fuites que es produeixin en els elements integrants dels sistemes de subministrament, també quan hagin estat a



conseqüència de la conducta voluntària o involuntària de tercers. En aquests casos, l'**Entitat Gestora** exigirà al responsable de l'avaria o la fuga la restitució dels danys ocasionats i dels imports deixats de facturar.

Article 16. Interrupcions temporals

1. L'**Entitat Gestora** dels serveis pot interrompre temporalment el subministrament pels següents motius:
 - a) Quan sigui imprescindible per efectuar les operacions de manteniment, reparacions d'avaries o fuites o millora de les instal·lacions.
 - b) Quan es produeixi una situació que pugui representar una situació de risc per a la salut i la seguretat de les persones i dels béns, ja siguin provocades per avaries, manipulacions en els sistemes o per altres circumstàncies que generin la situació de risc.
 - c) Quan es produeixi una fuga d'aigua en la instal·lació interior després de clau de registre.
 - d) Quan es detecti una derivació, connexió no autoritzada o qualsevol altra afectació al sistema de subministrament. En aquests casos la suspensió serà immediata, sens perjudici d'iniciar les accions legals que siguin procedents en atenció a l'estimació dels danys i el valor de la defraudació.
2. L'**Entitat Gestora** del Servei ha de comunicar les interrupcions temporals i ha d'informar de la seva incidència territorial i temporal, almenys amb 24 hores d'antelació, donant-hi publicitat pels mitjans que es trobin al seu abast. També s'ha d'informar de la durada prevista, sempre que sigui possible. En els casos d'urgència i de força major no serà necessària aquesta comunicació prèvia.
3. Les interrupcions que no siguin provocades per situacions de força major, ni imputables a la conducta de l'**abonat** i que es mantinguin per un termini superior a 24 hores, atorguen el dret a l'**abonat** de reclamar una indemnització proporcional al termini de suspensió en la quota fixa, sempre que una disposició de rang superior al present Reglament no estableixi el contrari.

Article 17. Garantia de pressió

1. L'**Entitat Gestora** ha de garantir, excepte en el cas d'avaries accidentals o altres causes de força major, la pressió adequada de la xarxa, en tot cas dins dels marges mínims i màxims que estableix la normativa vigent respecte a la pressió en xarxes



públiques o municipals. La pressió de la xarxa està subjecte a les variacions tècniques derivades de la xarxa general de distribució.

2. L'**abonat** pot demanar a l'**Entitat Gestora** informació sobre els valors nominals de pressió màxima i mínima de la seva connexió. En cas que l'**Entitat Gestora** del servei hagi d'introduir, per raons del servei, canvis substancials sobre les condicions establertes, ho ha de notificar a aquells usuaris afectats.

Article 18. Condicions sanitàries

1. L'Entitat **Gestora** del Servei ha de garantir que l'aigua subministrada compleixi de forma contínua i permanent amb els criteris sanitaris de la qualitat de l'aigua de consum humà.
2. Altrament, no és responsabilitat de l'**Entitat Gestora** garantir la qualitat de l'aigua després de qualsevol equipament col·locat per l'**abonat** que modifiqui les característiques sanitàries de l'aigua subministrada (escalfadors, descalcificadors, tractament d'osmosi inversa, etc.). A més, en aquells supòsits en què es generi algun tipus de residu en aquest procés, el seu abocament al sistema públic de clavegueram no podrà superar els paràmetres i limitacions establertes en la normativa sobre els serveis públics de sanejament.
3. És obligació de l'usuari assegurar la qualitat i la garantia sanitària de l'aigua a les instal·lacions interiors de les edificacions.

Secció 2 Segona: Principis generals del servei de clavegueram

Article 19. Ús obligatori del sistema de clavegueram

1. Tots els habitatges, edificis residencials o de serveis, magatzems, establiments comercials, esportius o industrials i altres instal·lacions que originin o puguin originar abocaments han de complir les disposicions establertes en aquest Reglament i resta de disposicions aplicables en matèria de sanejament. En especial estan obligats al compliment de les disposicions d'aquest Reglament quan confrontin amb vials, públics o privats, en els quals existeixi xarxa de clavegueram en servei, quedant obligats a connectar-se a la xarxa de clavegueram municipal, prèvia sol·licitud de connexió i, si és procedent, a l'obtenció del corresponent permís d'abocament, d'acord amb la normativa vigent.



2. Està prohibida la connexió de qualsevol conducte d'aigües pluvials a la xarxa d'aigües residuals i dels conductes d'aigües residuals a xarxes de pluvials, en el cas que existeixi xarxa separativa municipal.
3. En llicències d'obra nova o reformes que afectin la xarxa interior de sanejament i/o plujaes, es requerirà l'existència de doble xarxa interior (residuals i plujaes), que s'haurà de conduir fins al límit de la propietat amb la via pública, a unes arquetes registrables, d'acord amb la normativa d'aplicació.
4. Quan el nivell del desguàs particular no permeti la conducció a la claveguera per gravetat, l'elevació haurà de ser realitzada pel propietari de la finca. En cap cas, podrà exigir-se ni a l'Ajuntament ni al prestador del Servei responsabilitats pel fet que a través de la connexió de desguàs puguin penetrar en una finca particular aigües procedents de la xarxa de clavegueram municipal.
5. Quan, excepcionalment, no hi hagi xarxa de clavegueram enfront de la finca, però sí a una distància inferior a 100 m, l'usuari haurà de conduir les aigües mitjançant la construcció d'un nou tram de la xarxa de clavegueram. Aquest nou tram serà executat pel prestador del Servei, amb càrrec a l'usuari. Aquest nou tram de xarxa pot construir-se mancomunadament per tots els titulars de les finques ubicades en el tram esmentat i seran els serveis tècnics municipals els que determinin i distribueixin els costos entre els propietaris afectats, la qual cosa també serà executada pel prestador del Servei.
6. Si la distància de la finca al clavegueram fos superior a 100 m, no s'autoritzarà l'edificació ni l'ús industrial del solar, llevat que l'usuari presenti, prèviament a la petició de llicència d'edificació o ús, un projecte de desguàs que haurà de ser aprovat per l'Ajuntament i executat pel prestador del Servei, quan suposi l'ampliació de la xarxa municipal, amb càrrec a l'usuari. Mentre les obres de canalització del desguàs no s'hagin finalitzat correctament, no es concedirà ni la llicència d'ocupació ni la llicència industrial. Les instal·lacions resultants restaran integrades en la xarxa municipal de clavegueram, de titularitat municipal i gestionades pel prestador del Servei.
7. Resten prohibits els abocaments d'aigua residual al medi, ja sigui per injecció al subsol, deposició sobre el terreny, la connexió a clavegueres fora de servei o qualsevol altre mètode que impedeixi el tractament de l'aigua residual en una instal·lació de depuració.
8. A les zones sense infraestructura d'evacuació d'aigües residuals es poden utilitzar solucions singulars, autoritzades per l'**Ajuntament**, de forma provisional, mentre no



es construeixi la xarxa de clavegueram, moment en el qual serà obligatori, per part de l'usuari, procedir a sol·licitar i realitzar la connexió, d'acord amb el que estableix aquest Reglament i resta de normativa aplicable.

9. Només s'eximeix de la connexió a la xarxa de clavegueram i es permetrà l'ús de sistemes de depuració autònoms autoritzats per l'Agència Catalana de l'Aigua, quan no sigui possible la connexió a la xarxa de clavegueram, o bé es consideri que sigui més beneficiós per al medi.

Article 20. Garantia de regularitat en la prestació del servei

1. L'**Entitat Gestora** dels serveis garanteix, dins els paràmetres establerts per la normativa reguladora en matèria d'abocaments, el servei de clavegueram permanent a tots els abonats. El servei no es pot interrompre o suspendre si no és per algunes de les causes regulades en l'Article 21 i l'Article 56 del present Reglament.
2. L'**Entitat Gestora** dels serveis repararà les avaries o fuites que es produeixin en els elements integrants dels sistemes de clavegueram, també quan aquestes avaries hagin estat a conseqüència de la conducta voluntària o involuntària de tercers. En aquests casos, l'**Entitat Gestora** exigirà al responsable de l'avaria o la fuga la restitució dels danys ocasionats i els imports deixats de facturar.

Article 21. Interrupcions temporals

1. L'**Entitat Gestora** dels serveis pot interrompre temporalment el servei pels següents motius:
 - a) Quan sigui imprescindible per efectuar les operacions de manteniment, reparacions d'avaries o fuites o la millora de les instal·lacions.
 - b) Quan es detecti una derivació, connexió no autoritzada o qualsevol altra afectació al sistema clavegueram. En aquests casos la suspensió serà immediata sense perjudici d'iniciar les accions legals que siguin procedents en atenció a l'estimació dels danys i el valor de la defraudació.
 - c) Quan existeixin raons d'interès públic que així ho aconsellin, l'**Entitat Gestora** del Servei pot interrompre de manera immediata el servei de clavegueram, informant immediatament d'aquesta situació a l'**Ajuntament** i als **abonats**. Tenen la consideració de raons d'interès públic, entre d'altres, les següents:
 - Que les instal·lacions particulars interiors puguin afectar la potabilitat de l'aigua de la xarxa de distribució.



- Que es produeixin abocaments a la via pública.
 - Que es detectin abocaments per sobre els límits d'abocament.
 - Que sigui necessari procedir a la realització de les obres necessàries que permetin mantenir en bon estat de funcionament les instal·lacions o concorrin situacions d'emergència.
2. L'**Entitat Gestora** del Servei ha de comunicar les interrupcions temporals almenys amb 24 hores d'antelació. També s'ha d'informar de la durada prevista, sempre que sigui possible. En els casos d'urgència i de força major no serà necessària aquesta comunicació prèvia.
3. Les interrupcions que no siguin provocades per situacions de força major, ni imputables a la conducta de l'**abonat** i que es mantinguin per un termini superior a 24 hores, atorguen el dret a l'**abonat** de reclamar una indemnització proporcional al termini de suspensió en la quota fixa, sempre que una disposició de rang superior al present Reglament no estableixi el contrari.



TÍTOL II. LES CONNEXIONS ALS SERVEIS DE SUBMINISTRAMENT D'AIGUA I CLAVEGUERAM

CAPÍTOL I. DISPOSICIONS COMUNES

Article 22. La connexió de serveis

1. Dins l'àrea de cobertura a la qual fa referència l'Article 6 d'aquest Reglament, les connexions als serveis de subministrament i clavegueram es realitzen mitjançant els ramals d'escomesa externa definits a l'Article 9 del present Reglament.
2. Estan obligats a disposar de connexió cada un dels immobles que jurídicament o físicament constitueixin una unitat independent d'edificació amb accés directe o indirecte, per mitjà dels elements comuns, a la via pública.
3. Això no obstant, quan existeixi, a judici de l'**Entitat Gestora** dels serveis, una causa justificada, el titular del dret d'ús d'un local d'un edifici pot contractar connexions independents a càrrec seu.
4. Quan un immoble en règim de comunitat disposi d'un espai amb serveis comuns, l'**Entitat Gestora** dels serveis pot obligar a contractar una connexió independent per aquests serveis.

Article 23. Modificacions de les condicions de la connexió

1. Les modificacions en les condicions d'utilització d'una connexió originades a conseqüència de trasllats de les escomeses o instal·lacions interiors, variacions importants de cabals, canvis d'ús o rehabilitacions d'immobles, tenen la consideració de noves connexions i, en conseqüència, els són d'aplicació les disposicions d'aquest capítol, inclús les relatives a les escomeses.
2. En els casos en què un immoble ampliï les seves unitats urbanes, respecte a les donades d'alta inicialment, ha d'abonar la diferència corresponent de drets de servei i, a judici de l'**Entitat Gestora** dels serveis, les relatives a l'escomesa.

Article 24. Execució de les obres necessàries per a la connexió dels serveis

Les obres necessàries per a la connexió dels serveis seran executades, per l'**Entitat Gestora** dels serveis, directament o mitjançant un contractista, amb els corresponents preus aprovats.

CAPÍTOL II. PROCEDIMENT D'ATORGAMENT DE LES CONNEXIONS



Article 25. Sobre les sol·licituds de connexió

1. La sol·licitud es farà amb el model normalitzat que l'**Entitat Gestora** posarà al servei dels abonats, i es podrà fer de forma presencial i telemàtica.
2. En tot cas i per tal de dur a terme les connexions en via pública d'aigua, i clavegueram, l'**Entitat Gestora** sol·licitarà prèviament el corresponent permís d'obres municipal en règim de comunicació. El cost de la comunicació d'obres es repercutirà a l'abonat.

Article 26. Causes de denegació de la connexió de servei

L'**Ajuntament** pot denegar la sol·licitud de connexió de serveis per qualsevol de les causes o circumstàncies següents:

- a) Per incomplir en matèria de connexions les disposicions establertes en aquest Reglament.
- b) Quan la cota d'abocament de l'immoble per al qual se sol·licita la connexió sigui inferior a la del sistema amb la que ha d'entroncar-se.
- c) Quan alguna part de les instal·lacions generals hagi de discórrer per propietat de tercers, sense que s'hagi acreditat la disponibilitat dels espais afectes, amb relació a les servituds de pas de les instal·lacions de la xarxa d'aigua i clavegueram, quant al previst al text refós de la Llei d'Aigües i al Reglament del Domini Públic Hidràulic en tot allò que fa referència a la servitud legal d'aqüeducte.

Article 27. Drets econòmics

1. El sol·licitant ha de satisfer l'**import de l'escomesa** per gaudir de la connexió física entre els sistemes de subministrament i de clavegueram i la instal·lació privada d'aquest.
2. A banda de l'escomesa, el sol·licitant ha d'abonar els **drets de servei** segons l'estudi de tarifes vigent i l'ordenança reguladora corresponent, a fi i efecte que la unitat urbana pugui disposar dels serveis.
3. Un cop presentada la sol·licitud, i si no hi ha, a judici de l'**Ajuntament**, cap causa de denegació de la connexió, es procedirà a lliurar una **valoració econòmica** a satisfer d'acord amb els preus unitaris aprovats, i que caldrà fer efectiva en el termini màxim d'un **mes** a comptar des de la data del lliurament.
4. Vençut el termini atorgat pel pagament sense que s'hagi verificat aquest, s'entén que el sol·licitant desisteix de la seva sol·licitud.



5. L'import de l'escomesa i dels drets de servei podran anar determinats per la tipologia d'ús de l'immoble al qual s'afecten, així com a les característiques de la unitat independent d'edificació a què es donarà servei, i de la xarxa de subministrament i de sanejament més propera, classificant-se d'acord amb alguna de les modalitats d'ús previstes a l'Article 49 del present Reglament.

Article 28. Autoritzacions i permisos necessaris

1. Abonats els drets econòmics, quan l'execució de les obres correspongui a l'**Entitat Gestora**, aquests tramitaran l'obtenció de les autoritzacions i permisos que siguin necessaris davant les entitats i organismes competents.
2. Un cop obtingui les autoritzacions o permisos necessaris l'**Entitat Gestora** ha d'executar les connexions en el termini màxim de **quinze dies hàbils**, sempre que hagi finalitzat, per part de l'abonat, l'execució de la xarxa interna de l'immoble, inclosa la connexió futura, d'acord amb les característiques tècniques establertes per l'**Entitat Gestora**.

CAPÍTOL III. LA CONNEXIÓ AL SERVEI DE SUBMINISTRAMENT D'AIGUA POTABLE

Article 29. Execució de la connexió de subministrament

La connexió del servei de subministrament, mitjançant el ramal d'escomesa, s'efectua, sempre que sigui possible, per sota de la porta principal de l'edifici o el lloc d'accés més proper a la via pública. Això no obstant, la ubicació definitiva la determinarà l'**Entitat Gestora** dels serveis d'acord amb les característiques del sistema de subministrament de la zona. El dimensionat es fixarà en funció de les característiques de les instal·lacions interiors, havent de complir la normativa vigent en aquesta matèria.

Article 30. Condicions per gaudir de la connexió

1. En l'aplicació d'aquest Reglament, es considera que un solar o immoble reuneix les condicions per poder connectar-se a la xarxa de distribució i gaudir del servei de subministrament d'aigua quan compleixi les condicions següents:
 - a) Que confronti amb un vial que disposi de xarxa de distribució d'aigua.
 - b) Que el nou subministrament no representi una caiguda de pressió apreciable en el proveïment sobre el punt de connexió.



- c) Que l'immoble disposi d'instal·lacions interiors adequades a les prescripcions d'aquest Reglament i resta de normativa vigent, així com un sistema d'evacuació d'aigües residuals i pluvials tècnicament resolt.
2. Quan en una via pública estigui projectada una xarxa de distribució sota les dues voreres, l'existència d'aquesta a la vorera oposada al solar o immoble no suposa en cap cas el compliment de les condicions exposades.

Article 31. Connexions provisionals per a obres

1. La connexió provisional per destinar l'aigua a l'execució d'obres de construcció o d'urbanització tindrà caràcter especial i s'efectuarà d'acord amb les condicions següents:
- a) El contractista o el promotor hauran de sol·licitar l'autorització per una connexió provisional per a obres, aportant la documentació requerida a l'Article 44 del present Reglament i formalitzant el corresponent contracte.
 - b) La durada del contracte no podrà ser superior a la durada de les obres. Es considerarà que aquestes han acabat en el moment en què se sol·liciti la llicència de primera ocupació o un cop vençut el termini màxim establert a la llicència d'obres o, si cal, a la pròrroga d'aquestes. Si es tracta d'instal·lacions subjectes a llicència o autorització ambiental, el subministrament provisional ha de cessar un cop es formalitzi el control inicial, i si està subjecte a comunicació, en el moment que aquesta es formalitzi. En les actuacions urbanístiques es procedirà a cessar el subministrament provisional en el moment que es procedeixi a la recepció provisional de les obres per l'**Ajuntament**.
 - c) La utilització de l'aigua per a usos diferents del d'obres serà considerada defraudació i habilita a l'**Entitat Gestora** dels serveis a l'extinció del contracte provisional, sense perjudici de la liquidació per defraudació i l'adopció de les mesures legals que consideri escaients.
2. Quan per circumstàncies tècniques no sigui possible efectuar una connexió provisional a la xarxa, es proporcionarà un punt de presa mòbil o columna, propietat de l'**Entitat Gestora** dels serveis, la contractació de la qual es regula a l'Article 51 del present Reglament.

CAPÍTOL IV. LA CONNEXIÓ AL SERVEI DE CLAVEGUERAM



Article 32. La connexió al servei

1. Dins de l'àrea de cobertura a la qual fa referència l'Article 6 d'aquest Reglament, la connexió del servei de clavegueram, mitjançant el ramal d'escomesa, s'efectua pel lloc més proper al sistema de clavegueram. L'execució dels treballs necessaris per a la connexió s'han de realitzar de forma lleugerament esbiaixada a l'eix del vial amb el qual confronta l'immoble, entroncant el ramal d'escomesa, sempre que sigui possible, en un pou del sistema de sanejament.
2. En el cas de finques destinades a habitatges unifamiliars aparellats o adossats, es pot gestionar, a criteri de l'**Entitat Gestora** dels serveis, una única connexió d'abocament entre les dues edificacions confrontants, que únicament compartiran el tub de la connexió en via pública.
3. Com a directriu general, cada finca només pot disposar d'una única connexió d'abocament, dues en cas d'existir xarxa separativa.

Article 33. Condicions per gaudir del servei de clavegueram

Es considera que un solar o immoble és apte per a la connexió a la xarxa de clavegueram quan es donin les condicions següents:

- a) Que confronti amb un vial de titularitat pública o privada que disposi de xarxa de clavegueram en servei.
- b) Que la nova connexió no representi una sobrepressió en aquesta xarxa, que pugui afectar a la resta de punts de connexió.
- c) Que compleixi les condicions exigibles a les instal·lacions interiors en matèria d'evacuació d'aigües residuals, segons la normativa vigent.

Article 34. Requisits i característiques bàsiques de la connexió al sistema de clavegueram

1. Els sol·licitants de llicència de connexió de servei han de presentar la documentació següent:
 - a) Model normalitzat, proposat per l'**Entitat Gestora** i aprovat per l'**Ajuntament**.
 - b) Plànol de la xarxa de desguàs interior de l'edifici en planta i alçada, a escales respectives 1:100 i 1:50, detallant expressament els sifons generals i la ventilació aèria en els termes del **Decret 130/2003**, de 13 de maig, pel qual s'aprova el Reglament dels serveis públics de sanejament o normativa que el substitueixi.



En cas de connexions de xarxes per a aigües pluvials en edificacions caldrà acreditar, mitjançant informe tècnic preceptiu d'un tècnic competent, l'existència de xarxa separativa, sempre que ho requereixi el títol administratiu habilitant de l'obra, exceptuant en els casos en què es procedeixi a la primera ocupació de l'edificació, ja que aquest requisit es resoldrà en aquest tràmit.

2. Les connexions han de complir amb les següents condicions:

- a) Les característiques tècniques de la connexió hauran de ser definides per l'**Entitat Gestora**. A mode general s'ajustarà a l'establert en els següents punts.
- El diàmetre interior del ramal d'escomesa externa no serà en cap cas inferior a **20 centímetres de diàmetre exterior**, mentre que el pendent longitudinal serà superior al 2%, sempre que sigui tècnicament possible.
 - La connexió de l'escomesa amb el col·lector es farà per la part superior, sempre que sigui possible.
 - A efectes del càlcul d'una xarxa de sanejament, s'estableixen els següents intervals de pendent per a les conduccions, així com les velocitats recomanades.

Diàmetre conducció (mm)	Pendent	
	Mínima	Màxima
Escomeses	2:100	6:100
D200 - D300	6:1000	6:100
D300 - D600	5:1000	5:100
D600 - D1000	3:1000	3:100
D100 - D2000	1:1000	1:100

Material	Velocitat màxima	Velocitat mínima
Formigó	4 m/s	0,6 m/s
PVC	5 m/s	

- El propietari o promotor de l'immoble haurà d'instal·lar en terrenys particulars un **sifó general** a cada edifici per a evitar el pas de gasos i múrids.
- Entre el ramal d'escomesa externa i el sifó general de l'edifici, s'ha de disposar obligatòriament d'una **canonada de ventilació** sense sifó ni cap tancament, d'acord amb la normativa vigent.



- En els edificis ja construïts, les conduccions d'aigües pluvials poden utilitzar-se com a xemeneies de ventilació, sempre que siguin susceptibles d'adaptar-se a les condicions assenyalades anteriorment i desguassin directament al ramal d'escomesa externa.
- Les instal·lacions inferiors de desguàs de l'edifici, situades a cota inferior a la rasant de vorera, han de ser completament estanques a una pressió mínima d'**1 kg/cm²** i una màxima d'**1,5 kg/cm²** per evitar afectaments i trencaments a la xarxa. A més, s'han d'adaptar les altres prescripcions determinades per aquest Reglament.
- No pot haver-hi cap obertura de les instal·lacions interiors situada a menys de **50 centímetres** sobre el nivell de la vorera.
- Quan el nivell de desguàs no permeti la conducció a la claveguera per gravetat, l'elevació de les aigües anirà a càrrec de la propietat de la finca.
- Si és possible, i mentre no es provoquin problemes de durabilitat ni de ruïna per la ruptura excessiva de les parets del pou o d'accés al mateix, es procurarà fer les connexions de servei en els pous de registre existents a la xarxa. Si, en el tram en què es projecta la connexió, els pous de registre de la xarxa existent estan separats per més de 50 metres, es procedirà a la construcció d'un pou intermedi. Igualment, sempre que la construcció d'una connexió de servei ho requereixi, per les seves característiques físiques o bé pel seu ús, s'executarà un nou pou de registre on fer la dita connexió. La construcció del pou de registre es durà a terme per part del prestador del Servei i anirà a càrrec de l'usuari.

- b) Les condicions anteriors podran ser modificades o ajustades prèvia justificació tècnica corresponent per l'**Entitat Gestora**.

Article 35. Connexió d'instal·lacions industrials

1. Cada activitat industrial tindrà la seva connexió independent al sistema de clavegueram.
2. Les instal·lacions d'abocament d'aigües procedents d'instal·lacions industrials s'instrumentaran segons el que disposi el **Reglament dels Serveis Públics de Sanejament**, aprovat pel **Decret 130/2003**, de 13 de maig, o la normativa vigent.



Article 36. Elevació i desguassos interiors

1. En el cas que la cota d'un abocament no permeti el vessament directe a la xarxa de clavegueram, el sol·licitant ha d'instal·lar a càrrec seu un grup d'elevació d'aigües residuals dintre de la seva propietat.
2. El sol·licitant ha de preveure els mecanismes corresponents i les obres necessàries per impedir el retrocés de les aigües.
3. En el supòsit que no s'adoptin les mesures necessàries o aquestes siguin insuficients, ni l'**Ajuntament** ni l'**Entitat Gestora** assumirà cap responsabilitat pels danys o perjudicis que pugui ocasionar l'entrada d'aigua residual a l'immoble.

Article 37. Conservació i manteniment de les connexions

1. L'**abonat** és responsable de l'estat de funcionament de les seves connexions al sistema de clavegueram, havent d'assumir tots els tràmits legals, així com les despeses derivades de les actuacions de conservació i manteniment, inclòs el ramal d'escomesa exterior. En el cas que l'**abonat** sol·liciti a l'**Entitat Gestora** dels serveis la realització de treballs de conservació o manteniment en relació amb aquestes connexions, els usuaris estaran obligats al reemborsament del seu cost.
2. En cas d'anomalia, avaria o desperfecte per ús indegut que impedeixi el funcionament correcte del ramal d'escomesa exterior, l'**Entitat Gestora** dels serveis ha de requerir a l'**abonat** perquè, en el termini que se li assenyali, procedeixi, previs els tràmits legals, a la seva esmena, sempre que la resolució d'aquesta es pugui portar a terme mitjançant la neteja del ramal. Transcorregut el termini assenyalat sense que s'acompleixin les actuacions pertinents, l'**Entitat Gestora** dels serveis podrà, per raons d'interès general o sanitari i prèvia autorització de l'**Ajuntament**, procedir de forma subsidiària a l'execució d'aquestes actuacions, amb subjecció als preus públics aprovats per l'**Ajuntament**, liquidant les despeses a l'**abonat**.
3. Les reparacions de l'escomesa exterior aniran a càrrec de l'**Entitat Gestora**, exceptuant quan siguin causades per ús indegut, en aquest darrer cas aniran a càrrec de l'**abonat**.
4. Les despeses liquidades hauran de ser abonades d'acord amb les regles generals compreses en aquest Reglament i el llistat de preus unitaris aprovats, sense perjudici que l'**abonat** faci d'ús del dret a oposar-se d'acord amb el procediment regulat en el TÍTOL VII del present Reglament.



Article 38. Altres actuacions públiques

Dins de l'àrea de cobertura, l'**Entitat Gestora** dels serveis pot fer qualsevol treball de construcció, reparació, manteniment, neteja o variació dels ramals d'escomesa externa inclús el remodelatge o reposició del paviment afectat pels serveis.

CAPÍTOL V. IMPLANTACIÓ I AMPLIACIONS DELS SISTEMES

Article 39. Implantació o ampliacions dels sistemes derivada de noves actuacions urbanístiques

1. Als efectes d'aquest Reglament, s'entén per **actuacions urbanístiques** les derivades de l'execució d'instruments de planejament, així com qualsevol altra actuació de caràcter aïllat que impliquin l'ampliació o la modificació dels sistemes de subministrament d'aigua o clavegueram.
2. L'obra de la nova xarxa de subministrament d'aigua o clavegueram o l'ampliació o modificació de l'existent anirà a càrrec del promotor urbanístic del sòl o de l'edificació o dels propietaris.
3. Abans de l'aprovació dels instruments de planejament o d'execució urbanística, el promotor urbanístic haurà de sol·licitar a l'**Entitat Gestora** dels serveis informe sobre la suficiència de recursos hídrics i del sistema de clavegueram.
4. Aprovat inicialment un projecte d'urbanització, l'**Ajuntament** demanarà a l'**Entitat Gestora** dels serveis que es pronunciï sobre el projecte. L'**Entitat Gestora** dels serveis en el termini d'un **mes** emetrà informe sobre la idoneïtat del contingut del projecte, així com sobre la forma d'execució de les obres d'urbanització.
5. L'**Entitat Gestora** dels serveis pot exigir, en la fase d'execució de les obres d'urbanització i abans de la seva recepció i posada en servei, les proves que estimi necessàries per garantir la idoneïtat d'aquestes, que estaran detallades en el Protocol de Recepció d'Obres redactat per l'**Entitat Gestora** redactarà i aprovat per l'**Ajuntament**.
6. Tots els elements integrants de l'ampliació dels serveis han de ser revisats amb caràcter previ a la seva acceptació i posada en servei d'acord amb el Protocol de Recepció d'Obres. L'**Entitat Gestora** dels serveis ha d'emetre prèviament un document de conformitat i d'acceptació dels elements integrants dels sistemes de subministrament i clavegueram amb caràcter previ a la seva posada en explotació, que resta condicionada a la recepció de tota l'obra d'urbanització per l'**Ajuntament**.



Article 40. Subscripció de convenis

L'Entitat Gestora dels serveis pot subscriure convenis amb les parts interessades (**Ajuntament**, administració amb competències urbanístiques, Agència Catalana de l'Aigua, propietaris o promotors), amb la finalitat d'establir instruments de col·laboració entre les entitats participants per tal d'executar i finançar les infraestructures necessàries per garantir l'abastament (construcció de nous dipòsits, construcció o ampliació d'ETAP, xarxa de distribució i altres instal·lacions d'abastament associades) i el clavegueram (construcció o ampliació de col·lectors d'aigües residuals i pluvials i altres instal·lacions de sanejament associades).

Article 41. Prolongació o modificació dels sistemes de subministrament o clavegueram no derivada de noves actuacions urbanístiques

1. Quan s'hagi d'efectuar una prolongació o modificació dels sistemes no derivada de l'execució de plans o programes urbanístics, fins i tot en sòl urbà consolidat, la totalitat de les despeses que s'originin van a càrrec dels beneficiaris. No obstant això, l'**Ajuntament d'Alcanar**, en casos excepcionals i prèvia justificació tècnica, es podrà fer càrrec de les despeses derivades de l'actuació. S'admet com a excepció anterior les extensions del sistema d'abastament en xarxa ubicada a sòl urbà consolidat, segons el Planejament Urbanístic General vigent a Alcanar.
2. Les obres les haurà d'executar l'**Entitat Gestora** o un contractista degudament autoritzat i sota supervisió de l'**Entitat Gestora** dels serveis.
3. En el cas que les obres no les realitzi l'**Entitat Gestora** dels serveis, aquesta haurà d'informar sobre el projecte executiu. Les prescripcions tècniques de les obres relatives als serveis de subministrament i clavegueram seran fixades per l'**Ajuntament d'Alcanar**.
4. L'**Entitat Gestora** dels serveis pot exigir, en la fase d'execució de les obres relatives als serveis i abans de la seva recepció per l'**Ajuntament** i posada en servei, les proves que estimi necessàries per garantir la seva idoneïtat, que estaran detallades en el Protocol de Recepció d'Obres redactat per l'**Entitat Gestora** i aprovat per l'**Ajuntament**.
5. Tots els elements integrants de l'ampliació dels serveis han de ser revisats amb caràcter previ a la seva acceptació i posada en servei. L'**Entitat Gestora** dels serveis ha d'emetre prèviament un document de conformitat i d'acceptació dels elements integrants dels sistemes de subministrament i clavegueram amb caràcter previ a la seva posada en explotació, que resta condicionada a la recepció de tota



l'obra d'urbanització per l'**Ajuntament**. Els costos d'elaboració de l'esmentat document els assumirà l'**Entitat Gestora**.

Article 42. Anul·lació de desguassos provisionals.

1. En el moment que s'executin nous sistemes de clavegueram, l'**Entitat Gestora** dels serveis anul·larà, a càrrec dels **abonats** o beneficiaris (si no fossin abonats) tots els desguassos particulars que, amb caràcter provisional o definitiu, autoritzats o no, poguessin estar operatius a les finques amb façana davant el nou sistema de clavegueram públic, ja siguin ramals d'escomeses externes, fosses sèptiques o entroncaments a aquests, essent obligatòria la connexió al nou sistema.
2. L'obligació de l'apartat anterior és extensiva a qualsevol altre tipus d'entroncament amb el sistema de clavegueram a partir del moment que aquest sigui conegut per l'**Entitat Gestora** dels serveis.



TÍTOL III. CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE SUBMINISTRAMENT D'AIGUA POTABLE I CLAVEGUERAM

CAPÍTOL I. PÒLISSA O CONTRACTE DE SERVEIS

Article 43. Relació entre l'Entitat Gestora dels serveis i l'abonat

1. La relació entre l'**Entitat Gestora** dels serveis i l'**abonat** queda regulada mitjançant el contingut de la pòlissa o contracte de serveis en la qual s'inclouen els termes i les condicions particulars pactades pels serveis i, subsidiàriament, per allò que estableix el present Reglament i resta de normativa que sigui d'aplicació.
2. No es pot dur a terme cap dels serveis regulats en el present Reglament sense que les parts hagin formalitzat per escrit la corresponent pòlissa o contracte de serveis.
3. Cada servei i ús ha de tenir una pòlissa o contracte que només es pot subscriure amb el titular del dret d'ús de la finca, habitatge, local o indústria, o amb la persona que legalment el pugui representar.
4. La pòlissa o contracte s'ha d'establir per a cada tipus de servei, essent obligatori formalitzar contractes independents per aquells serveis que exigeixin l'aplicació de tarifes o condicions diferents o quan així s'estableixi expressament en aquest Reglament.
5. L'**Entitat Gestora** dels serveis està obligada a formalitzar la pòlissa de servei amb tot aquell sol·licitant que compleixi els requisits establerts en aquest Reglament.
6. El contracte es formalitzarà exclusivament per escrit i d'acord amb el model oficial aprovat per l'**Entitat Gestora**, i podrà tramitar-se i facilitar-se tota la documentació en format paper o telemàticament, a voluntat del sol·licitant.
7. Sense perjudici de l'anterior, i com a norma general, es tramitaran de forma conjunta les sol·licituds dels serveis de subministrament d'aigua potable i clavegueram d'un mateix usuari i objecte a subministrar.
8. Cada pòlissa resta afecta les finalitats per les quals es va signar i, en conseqüència, està prohibit dedicar-la a altres finalitats o modificar-ne l'abast.
9. La legitimació per actuar davant l'**Entitat Gestora** dels serveis s'acredita mitjançant la titularitat de la pòlissa o contracte. No s'atendrà cap reclamació sobre el servei que no sigui formulada per l'**abonat** o persona que el representi legalment.



Article 44. Sol·licituds de serveis

1. Les sol·licituds de la pòlissa o contracte de serveis s'han de realitzar per cada finca, habitatge, local, establiment o indústria que constitueixin una unitat independent, el dret d'ús del qual estigui legítimament atribuït al sol·licitant o a la persona que representa.
2. Si el sol·licitant és una comunitat (propietaris, veïns...), les sol·licituds s'han de realitzar pel president de la mateixa o persona autoritzada.
3. Les sol·licituds es faran amb imprès normalitzat que facilitarà l'**Entitat Gestora** dels serveis en l'oficina d'atenció presencial i en punts d'accés electrònic que es determinin, i preferentment totes les sol·licituds i presentacions s'hauran de fer forma telemàtica.
4. Amb caràcter general, la sol·licitud haurà d'anar acompanyada de la documentació següent:
 - a) Acreditació del Número d'Identificació fiscal de la persona física o jurídica sol·licitant i, si és procedent, del representant.
 - b) Acreditació de la condició de propietari de l'immoble o titular d'un dret d'ús sobre aquest.
 - c) Títol habilitant municipal de l'ocupació.
 - d) El butlletí d'instal·lació interior subscrit per l'instal·lador autoritzat.
 - e) En el cas de la connexió a la xarxa de clavegueram, còpia del **permís d'abocament**, si l'actuació està subjecta al mateix. Quan la instal·lació estigui subjecte a autorització del permís d'abocament, d'acord amb el **Decret 130/2003**, de 13 de maig, pel qual s'aprova el Reglament dels Serveis públics de sanejament, amb caràcter previ a la sol·licitud del servei el sol·licitant haurà de sol·licitar el permís d'abocament a l'**Ajuntament**, tenint en compte que la connexió del servei no es podrà portar a terme fins que no s'hagi obtingut la corresponent autorització. Per altra banda, cal tenir en compte que en cas d'activitats amb incidència ambiental, d'acord amb la **Llei 20/2009**, de 4 de desembre, de Prevenció i control ambiental de les activitats, per les activitats incloses als annexos I i II el permís d'abocament es tramitarà conjuntament amb la sol·licitud de la llicència o autorització ambiental.
5. En funció del tipus d'ús a contractar el sol·licitant haurà de presentar la següent informació addicional:



- a) Per a habitatges: cèdula d'habitabilitat i llicència de primera ocupació, o autorització de l'**Ajuntament** fins a la seva concessió, d'acord amb la normativa vigent.
 - b) Per a comerços i indústries: Codi CCAE (Classificació Catalana d'Activitats Econòmiques) i, d'acord amb el nivell d'aplicació de la normativa sobre intervenció integral de l'Administració ambiental, la documentació mínima requerida serà el resguard d'haver presentat la declaració responsable, la comunicació d'inici d'activitats o la llicència d'activitat i el control d'inici d'activitat.
 - c) En cas d'activitats amb incidència ambiental, d'acord amb la Llei 20/2009, de 4 de desembre, de prevenció i control ambiental de les activitats, per les activitats incloses als annexos I i II el permís d'abocament es tramitarà conjuntament amb la sol·licitud de la llicència o autorització ambiental.
 - d) Per a obres: llicència municipal d'obres en vigència. Estan exemptes d'aquesta exigència l'execució d'obres d'urbanització previstes en plans urbanístics o projectes d'urbanització.
 - e) Per a subministraments municipals: l'autorització de l'**Ajuntament d'Alcanar**.
6. L'**Entitat Gestora** dels serveis pot exigir tota aquella documentació que, d'acord amb l'establert a la normativa vigent o per la correcta aplicació d'aquest Reglament, pugui resultar també necessària.
7. Les sol·licituds es poden efectuar de forma presencial a l'oficina del Servei o telemàtica o pels mitjans posats a disposició del sol·licitant.

Article 45. Inspecció tècnica del servei

1. Un cop efectuada la sol·licitud i aportada la documentació requerida, l'**Entitat Gestora** dels serveis, si escau, efectuarà si ho considera oportú una inspecció tècnica de les instal·lacions de l'immoble que hagi de rebre el servei amb la finalitat de comprovar que es compleixen les condicions exigides per contractar. També podrà requerir informe tècnic, certificació o declaració responsable signada per tècnic competent de la instal·lació interior al sol·licitant del servei en cas que es consideri necessari. Dit informe haurà d'anar a càrrec de l'**abonat**.
2. Si el resultat de la inspecció tècnica és favorable, el sol·licitant disposarà de **dos mesos** per procedir a la contractació, passats els quals es considerarà que desisteix de la seva sol·licitud.



3. Si el resultat de la inspecció tècnica és desfavorable, l'**Entitat Gestora** comunicarà al sol·licitant les causes de la denegació. Al mateix temps el sol·licitant, disposarà d'un termini d'un **mes** per complir amb els requisits que li hagin estat formulats per l'**Entitat Gestora**, o bé per presentar davant la mateixa les al·legacions que consideri oportunes. Transcorregut aquest termini sense que s'hagi complimentat el reglamentat, s'entendrà renunciada la sol·licitud, sense més obligacions per a l'**Entitat Gestora**.

Article 46. Obligacions econòmiques

Per formalitzar la pòlissa o contracte, el sol·licitant haurà d'abonar els drets de connexió i de servei que corresponguin, si no han estat abonats prèviament, així com les tarifes d'alta que es trobin vinculades a l'alta dels serveis. Aquests imports es liquidin en la primera factura dels serveis.

Article 47. Formalització dels contractes de serveis

Si l'**Entitat Gestora** dona el vistiplau tècnic i s'han satisfet les obligacions econòmiques, es pot formalitzar, **per duplicat**, el contracte de serveis, segons el model oficial aprovat per l'**Entitat Gestora** i que contindrà, com a mínim, les següents dades:

- Dades d'identificació i contacte de l'**Entitat Gestora** (direcció de l'oficina o local, telèfon de contacte, adreça web i NIF).
- Dades de l'**abonat** (número de contracte, dades d'identificació del titular -nom, NIF, correu electrònic...).
- En el seu cas, dades d'identificació del representant.
- Direcció del subministrament.
- Ús de l'aigua i tipus de comptador.
- Dades de pagament i domicili a efectes de correspondència.

Article 48. Modalitats d'ús

El subministrament d'aigua potable s'atorga per als usos següents:

- a) **Ús domèstic**: tots els usos exclusius que es destinen a cobrir les necessitats normals d'un habitatge o una comunitat de propietaris, destinats al consum humà d'aigua potable, a calefacció, a neteja o altres usos domiciliaris.



- b) **Ús comercial**: aplicació de l'aigua als locals comercials i de negoci, als comerços o les indústries en què en el procés per a l'obtenció, la transformació o la fabricació d'un producte l'aigua no intervé de manera predominant.
- c) **Ús industrial**: ús en què l'aigua intervé com a element en el procés de fabricació, per incorporació al producte o com a determinant del resultat, sigui com força motriu o com a agent mecànic o químic, i constitueix un element principal en tota mena d'indústries.
- d) **Ús agrícola i ramader**: ús adreçat al reg per a l'obtenció de productes agrícoles o a la satisfacció de les necessitats de la ramaderia comprès en una explotació familiar, de manera que els usos domèstics de l'habitatge de l'explotació s'hi integren.
- e) **Ús per a obra**: subministrament per a l'execució d'obres o construccions. Aquest tipus de subministrament sempre ha de tenir una vigència limitada temporalment en el temps, limitada exclusivament al període de l'obra que s'ha d'executar.
- f) **Ús contra incendi**: ús adreçat a la prevenció d'incendis. El consum en aquests contractes ha de ser esporàdic i s'ha d'adreçar exclusivament a l'extinció d'incendis; ha d'estar justificat i s'ha de comunicar a l'entitat subministradora en cas que se n'hagi fet ús.
- g) **Ús municipal**: és el destinat als edificis i instal·lacions municipals i a aquells centres, serveis o dependències que l'Ajuntament determini expressament que s'hauran de comunicar al prestador del servei.
- h) **Altres usos**: quan l'aigua subministrada s'adreça a qualsevol altre ús, diferent dels usos que s'acaben d'indicar, com l'ús recreatiu, la jardineria, les instal·lacions d'oci o el lleure.

No es pot fer servir l'aigua per a usos diferents dels que s'han concedit, i se'n prohibeix la cessió total o parcial a un tercer, sigui a títol oneros o gratuït; només en el cas d'un incendi es pot facilitar aquesta disposició. El subministrament que es fa mitjançant les fonts públiques mai no es pot utilitzar per a altres finalitats, sense l'autorització municipal, diferents del propi de proveïment i refrescament puntual de la població a via pública.

Article 49. Subministrament contra incendis

1. La connexió al sistema públic d'un subministrament contra incendis requereix la formalització prèvia del contracte corresponent que se sotmetrà a la mateixa tramitació que els de subministrament ordinari.
2. Efectuada la instal·lació, les boques contra incendis són precintades pel personal de l'**Entitat Gestora** dels serveis i s'entén que han estat utilitzades sempre que en



desaparegui el precinte. Si s'esdevingués un sinistre, l'**abonat** ho ha de comunicar a l'**Entitat Gestora** dels serveis en el termini de **3 dies hàbils** des de la data del sinistre a fi de reposar els precintes corresponents.

3. La instal·lació de les xarxes interiors d'incendis han de ser independents de les altres que pugui tenir l'immoble, i no pot connectar-s'hi cap derivació per a altres usos. L'**abonat** podrà utilitzar les boques d'incendi en benefici de tercers. En cas d'utilització inadequada, serà aplicable la facturació del consum, d'acord amb la tarifa més alta, al marge d'aplicar-se les sancions corresponents.
4. En les factures periòdiques es gravarà pel concepte de disponibilitat del servei i segons les tarifes vigents a cada moment.
5. Es podran autoritzar connexions contra incendis de forma directa a la xarxa sempre que es disposi de pressió suficient. En cas contrari, serà responsabilitat de l'**abonat** garantir que disposa dels dispositius d'emmagatzematge i sobrepressió necessaris.
6. Com a norma general, caldrà controlar aquests punts de subministrament amb comptadors de pas total siguin mecànics o digitals.
7. **Les instal·lacions interiors contra incendis** seran absolutament independents de les destinades a qualsevol altra finalitat, i d'elles no podrà efectuar-se'n cap derivació per a un altre ús. Les escomeses per als serveis contra incendis han de disposar d'un comptador independent, de pas lliure, el diàmetre o cabal s'han d'establir en el projecte tècnic de la instal·lació contra incendis que ha d'estar signat per un tècnic competent, i la instal·lació ha de complir la legislació vigent. Queda prohibit agafar aigua de qualsevol element d'aquestes instal·lacions, excepte en cas d'incendi. Tot sistema que constitueixi la instal·lació contra incendis s'alimentarà a través d'una escomesa a la xarxa pública de distribució independent a la xarxa del subministrament ordinari.

Quan la normativa específica d'incendis exigeixi una pressió en la instal·lació interior de l'abonat que no sigui la que l'Entitat Gestora garanteix, serà responsabilitat del mateix abonat establir i conservar els dispositius de pressió que li permetin donar compliment a la normativa específica abans citada.

La connexió a la xarxa pública d'un subministrament contra incendis requerirà la formalització prèvia del contracte corresponent entre l'Entitat Gestora i l'abonat. Aquests contractes tindran la mateixa tramitació i caràcter que els de subministrament ordinari. Això no obstant, aquests contractes seran únicament per a subministrament d'aigua i hauran de constar del corresponent certificat d'instal·lació contra incendis.



Article 50. Subministraments provisionals

1. Es poden formalitzar contractes provisionals en els següents supòsits:
 - a) Quan s'hagi autoritzat una connexió provisional per obres.
 - b) Quan el subministrament sol·licitat només es pugui realitzar mitjançant un dispositiu de presa mòbil.
 - c) Quan no es pugui formalitzar una contractació definitiva per no disposar el sol·licitant de la totalitat de la documentació legalment exigible.
2. Aquests contractes es concedeixen a títol de precari. Això no obstant, durant el temps que estiguin en vigència, queden subjectes a les mateixes condicions generals establertes per a la resta de contractes, a més de les que es puguin establir amb caràcter particular.
3. L'aigua subministrada mitjançant un contracte provisional d'obres no pot utilitzar-se per abastir habitatges, locals o establiments industrials, havent-se de deixar sense efecte un cop finalitzada l'obra, la qual cosa s'entendrà produïda segons el que es disposa en l'Article 31 del present Reglament.
4. El subministrament podrà ser interromput immediatament quan l'**Entitat Gestora** dels serveis comprovi que s'ha extingit el motiu que va justificar la seva contractació. Malgrat això, mentre l'**abonat** no sol·liciti la baixa, continua en vigor el contracte provisional i aquest serà el responsable dels consums efectuat.

CAPÍTOL II. DURADA I CESSIÓ DEL CONTRACTE

Article 51. Durada del contracte

La pòlissa o contracte dels serveis de subministrament d'aigua potable i clavegueram té la vigència que s'hagi fixat en la pòlissa i s'entén tàcitament prorrogada de forma automàtica i indefinida per iguals períodes, llevat que l'**abonat** notifiqui per escrit, a través dels canals de comunicació establerts per l'**Entitat Gestora** dels serveis, la intenció de donar-la per acabada. Els canals com a mínim seran de forma presencial i telemàtica. En defecte d'un termini de vigència es considerarà que la pòlissa és indefinida.

Article 52. Modificació de la pòlissa o contracte

1. El contracte es considerarà modificat sempre que així ho disposi una disposició de caràcter general aprovada amb posterioritat a la seva vigència, sense necessitat de



procedir a una nova formalització. En especial aquesta previsió afecta les tarifes i als usos previstos en el contracte de serveis.

2. Qualsevol canvi en les dades de l'**abonat** ha de ser comunicat a l'**Entitat Gestora** dels serveis, per escrit o per qualsevol altre mitjà del qual quedi constància. La sol·licitud de modificació requereix que l'**abonat** es trobi al corrent de les seves obligacions econòmiques.

Article 53. Canvi de titularitat per cessió de la pòlissa o contracte

Amb caràcter general es considera que el contracte de subministrament és personal i que l'abonat no pot cedir els seus drets a tercers ni exonerar-se de les seves responsabilitats en relació amb el servei. Això no obstant, qualsevol abonat que estigui al corrent de les seves obligacions econòmiques amb el servei pot traspasar el seu contracte a un altre abonat que ocupi el mateix immoble i en les mateixes condicions d'ús que ha tingut el primer, i complint la reglamentació vigent en el moment de la cessió o canvi de titular.

Article 54. Subrogació en la posició de les parts del contracte

1. Es preveuen els supòsits de subrogació següents:
 - a) En cas de defunció de l'**abonat** o titular del contracte, el cònjuge o la seva parella de fet, descendents, ascendents i germans o germanes que haguessin conviscut habitualment a l'habitatge, almenys amb dos anys d'antelació a la data de la defunció, podran subrogar-se en la posició de l'**abonat**. No són necessaris els dos anys de convivència en cas que hagin estat sotmesos a la pàtria potestat del difunt, o bé que es tracti del cònjuge o parella de fet.
 - b) L'hereu o legatari pot subrogar-se si succeeix al difunt en la propietat o l'ús de l'habitatge o local.
 - c) En casos de separacions matrimonials, divorcis o extinció de la parella estable, quan l'ús de l'habitatge se cedeixi al cònjuge no titular, aquest podrà subrogar-se en la posició de l'**abonat**.
 - d) Les persones jurídiques només es poden subrogar en els casos de fusió per absorció, aportació d'empresa i transformació social.
2. El termini per subrogar-se és de **sis mesos** a partir de la data del fet causant, i es formalitza per qualsevol medi admès en dret, quedant subsistent la mateixa fiança.
3. La subrogació només serà possible si el subrogat estava al corrent de pagament de les seves factures.



4. En el cas que es produeixi alguna modificació en la personalitat de l'**Entitat Gestora** dels serveis, ja sigui per canvi en la forma de gestió o per altra causa que origini una modificació d'aquesta personalitat, la subrogació de la posició de l'**Entitat Gestora** dels serveis es produirà de forma automàtica a partir de l'acord de l'**Ajuntament**, sense necessitat de formalitzar noves pòlisses o contractes.

CAPÍTOL III. SUSPENSIO DELS SERVEIS I EXTINCIÓ DEL CONTRACTE

Article 55. Causes de suspensió

L'entitat subministradora, sense perjudici de les accions de tipus civil o administratiu que la legislació vigent li empari, pot suspendre el subministrament als abonats o usuaris en els casos següents:

1. Subministrament sense contracte: quan un usuari gaudeixi del subministrament sense contracte que l'empara i es negui a subscriure'l a requeriment de l'entitat subministradora. En aquests casos es farà el tall immediat del subministrament en cas que l'entitat subministradora no tingui coneixement dels usuaris del servei o dels habitants de l'habitatge.
2. Ús diferent del que s'ha contractat: en tots els casos en què l'abonat utilitzi l'aigua que se li subministra per a usos diferents dels que ha contractat.
3. Avaria en la instal·lació interior: quan es generi una avaria en l'anomenada "instal·lació interior" i l'abonat no la repari, atès que el seu manteniment és exclusiu de l'abonat i la manca de reparació de la instal·lació comporti un ús indegut de l'aigua, que pugui generar fins i tot perjudicis a tercers. En aquests casos es pot fer el tall immediat del subministrament per evitar danys o riscos a tercers, i es pot estimar l'aigua consumida a causa de l'avaría en cas que aquesta, pel lloc on estigui localitzada, no hagi pogut ser registrada pel comptador.
4. Subministrament a tercers: quan l'abonat estableixi o permeti establir derivacions en la seva instal·lació per al subministrament d'aigua a altres finques, locals o habitatges diferents dels que s'han consignat en el contracte de subministrament.
5. Derivacions clandestines o preses directes: quan el personal de l'entitat subministradora trobi derivacions o preses directes en les seves xarxes amb consum d'aigua sense cap contracte, és a dir, realitzades clandestinament. En aquest cas l'entitat subministradora pot fer el tall immediat de l'aigua en aquestes derivacions, i n'ha de donar compte posteriorment, per escrit, al titular del contracte.



En tot cas, es farà el tall immediat del subministrament en els casos en què es detecti una manipulació de la instal·lació que pugui permetre la defraudació de fluid, en els quals no sigui possible l'eliminació amb caràcter immediat de la irregularitat de la manipulació que han detectat els operaris de l'Entitat en el mateix moment d'identificar-la.

6. Impediment de revisió: quan l'abonat no permeti l'entrada en el local que té el subministrament contractat, en hores hàbils o de relació normal amb l'exterior, al personal que, autoritzat per l'entitat subministradora i proveït de la documentació d'identitat corresponent, tracti de revisar les instal·lacions; en aquest cas, és necessari que el personal de la inspecció estengui acta dels fets en la qual es deixi constància de la negativa a l'accés, i també dels motius que justifiquen la necessitat de la revisió.

7. Retorn per irregularitat de xarxa interior: quan la xarxa interior de l'abonat no disposi dels equips preceptius per evitar el retorn d'aigua des de la xarxa interior a la xarxa municipal, cosa que pot afectar la potabilitat de l'aigua a la xarxa de distribució, i l'abonat no adopti les mesures oportunes. En cas que aquesta irregularitat es materialitzi en un risc per a la potabilitat de la xarxa, es podrà fer el tall immediat del subministrament, amb la comunicació posterior de les causes que l'han motivat al titular del contracte.

8. Negativa a l'adequació de l'arqueta o instal·lació interior: per la negativa de l'abonat a modificar el registre o arqueta del comptador, i fins i tot la instal·lació interior corresponent, quan això sigui necessari per substituir el comptador per qualsevol de les causes que autoritza aquest reglament.

9. Barreja d'aigües: quan l'abonat barregi aigua d'una altra procedència i, requerit per l'entitat subministradora perquè anul·li aquesta anomalia, no en faci efectiva l'anul·lació en el termini màxim de 5 dies.

10. Impossibilitat de lectura: quan durant 4 períodes consecutius persisteixi la impossibilitat de prendre la lectura dins el règim normal establert a aquest efecte, i tampoc és aportada per l'abonat, l'entitat subministradora podrà suspendre transitòriament el subministrament, fins que l'abonat accedeixi a modificar, a càrrec seu i pel seu compte, la instal·lació interior, de manera que el comptador quedi situat a l'exterior i no s'hi dificulti l'accés per poder prendre la lectura, o la instal·lació de l'equip de telelectura, que serà a càrrec de l'abonat.

11. Manipulació: quan es produeixi la manipulació del comptador o del precinte del comptador i no sigui possible restaurar la legalitat de la instal·lació mitjançant l'eliminació de la irregularitat de la manipulació que s'ha detectat amb caràcter immediat pels operaris de l'entitat subministradora en el mateix moment d'identificar-la.



12. Impagament: quan es produeix l'impagament d'una factura emesa per l'entitat subministradora, un cop ha transcorregut el període en via executiva.

13. Manca de documentació requerida: quan, després de l'alta mitjançant la contractació electrònica o per qualsevol altre mitjà, no s'aporta la documentació requerida en el termini establert a aquest efecte.

14. Modificació de consum: en fer modificacions de consum que produeixin increments desproporcionats o superiors al cabal previst en el moment de la contractació, de manera que pugui afectar el cabal o la pressió de la xarxa municipal.

15. Modificació de titularitat de l'immoble: quan es comprovi que el titular del contracte no té la condició de propietari o titular d'un dret real de gaudi limitatiu de domini sobre el bé que s'ha de proveir, llevat de les excepcions que es recullin en aquest reglament.

16. Infracció greu o molt greu: en tots els casos en què la conducta de l'usuari es pugui considerar com a falta greu o molt greu, segons la qualificació recollida en aquest reglament.

La represa del subministrament després que s'hagi extingit per qualsevol de les causes que s'han assenyalat anteriorment només es pot donar un cop l'abonat hagi esmenat les causes que en van motivar la suspensió i hagi liquidat les despeses associades a la suspensió.

Un cop hagin transcorregut 3 mesos des de la suspensió del subministrament, per causa dels motius que estableix aquest article, sense que s'hagin esmenat les causes que van originar el tall de subministrament, l'entitat subministradora en podrà dur a terme, d'ofici, la baixa.

Article 56. Procediment de suspensió

1. A excepció dels casos de tall immediat previstos en aquest reglament, l'entitat subministradora per fer la suspensió de subministrament ha de seguir minuciosament els tràmits següents prèviament al tall de subministrament per qualsevol de les causes previstes en aquest reglament.

2. Quan hi hagi qualsevol motiu o causa per fer el tall de subministrament, d'acord amb el que preveu aquest reglament, l'entitat subministradora haurà de trametre a l'abonat una notificació, per qualsevol mitjà que deixi constància de la tramesa, amb la qual s'adverteixi de la suspensió del subministrament prevista. Aquesta notificació ha de contenir almenys la següent informació:

- Número de contracte
- Adreça de subministrament



- Causa que motiva la suspensió del subministrament.
- Data prevista de tall o a partir de la qual es pot dur a terme la suspensió del subministrament.
- Adreça i horari de les oficines comercials de l'entitat subministradora, i també altres mitjans de contacte amb l'entitat subministradora per mitjà dels quals l'abonat pugui fer l'esmena de les causes de la suspensió.
- En cas que la causa del tall sigui motivada per un impagament de factures, informació sobre la possible existència d'ajudes dels serveis socials de l'Ajuntament o altres administracions per al pagament dels subministraments en cas que l'abonat estigui en situació de vulnerabilitat.

3. Addicionalment, a la tramesa de l'avís de tall a l'abonat, l'entitat subministradora ha de comunicar a l'Ajuntament el nom del titular del subministrament, l'adreça del subministrament, la causa o causes que motiven la suspensió i la data prevista de suspensió del subministrament o a partir de la qual s'ha previst dur-ne a terme la suspensió, per tal que l'Ajuntament pugui comprovar la possible existència d'una situació de vulnerabilitat de l'abonat en cas que el tall de subministrament derivi d'un impagament. Si abans de la data prevista del tall l'Ajuntament comunica a l'entitat subministradora la situació de vulnerabilitat social de l'abonat, l'entitat subministradora suspèn el procediment de tall.

4. La suspensió no es pot dur a terme en un dia festiu o en què, per qualsevol motiu, no hi hagi un servei administratiu complet i un tècnic d'atenció al públic a l'efecte de la tramitació completa del restabliment del servei, ni a la vigília del dia en què es produeixi alguna d'aquestes circumstàncies.

5. Un cop esmenada per l'abonat la causa que va generar la suspensió del subministrament, l'entitat subministradora ha de dur a terme el restabliment del servei sense dilacions indegudes, en la mesura que sigui possible el mateix dia en què cessi la causa de suspensió o, com a màxim, l'endemà.

6. Les despeses derivades de la suspensió i la reposició són a compte de l'abonat, aplicant-s'hi el que preveuen les tarifes vigents.

En cap cas no es poden percebre aquests drets si, pel fet que l'abonat hagi esmenat la situació, finalment no s'ha portat a terme la suspensió del subministrament o si, per qualsevol motiu, es determina que la suspensió hauria estat improcedent.

Article 57. Extinció del contracte

1. La pòlissa o contracte de servei s'extingeix per les causes següents:



2. Pel venciment del termini de **dos mesos** des de la suspensió dels serveis sense que l'**abonat** hagi esmenat qualsevol de les causes per les quals es va procedir a l'esmentada suspensió. En aquest cas l'**Entitat Gestora** dels serveis estarà facultat per resoldre el contracte a l'empara del qual disposa l'article 1124 del Codi Civil, sense perjudici de l'exigència del deute i al rescabament dels danys i perjudicis ocasionats, així com de l'incautament de la fiança i la seva aplicació a cobrir el deute.
3. Per la manipulació dels precintes o mecanismes utilitzats per fer efectiva la suspensió, de tal forma que hagi possibilitat el subministrament de l'**abonat** durant la suspensió o interrupció del servei.
4. A instància de l'**abonat** o persona autoritzada legalment.
5. Pel compliment del termini o de la causa que va justificar la formalització d'un contracte provisional.
6. Quan l'**abonat** perdi la titularitat o el dret d'ús, segons els casos, sobre l'objecte de subministrament, sense perjudici del dret de subrogació regulat en el present Reglament.
7. Per defunció de l'**abonat**, sense la utilització del dret de subrogació dins del termini de **sis mesos** a partir de la defunció.
8. Per resolució dels organismes competents a petició d'**Entitat Gestora** dels serveis.

Article 58. Restabliment dels serveis després de l'extinció del contracte

El restabliment dels serveis després que el contracte s'hagi extingit per qualsevol de les causes assenyalades a l'article anterior, només es pot efectuar mitjançant la formalització d'un nou contracte i l'abonament dels imports associats a la contractació.

TÍTOL IV. ATENCIÓ A LA VULNERABILITAT

Article 59. Protocol d'actuació pel compliment de la normativa en matèria de pobresa energètica.

Per tal de clarificar la sistemàtica d'actuació en compliment de la **Llei 24/2015 el 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica**, es desenvolupa el següent protocol, sempre supeditat al que fixa la normativa referenciada i les seves possibles modificacions i/o actualitzacions.



Aquest protocol no modifica el que estableix el present Reglament per a aquells usuaris que no es trobin en situació de risc d'exclusió residencial ni pel que fa a subministraments **No Domèstics**, als quals se'ls continuarà aplicant les actuacions previstes davant d'impagament dels rebuts de l'aigua i suspensió del subministrament.

1. Comunicació

L'**Ajuntament** i l'**Entitat Gestora** difondran les mesures d'actuació que hagin aprovat per fer front a les situacions de pobresa energètica. L'**Entitat Gestora**, mitjançant els seus canals de comunicació amb els usuaris, informarà dels ajuts existents que concedeixin a fons perdut als individus i unitats familiars en situació de risc d'exclusió residencial.

Els usuaris podran adreçar-se al personal d'atenció al client per informar-se i assessorar-se de possibles solucions i se'ls assistirà en la tramitació d'aquestes.

2. Mesures d'actuació quan el titular del subministrament domèstic és qui es pot trobar en situació de risc d'exclusió residencial.

Es podran donar tres casuístiques:

a) El titular es dirigeix a l'**Entitat Gestora**.

Quan la seva situació econòmica es preveu desfavorable puntualment o temporalment, l'**Entitat Gestora** negociarà ajornaments o fraccionaments del pagament de les factures, sense aplicar-hi interessos.

Si, en canvi, els problemes per afrontar les factures d'aigua són o es preveuen continuats, l'**Entitat Gestora** remetrà el cas als **Serveis Socials de l'Ajuntament** per tal de solucionar la seva situació.

Si el titular ja es troba en situació d'impagament de rebuts i es troba efectivament en una situació de risc d'exclusió residencial acreditant-ho amb un informe dels **Serveis Socials** o bé acredita haver adreçat a l'**Ajuntament** una sol·licitud (degudament registrada) per tal que se li reconegui aital condició, immediatament s'aturaran les possibles accions de tall d'aigua que poguessin estar previstes per impagament (principi de precaució).

b) El titular es dirigeix als **Serveis Socials de l'Ajuntament**.

Els **Serveis Socials** informaran l'usuari i analitzaran la seva situació per tal de determinar les ajudes a les quals pugui accedir, ajudant-lo així mateix a tramitar-les.



Davant el cas que els **Serveis Socials** determinin que el titular del subministrament es troba en una situació de risc d'exclusió residencial, ho comunicaran a l'**Entitat Gestora** amb un informe amb la màxima brevetat possible, per tal que l'**Entitat Gestora** els identifiqui i no dugui a terme cap suspensió de subministrament d'aigua, mentre persisteixi aquesta situació.

- c) El titular deixa de pagar les factures i no es dirigeix ni a l'**Entitat Gestora** ni als **Serveis Socials de l'Ajuntament**.

1. Enviament de notificació de deute (Avís d'impagament)

Donada una situació d'impagament, l'**Entitat Gestora** enviarà una carta de notificació de deute sol·licitant la seva liquidació i informant dels drets i de les mesures d'actuació existents per afrontar les situacions de pobresa energètica. Aquesta comunicació es farà pel mitjà de comunicació habitual amb el client (correu ordinari, adreça de correu electrònic...), incloent-hi tot allò que s'especifica a la **Llei 24/2015** (o normativa que correspongui), i en especial fent esment del fet que si no es rep contesta en 30 dies, es farà arribar la informació referent a l'impagament als **Serveis Socials**.

2. Comunicació a **Serveis Socials** dels subjectes amb deute.

Transcorreguts els **30 dies** des de la notificació de l'avís de tall l'**Entitat Gestora** sol·licitarà, dels clients que continuïn tenint deute, un informe als **Serveis Socials de l'Ajuntament** per a determinar si la persona o unitat familiar es troba en una de les situacions de risc d'exclusió residencial, per això es procedirà a enviar les dades corresponents als rebuts impagats d'habitatges als **Serveis Socials** pel canal que s'estableixi.

3. Suspensió de les accions de tall si s'acredita la situació de risc d'exclusió residencial.

Atenent l'estipulat al **Codi de Consum de Catalunya**, l'**Entitat Gestora** no iniciarà cap procediment que tingui com un possible fi el tall de subministrament, fins que hi hagi com a mínim dos rebuts pendents de pagament, o bé un únic rebut, si posteriorment han estat pagades almenys dues factures posteriors.



Se suspendran les possibles accions de tall d'aigua que poguessin estar previstes i s'identificarà aquell usuari com a exclòs de les gestions de suspensió del subministrament en els supòsits que **Serveis Socials** emeti un informe acreditant que no s'arriba a la renda de suficiència, o bé hi ha una dependència energètica, o no es pugui valorar el cas.

4. Enviament de la notificació d'avís de tall de subministrament.

En el cas que **Serveis Socials** emeti un informe en el qual es deixi constància que l'habitatge està per sobre del llindar de la renda de suficiència, i per tant no es pot acreditar risc d'exclusió residencial, l'**Entitat Gestora** enviarà notificació d'Avís de Tall de Subministrament.

Si un cop efectuat el tall del subministrament s'identifica alguna motivació relacionada amb la dependència energètica, motiu pel qual s'hagi de restablir el subministrament, i un cop es rebi comunicació dels Serveis Socials per qualsevol via (inclosa la via telefònica), es restaurarà el subministrament de manera urgent, en un màxim de **24 hores**.

5. Anàlisis de les **casuístiques de NO exclusió residencial**.

Atenent que l'objecte de la **Llei 24/2015** és evitar el sobre endeutament relacionat amb l'habitatge habitual, tal com indica l'article 1 de l'esmentada llei, s'acredita que NO es troben en situació de risc d'exclusió residencial els següents supòsits:

- (1) Usuaris o unitats familiars que l'informe de **Serveis Socials** així ho acrediti per situació de renda.
- (2) Els usuaris o unitats familiars no empadronades a l'habitatge, sempre que no acreditin que es tracta de la seva residència habitual. Aquesta circumstància s'acreditarà mitjançant un informe de la Policia Local.
- (3) Els habitatges sense consum d'aigua en dos períodes de facturació consecutius, atès que aquesta circumstància és conseqüència directa de què l'habitatge es troba deshabitada.
- (4) Els consums que es comprovi, mitjançant les proves necessàries, que no provenen d'una relació de consum legal sinó d'una activitat fraudulenta o presumptament criminal (delicte de defraudació de fluids, art. 255 del Codi Penal).

En cas que es detecti un consum que s'efectua gràcies al trencament, alteració o posant en perill el normal funcionament de qualsevol element



de la xarxa municipal, modificant il·legalment conduccions o fent-hi derivacions irregulars, enllaçant-se irregularment a punts de subministrament aliens, forçant aparells de mesura o falsejant les seves lectures o, en general, mitjançant qualsevol giny o activitat clandestina que denoti un ús volgudament fraudulent del servei municipal, es considerarà que aquest consum no està emparat pels mecanismes protectors de la **Llei 24/2015**.

En conseqüència, en aquests casos **l'Entitat Gestora** procedirà segons disposi aquest Reglament per a casos de frau.

En cas que l'alteració o derivació irregular portada a terme per a gaudir d'un consum fraudulent provoqués un risc greu i immediat per a la seguretat del funcionament general de la xarxa municipal, **l'Entitat Gestora** podrà procedir a efectuar les accions urgents de tall, reparació i restabliment abans de la notificació als serveis socials indicada al paràgraf anterior.

En els supòsits de frau, **l'Entitat Gestora** procedirà quant a la reclamació de les facturacions oportunes d'acord amb aquest Reglament i el Contracte del servei i, eventualment, a través de qualsevol acció legal que assisteixi al seu dret.

6. Informe resposta de **Serveis Socials**.

Tal com estableix l'article 9.1 de la Llei 24/2015," la sol·licitud d'un informe als serveis socials per a determinar si una unitat familiar es troba en una de les situacions de risc d'exclusió residencial a què fa referència l'article 5.10 obliga l'Administració a emetre l'informe en un termini de quinze dies. Si transcorre aquest termini i no s'ha emès l'informe, s'entén que la unitat familiar es troba efectivament en situació de risc d'exclusió residencial".

Si l'informe dels **Serveis Socials** municipals no el considera en situació de risc d'exclusió residencial, **l'Entitat Gestora** prosseguirà amb les actuacions previstes en aquest Reglament.

Així mateix, podran posar en coneixement de **l'Entitat Gestora** qualsevol consideració que creguin convenient amb relació a un cas, sens perjudici que **l'Entitat Gestora** apliqui el procediment descrit anteriorment.

Per a la resta de casos **Serveis Socials** disposarà d'un termini de **2 mesos**.



3. Cobertura social d'economies vulnerables

L'Ajuntament, d'acord amb la normativa de referència, podrà impulsar l'aprovació de tarifes socials o d'un fons social per poder donar cobertura als clients que estiguin en una situació de vulnerabilitat econòmica, d'acord amb la regulació vigent i sempre que ho dictaminin així els serveis socials municipals. El fons social, en cas que sigui aprovat per l'Ajuntament, s'aplicarà a la liquidació del deute que puguin generar els clients econòmicament vulnerables.

4. Mesures d'actuació **quan no és titular del subministrament qui es pot trobar en situació de risc d'exclusió residencial.**

Donat el supòsit que el consumidor en situació de risc d'exclusió residencial no sigui el titular del contracte de subministrament i s'hagi iniciat el procés de tall de subministrament, en l'instant en què es presenti aquesta situació a l'**Entitat Gestora**, previ informe dels **Serveis Socials** municipals, se suspendran totes les accions de suspensió de subministrament i/o es restablirà el subministrament d'aigua, sense cost pel titular del contracte.

5. Revisió dels casos detectats com situació de pobresa energètica.

La situació de pobresa energètica serà revisada pels Serveis Socials municipals en un termini no superior a un any a comptar des de la seva declaració, per tal de verificar que continuen en una posició de vulnerabilitat econòmica.

Per una comunicació fluida i eficaç entre els **Serveis Socials i l'Entitat Gestora**, ambdues parts designaran un únic interlocutor, especificant el seu telèfon i adreça de correu electrònic de contacte. Així mateix, remetran qualsevol dubte interpretatiu o controvèrsia sobre l'aplicació d'aquest Protocol.

Qualsevol regulació continguda en aquest protocol que pugui resultar contradictòria a la normativa vigent que sigui d'aplicació, quedarà automàticament anul·lada i sense efecte, havent de ser objecte de modificació i adaptació per les parts.

Igualment, l'**Ajuntament d'Alcanar** es reserva el dret de modificar el present protocol si les situacions esdevingudes d'ençà de la seva entrada en vigor aconsellessin la necessitat d'introduir canvis o si es produeixen modificacions significatives en la normativa d'aplicació.

Article 60. Restabliment dels serveis

1. Els serveis s'han de restablir una vegada l'**abonat** hagi esmenat les causes que originaren la suspensió.



2. Totes les despeses derivades de la tramitació de la suspensió dels serveis i del restabliment van a càrrec de l'**abonat**. No es reposarà el servei mentre no s'abonin a l'**Entitat Gestora** dels serveis els deutes pendents, incloses les despeses connexes i els deutes ocasionats per la suspensió i restabliment dels serveis.
3. El restabliment dels serveis s'ha de realitzar, depenent de la naturalesa de l'avaria, com a màxim, entre les **24 hores següents** al moment en què s'hagin esmenat les causes que originaren la suspensió i s'hagi notificat a l'**Entitat Gestora**.
4. En el supòsit que l'**Ajuntament**, mitjançant els serveis socials, emeti informe de risc d'exclusió residencial un cop s'hagin suspès els serveis, es procedirà al seu restabliment en els termes de l'apartat anterior.

TÍTOL V. SISTEMES DE MESURA, CONSUM I FACTURACIÓ

CAPÍTOL I. SISTEMES DE MESURA

Article 61. Normativa dels comptadors

Els comptadors o aparells de mesura que s'instal·lin per mesurar o controlar els consums d'aigua de cada abonat seran **propietat dels abonats del servei i** compliran la legislació vigent actual o qualsevol altra normativa d'aplicació vigent en cada moment i, com a mínim:

- a) Directiva 2014/32/UE, del Parlament Europeu i del Consell del 26 de febrer de 2014 sobre l'harmonització de les legislacions dels estats membres en matèria de comercialització d'instruments de mesura (refosa).
- b) Reial decret 244/2016, de 3 de juny, pel qual es desenvolupa la Llei 32/2014, de 22 de desembre, de Metrologia.
- c) UNE-EN ISO 4064-1:2018 Comptadors d'aigua per a aigua freda potable i aigua calenta.
- d) Ordre ICT/155/2020, de 7 de febrer, per la qual es regula el control metrològic de l'Estat de determinats instruments de mesura, derivada de la Directiva Europea 2014/32/UE, "International recommendation- Water meters for cold potable water and hot water. Part 1: Metrological and technical requirements".

O qualsevol altra normativa que resulti d'aplicació sobre la instal·lació amb relació al control metrològic de determinats instruments de mesura.



Article 62. Exigència de comptadors i normes generals

1. La mesura dels consums que han de servir de base per a la facturació dels serveis es realitza mitjançant comptador homologat i la seva instal·lació així com el règim de propietat i el seu manteniment s'ajustarà a les disposicions reglamentàries vigents. En tot cas **l'Entitat Gestora** haurà de tenir accés en tot moment per fer les comprovacions necessàries per garantir el seu bon funcionament.
2. Com a regla general, cada immoble amb connexió al sistema de subministrament ha de disposar d'un comptador per mesurar el consum. Aquesta disposició es pot complir amb un comptador únic o amb una bateria de comptadors i, excepcionalment, amb un comptador general.
 - a) El comptador únic s'instal·la quan a l'immoble o a la finca només existeix un habitatge o local i en subministraments provisionals.
 - b) La bateria de comptadors s'instal·la quan a l'immoble hi ha més d'un habitatge o local a subministrar, que es complementa amb un comptador divisionari per a cadascun dels habitatges o locals i els necessaris per a serveis comuns. En qualsevol cas, l'**Entitat Gestora** dels serveis pot disposar, en la instal·lació interior, abans dels comptadors divisionaris, un comptador de control amb la finalitat de mesurar el consum global, que servirà de base per a la detecció d'una possible anomalia en la instal·lació interior. En cas d'existir un consum en aquest comptador més elevat que el resultant de la suma dels comptadors divisionaris, es facturarà la diferència de consum defraudat a l'abonat responsable de l'anomalia. En el cas d'existir una fuga a les instal·lacions interiors comunes, es facturarà la diferència de consum defraudat entre tots els abonats.
 - c) El comptador general s'instal·larà quan doni subministrament a una única unitat de consum, o quan la bateria de comptadors divisionaris estigui en una situació diferent de la de la façana de l'edifici, del mur de tancament del solar o del vestíbul de l'edifici.
3. En tots aquells casos que l'**abonat** instal·li equipaments que modifiquin les característiques de l'aigua subministrada per l'**Entitat Gestora** dels serveis (descalcificadors, plaques solars tèrmiques...) aquests equipaments només poden ser col·locats després del comptador.
4. A fi i efecte de poder fer una distribució tarifària equitativa i que tingui en compte els diferents conceptes a aplicar (quotes, trams, cànon...), el consum de cada unitat



ha de provenir del corresponent comptador individual. No obstant això, el consum dels equipaments esmentats en el paràgraf anterior es llegiran a partir de comptadors instal·lats a partir d'un únic comptador que tindrà la consideració de serveis comuns, facturant-se com un comptador individual.

5. En els subministraments amb dipòsits o grups d'elevació d'aigua, s'ha de contractar un comptador general per al control de consums, instal·lat abans del dipòsit. Aquest tipus de dipòsit ha d'estar proveït d'un avisador acústic i òptic de sortida d'aigua pel sobreexidor en un lloc de fàcil localització i ús comú. L'**abonat** o abonats del contracte del comptador general serà el responsable del manteniment i del correcte estat sanitari d'aquell.
6. L'**Entitat Gestora** recuperarà el cost de la instal·lació, ja sigui a través de la tarifa aprovada o bé aplicant el quadre de preus aprovat.

Article 63. Instal·lació dels comptadors i manteniment dels comptadors

1. El comptador serà subministrat i instal·lat per l'**Entitat Gestora** o a través d'un instal·lador autoritzat, però serà accessible en tot moment als empleats de l'Entitat Gestora; podrà ser manipulat pels seus empleats o les persones responsables del seu manteniment, per la qual cosa estarà precintat.
2. Els comptadors s'han d'instal·lar segons especificacions tècniques que facilitarà l'**Entitat Gestora** dels serveis d'acord amb la normativa vigent. Quan el subministrament es destini a construccions individuals s'hauran d'instal·lar al límit de la propietat. En la resta de supòsits s'instal·laran, sempre que sigui viable, al límit de la propietat, o en un punt de fàcil accés i ús comú el més proper a l'accés des de la via pública, dotat amb desguàs amb prou capacitat per preveure fuites a la instal·lació i proveït d'il·luminació i subministrament elèctric i ventilació.
3. A la sortida del comptador s'hi col·locarà una clau de pas que l'**abonat** tindrà a càrrec seu per tal de prevenir qualsevol eventualitat. Les intervencions que hagi de fer l'**Entitat Gestora** dels serveis a conseqüència del mal funcionament d'aquesta clau es carregaran a l'**abonat**.
4. La instal·lació interior a partir de la clau de pas del comptador queda sempre sota la conservació i responsabilitat de l'**abonat**, el qual s'obliga a facilitar als empleats de l'**Entitat Gestora** dels serveis l'accés al comptador i a la instal·lació interior.
5. Les instal·lacions amb dos o més **abonats** s'han de fer únicament mitjançant comptadors divisionaris en bateria, d'acord amb les condicions següents:



- a) La bateria ha d'estar construïda segons les especificacions tècniques vigents que facilitarà l'**Entitat Gestora** dels serveis, i que estaran prèviament aprovades per l'**Ajuntament**.
 - b) S'ha de deixar instal·lat el suport per a cadascun dels comptadors divisionaris i les vàlvules d'entrada i sortida especials per a bateries.
 - c) S'ha d'indicar de forma inesborrable el pis i porta al fet que correspongui cada comptador.
 - d) A la bateria dels comptadors s'ha de col·locar un quadre en què quedi senyalitzat de forma inesborrable a quin habitatge o local corresponen les diferents sortides. És responsabilitat de l'**abonat** la comprovació de la seva veracitat.
6. En el cas que s'instal·lin comptadors de control, s'han d'ubicar abans dels divisionaris amb la finalitat de controlar els consums globals i han de servir com a base per a la detecció d'una possible anomalia en la instal·lació interior.
 7. Si s'instal·la una cisterna o altres dispositius s'ha d'ubicar un comptador general el més a la vora possible a la clau de registre.
 8. S'ha de col·locar una vàlvula de retenció i una clau de pas sobre el tub general d'alimentació, al costat de la bateria o després del comptador general, així com després de les derivacions individuals.
 9. D'acord amb la corresponent ordenança reguladora de les tarifes dels serveis que s'estableixin, l'**Entitat Gestora** prestarà servei de manteniment, conservació i/o reposició dels comptadors.
 10. La substitució del comptador en cas de manipulació, maltractament, ús inadequat o per alguna altra causa imputable a l'**abonat**, es liquida a càrrec seu.
 11. L'**Entitat Gestora** dels serveis aprovarà els plans necessaris per a la detecció sistemàtica del mal funcionament dels comptadors. Les vies de detecció d'anomalies són, entre d'altres, els plans de mostreig, la comprovació i renovació de comptadors basats en estudis d'envelliment, l'anàlisi de la sèrie històrica de consums, les reclamacions dels mateixos **abonats**, així com el resultat de la instal·lació de comptadors de control.
 12. Si el règim de consum d'un **abonat** no s'ajusta a la tipologia del comptador, l'**Entitat Gestora** dels serveis ha de comunicar aquesta circumstància a l'**abonat** perquè aquest, a càrrec seu, modifiqui la instal·lació per admetre el tipus de comptador que se li comuniqui. Si en el termini indicat en la comunicació no fa efectives les



modificacions es considerarà que l'**abonat** ha incomplert les condicions establertes en el present del Reglament, amb els efectes previstos a l'Article 56 d'aquest Reglament.

13. En cas que el consum real no correspongui al concertat entre ambdues parts i no guardi la deguda relació amb el que correspon al rendiment normal del comptador, aquest haurà de ser substituït per un altre de diàmetre adequat, quedant obligat l'**abonat** a satisfer les despeses ocasionades.

Article 64. Allotjament dels comptadors

1. El comptador o bateria de comptadors s'han d'allotjar en pericons, armaris o cambres que han de ser construïts o instal·lats pel propietari, promotor o **abonat**. L'armari o cambra de comptadors ha de tenir les característiques vigents indicades per l'**Entitat Gestora** dels serveis d'acord amb la normativa vigent i ha d'estar situat d'acord amb les regles de l'article anterior. El seu manteniment va a càrrec dels **abonats**.
2. Quan un sol ramal d'escomesa hagi de subministrar aigua a més d'un **abonat**, correspon al promotor o propietari de l'immoble preparar les instal·lacions per donar-hi cabuda a tots els subministraments potencials de l'immoble.
3. Si és necessari substituir el comptador per un de major diàmetre i per aquest motiu és indispensable ampliar les dimensions de l'armari o cambra que el conté, el propietari de l'immoble o els usuaris han d'efectuar, a càrrec seu les modificacions adients.

Article 65. Custòdia del comptador

1. L'**abonat** és responsable de la custòdia del comptador. Aquesta obligació és extensible tant a la inviolabilitat dels precintes del comptador com a les seves etiquetes d'identificació.
2. En cas de sostracció del comptador, les despeses d'inspecció i instal·lació del nou comptador, així com el valor del comptador sostret són a càrrec de l'**abonat**.
3. Els comptadors no es poden canviar d'emplaçament, ni ser manipulats, llevat dels supòsits contemplats en aquest Reglament.
4. Quan es trenqui el precinte, sigui fortuïtament o per qualsevol altre motiu, l'**abonat** que en tingui coneixement ho ha de comunicar immediatament a l'**Entitat Gestora** dels serveis.



Article 66. Canvi d'emplaçament

1. El canvi d'emplaçament del comptador, dins del recinte o propietat en la qual es presta el servei de subministrament, sempre serà a càrrec de la part a instància de la qual s'hagi fet.
2. Això no obstant, serà sempre a càrrec de l'**abonat** qualsevol canvi en l'emplaçament del comptador ocasionat per qualsevol dels següents motius:
 - a) Per obres efectuades per l'**abonat** amb posterioritat a la instal·lació del comptador i que en dificultin la lectura, revisió o la substitució.
 - b) Quan la instal·lació del comptador no respongui a les exigències d'aquest Reglament.
3. Serà necessari modificar l'emplaçament del comptador en el cas d'obres que afectin la instal·lació.

Article 67. Retirada del comptador

L'**Entitat Gestora** podrà retirar els comptadors per qualsevol de les causes següents:

- a) Per l'extinció del contracte.
- b) Per la substitució definitiva provocada per l'avaria de l'equip de mesura.
- c) Per substitució per un altre motivada per renovació periòdica, canvi tecnològic, adequació als consums reals o a un nou contracte, etc. Així mateix, per la substitució temporal per a verificacions oficials.
- d) Provisionalment, per falta de pagament de les factures emeses, de conformitat amb les limitacions imposades pel present Reglament.
- e) Per altres causes que, a petició de l'**Entitat Gestora**, puguin ser autoritzades per l'**Ajuntament d'Alcanar**, el qual ha de determinar si la retirada és provisional o definitiva o si l'aparell de mesura ha de ser substituït per un altre.

Article 68. Verificació dels comptadors

1. L'**Entitat Gestora** dels serveis té la facultat de realitzar les verificacions que consideri necessàries.
2. D'acord amb el que s'estableix en aquest Reglament, l'**abonat** té l'obligació de facilitar als representants i operaris de l'**Entitat Gestora** dels serveis l'accés al comptador sempre que es presenti la corresponent autorització per part d'aquest.



Article 69. Comprovacions particulars de comptadors

1. La comprovació particular consisteix en la realització de proves adreçades a verificar el correcte funcionament del comptador.
2. La comprovació es pot promoure per qualsevol de les parts del contracte:
 - a) A instància de l'**Entitat Gestora** dels serveis: Quan a parer seu concorrin circumstàncies que ho aconsellin pot procedir a efectuar la verificació, prèvia autorització de l'**abonat** per accedir a l'immoble, quan aquesta es realitzi en elements privatis d'aquest. En aquest supòsit les despeses de verificació són a càrrec de l'**Entitat Gestora** dels serveis.
 - b) A instància de l'**abonat**: L'**abonat** pot sol·licitar a l'**Entitat Gestora** dels serveis la realització de la verificació. En aquests supòsits l'**abonat** ha d'efectuar un dipòsit previ en garantia de les despeses de verificació segons l'import establert a la corresponent Ordenança reguladora de les tarifes.
3. La comprovació particular es realitza, sempre que sigui possible, utilitzant un comptador verificat oficialment, de secció i característiques similars al de l'aparell que es pretén comprovar i instal·lat en sèrie respecte al comprovat, de manera que serveixi com a testimoni del volum d'aigua realment subministrat. Les proves s'han de realitzar prenent com a referència l'interval d'errors admesos per la normativa vigent.

Aplicació dels resultats de la comprovació:

- a) Quan el funcionament sigui correcte les despeses de verificació aniran a càrrec de la part que l'ha promogut.
- b) Quan el funcionament és incorrecte, s'ha de retornar la quantitat dipositada i les despeses de verificació aniran a càrrec de l'**Entitat Gestora** dels serveis, llevat que l'error beneficiï a l'**abonat** i s'ha de procedir, en l'ordre econòmic, igual que en les verificacions oficials.
- c) Quan es produeixi una disconformitat amb el resultat de la comprovació particular entre l'**abonat** i l'**Entitat Gestora** dels serveis, qualsevol de les parts pot sol·licitar la verificació oficial del comptador amb total sotmetiment a les conseqüències que es derivin.

Article 70. Verificació oficial

1. En aplicació de la normativa sobre metrologia, els **abonats**, l'**Entitat Gestora** dels serveis o els òrgans competents de l'administració, poden sol·licitar a l'organisme



- competent en matèria d'indústria, a través d'un laboratori oficial autoritzat, la realització d'una verificació oficial sobre el comptador. Aquesta sol·licitud és obligatòria per les parts. L'**Entitat Gestora** dels serveis està obligada al precintament, retirada i posada a disposició de l'organisme competent el comptador.
2. Si la sol·licitud la formula l'**abonat**, ha d'efectuar un dipòsit previ en garantia de les despeses de verificació segons l'import establert a l'Ordenança reguladora de les tarifes.
 3. Aplicació dels resultats de la verificació oficial:
 - a) Quan el funcionament sigui correcte les despeses de verificació aniran a càrrec de la part que l'ha promogut.
 - b) Quan el funcionament és incorrecte, s'ha de retornar la quantitat dipositada i les despeses de verificació aniran a càrrec de l'**Entitat Gestora** dels serveis llevat que l'error beneficiï a l'**abonat**. La regularització en l'ordre econòmic, es realitzarà segons a l'establert al següent apartat d'aquest article.
 4. Quan el comptador no compleixi les condicions reglamentàries ha de ser substituït per un de característiques similars. Si, a conseqüència de la verificació oficial, es determina un error de mesura no comprès dins 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 **dotze mesos**.
 5. Tant els càrrecs com els abonaments es poden efectuar en la facturació dels serveis.

Article 71. Regularització dels consums per aturada o mal funcionament

Quan es detecti l'aturada o mal funcionament del comptador, a conseqüència de les comprovacions particulars o verificacions oficials o qualsevol altre sistema de detecció previstos en aquest Reglament, la determinació del consum del període actual i regularització de períodes anteriors s'efectua d'acord amb les regles d'estimació de consum contingudes a l'Article 74 del present Reglament.

Article 72. Comptadors divisionaris del consum

L'**abonat** pot instal·lar comptadors divisionaris en la seva pròpia instal·lació interior. No obstant això, l'**Entitat Gestora** dels serveis no acceptarà cap vinculació amb aquests comptadors, ni acceptarà referències de cap mena basades en les seves lectures, com



a base per a reclamacions que s'interposin sobre les lectures dels comptadors instal·lats per l'**Entitat Gestora** dels serveis.

CAPÍTOL II. LECTURA I DETERMINACIÓ DEL CONSUM

Article 73. Lectura del comptador

1. La lectura de les dades enregistrades per cada comptador s'ha de realitzar, per personal acreditat de l'**Entitat Gestora** dels serveis, en hores de relació normal amb l'exterior, a excepció de les instal·lacions adaptades a la telelectura. Entre les diferents dates de lectura es mantindrà, en la mesura que sigui possible, una regularitat o cadència que permeti mantenir la uniformitat entre els períodes de consum.

Quan per absència de l'**abonat** no fos possible la lectura, el personal encarregat ha de deixar constància de la seva visita i dipositar a la bústia de correus de l'immoble subministrat una targeta de lectura en la qual l'**abonat** pot anotar la lectura del seu comptador i fer-la arribar a les oficines del Servei en el termini màxim que s'indiqui en aquesta targeta, als efectes de facturació del consum real, o mitjançant l'enviament de la lectura a través dels mitjans telemàtics que l'**Entitat Gestora** haurà de posar a disposició. En aquest sentit, la notificació de la falta de lectura del comptador es notificarà també a través del correu electrònic que l'**abonat** haurà facilitat a l'**Entitat Gestora**.

2. La comunicació de la lectura també es podrà efectuar pels altres mitjans posats a l'abast de l'**abonat** per l'**Entitat Gestora** dels serveis.

Les lectures comunicades a l'**Entitat Gestora** dels serveis amb posterioritat a la facturació del període de consum a què fa referència el consum enregistrat per l'**abonat** es consideraran nul·les, efectuant-se la facturació a partir del consum estimat d'acord amb l'article següent.

3. L'**abonat** amb contracte provisional proveït d'un punt de presa mòbil ha de facilitar la lectura del consum i en el cas que no sigui possible aquesta lectura, ha de posar-se en contacte amb l'**Entitat Gestora** dels serveis cada **tres mesos** amb l'objectiu de facilitar la lectura de consums.

Article 74. Determinació del consum i fuites

1. El consum es determina, com a regla general, per la diferència entre la lectura actual i la immediata anterior.



2. Si l'**Entitat Gestora** dels serveis no disposa en el moment de la facturació de la lectura actual, el consum a facturar es determinarà per **estimació**. L'estimació de consums es realitza a partir de la determinació de la mitjana de consum diària, d'acord amb el mètode que sigui d'aplicació entre els que s'indiquen seguidament:
 - a) Quan l'**Entitat Gestora** dels serveis disposi de consums reals durant el darrer any, la mitjana diària de consum s'obtindrà a partir del quocient entre el consum anual i el nombre de dies de l'any.
 - b) Quan no es conegui cap consum, la mitjana de consum diària s'obté aplicant com a consum del període a facturar un consum equivalent a la capacitat nominal del comptador per 15 hores d'utilització mensual.
3. La mitjana de consum diària així obtinguda s'aplicarà al període de consum pels quals és necessari estimar el consum.
4. Els consums estimats, que tenen valor de "a compte" es poden regularitzar, sense limitació temporal, en el moment en què es pugui obtenir la lectura real, aplicant les següents regles:
 - a) En el cas que el consum estimat hagi estat superior al real, es procedirà a liquidar el consum real, minorant el consum facturat a compte, i retornant els imports que corresponguin.
 - b) En el cas que el consum estimat hagi estat inferior al real, es procedirà a liquidar la diferència fins al consum real.

Article 75. Regularització de consums erronis

1. Quan es detecti l'aturada o el mal funcionament del comptador, la facturació del període actual i la regularització dels períodes anteriors s'han d'efectuar d'acord amb les regles de l'article anterior.
2. La regularització s'estén al mateix temps que hagi durat l'aturada o el mal funcionament, sense que aquesta regularització pugui afectar a més de **dotze mesos**.
3. En aquells casos en què per error o anomalia de funcionament de l'aparell mesurador o comptador s'hagin facturat quantitats inferiors a les degudes, s'ha d'esglaonar el pagament de la diferència en un termini que, llevat d'acord contrari, serà d'igual durada que el període al qual s'estenguin les facturacions errònies o anormals amb un límit màxim de **dotze mesos**.
4. Quan es produeixi una **fuita amagada**, l'**Entitat Gestora** dels serveis, a sol·licitud de l'**abonat** i previs els tràmits que en cada cas consideri necessaris per a la



verificació del fet i de les circumstàncies d'aquest, procedirà a la regularització dels consums d'acord amb les regles següents:

- a) La sol·licitud es farà amb model normalitzat que facilitarà l'**Entitat Gestora** dels serveis en l'oficina d'atenció presencial i en punts d'accés electrònic que es determinin.
- b) Es considera fuga amagada la que sigui de difícil detecció i no sigui originada per infraccions, manipulacions o negligència en el manteniment de la xarxa particular de l'**abonat** o els seus equips.
- c) Només es considerarà aquella fuga que es produeixi a la instal·lació de fontaneria interior (canonades i accessoris), tant soterrades com encastades a la paret. En conseqüència, queden excloses d'aquesta regularització les fuites provocades per mecanismes i equipaments, com ara electrodomèstics i elements auxiliars de tota mena (aixetes, boies, calderes, equips de tractament d'aigua, equips de piscines, sistemes de reg i similars, sempre que no siguin soterrats).
- d) Les fuites han d'haver estat reparades i cal aportar documentació acreditativa (fotos, factures, etc.) d'aquesta circumstància, sense perjudici del valor probatori de l'acta del personal inspector de l'**Entitat Gestora** dels serveis.
- e) El volum d'aigua afectat per la fuga es determinarà per estimació i serà equivalent al que superi la mitjana de consum del mateix període en les dues anualitats anteriors al que s'ha produït la fuga i, si no és possible, la mitjana de consum es calcularà a partir de la mitjana de consum del darrer any o dels períodes en què existeixi registre, si són inferiors a l'any.
- f) El volum de la fuga, calculat segons l'apartat anterior, es facturarà al preu aprovat per fuites de la quota variable, i d'acord amb el que es fixi a la corresponent ordenança reguladora de les tarifes. Si la factura ja ha estat emesa es procedirà a la seva rectificació.
- g) No s'atendrà més d'una sol·licitud de revisió de factura per fuga en un període de 12 mesos.

CAPÍTOL III. FACTURACIÓ



Article 76. Objecte i periodicitat de la facturació

1. L'**Entitat Gestora** dels serveis factura l'import dels serveis contractats i els efectivament disposats per períodes delimitats entre dues dates, d'acord amb la modalitat tarifària aplicable a cada contracte.
2. Així mateix, seran objecte de facturació aquells conceptes no compresos en les tarifes per consum, sempre que corresponguin a actuacions que correspongui dur a terme l'**Entitat Gestora** dels serveis d'acord amb aquest Reglament i en aplicació dels imports aprovats per aquests conceptes.
3. Els serveis de subministrament i de sanejament s'han de facturar per períodes vençuts i amb una periodicitat no superior a **tres mesos**, llevat de pacte específic entre l'**abonat** i l'**Entitat Gestora** dels serveis, o de determinats usos que poden facturar-se en períodes diferents. En els supòsits d'alta per nova contractació i baixa per extinció del contracte el període de consum es prorrateja d'acord amb les dates efectives de prestació dels serveis.
4. Si se suspèn el servei corresponent a una pòlissa o contracte, l'**Entitat Gestora** dels serveis no emetrà cap factura a partir de la data de suspensió, excepte quan l'**abonat**, a conseqüència de la manipulació dels precintes, disposi d'aigua.

Article 77. Factures dels serveis de subministrament i clavegueram

1. Les factures, que hauran de ser emeses de manera clara i fàcilment intel·ligible, contindran, a banda dels requisits exigits per la normativa en matèria de facturació i de consum, informació sobre l'adreça de subministrament; les lectures anterior i actual del comptador, i el seu consum, així com, si és el cas, la indicació segons la qual el consum és estimat i, per tant, a compte; el tipus d'ús assignat en el contracte; el desglossament de l'estructura tarifària aplicada a la quantificació de l'import facturat pels serveis; els tributs d'altres administracions que graven el consum i la forma i els terminis de pagament.
2. En el cas del servei de clavegueram, la facturació del consum es determina en funció de la utilització del servei estimada del titular del contracte, d'acord amb els consums d'aigua que li hagin estat facturats o d'acord amb qualsevol altre mitjà que en permeti a l'**Entitat Gestora** dels serveis tenir-ne constància.
3. Quan en la prestació del servei a un sector de la població o a un nombre concret d'abonats, concorren motius d'explotació o ús d'instal·lacions diferenciats dels normals, com pot ser modificacions de pressió o cabals, sobre elevacions d'aigües residuals, xarxes especials, etc., i es produeix un cost addicional al general, l'**Entitat**



Gestora dels serveis, prèvia autorització per part de l'**Ajuntament**, podrà aplicar als abonats afectats recàrrecs o preus que compensin el major cost derivat del tractament diferenciat, bé amb caràcter permanent o transitori, segons el tipus d'actuació a realitzar.

4. En períodes de facturació amb preus diferents, la facturació s'ha d'efectuar a prorrata entre els diferents períodes.
5. Sempre que es produeixin canvis substancials en els conceptes de la facturació, l'**Entitat Gestora** dels serveis n'ha d'informar els seus abonats de manera detallada.

Article 78. Tarifes dels serveis de subministrament i clavegueram i d'altres serveis vinculats.

1. Les tarifes dels serveis subministrament domiciliari d'aigua i clavegueram d'aigües residuals i de la resta de serveis no derivats del consum, després de la seva aprovació per la **Comissió de Preus de Catalunya**, es troben regulades a l'Ordenança Reguladora de les tarifes dels serveis aprovada per l'**Ajuntament d'Alcanar** i accessibles mitjançant els portals d'internet de l'**Ajuntament** i de l'**Entitat Gestora** dels serveis.
2. L'**Entitat Gestora** dels serveis ha de sol·licitar a l'**Ajuntament** que efectui la tramitació del procediment que correspongui tant per aquelles tarifes subjectes al règim de preus autoritzats com per aquelles en què només sigui necessària l'aprovació municipal.

Article 79. Termini i forma de pagament

1. L'**abonat** pot triar entre el pagament mitjançant domiciliació bancària o el pagament en efectiu en els llocs indicats en la factura.
2. Si l'**abonat** tria la domiciliació bancària com a forma de pagament, el càrrec no tindrà eficàcia deslliuradora del pagament fins al venciment del termini de devolució d'aquest. En cas de devolució del càrrec per causes imputables a l'**abonat**, aniran a compte seu la totalitat de les despeses que es produeixin amb motiu d'aquesta devolució.
3. Si l'**abonat** no té domiciliat el pagament, es pot efectuar el pagament en efectiu a l'oficina de l'**Entitat Gestora** i a les oficines de les entitats bancàries col·laboradores, dins el termini establert l'Ordenança reguladora de les tarifes dels serveis.



4. La facturació dels serveis tindrà lloc en un format electrònic, i l'**abonat** tindrà accés a la factura a través de l'Oficina Virtual de l'**Entitat Gestora** i/o recepció en l'adreça de correu electrònic, o un altre mitjà telemàtic, que haurà facilitat. Únicament es posarà a disposició de l'**abonat** la factura en format paper en els casos que no hagin facilitat adreça electrònica amb aquesta finalitat, no existeixi alta en l'Oficina Virtual o bé l'**abonat** s'hagi oposat expressament a l'ús de mitjans electrònics de relació.
5. En cas d'impagament l'import facturat es veurà incrementat amb l'import que en concepte de despeses d'impagament es pugui establir a l'Ordenança reguladora de les tarifes.
6. En el cas dels contractes provisionals amb giratòries, en cas d'impagament es podrà procedir contra la fiança dipositada per aquest **abonat**, requerint-lo a retornar el punt de presa mòbil. De no retornar el punt de presa mòbil dintre del termini que s'assenyali en el requisit, l'**Entitat Gestora** dels serveis es reserva l'exercici de les accions penals per defraudació contra l'**abonat**.

Article 80. Devolució d'importos per facturacions errònies

1. L'**abonat** pot sol·licitar la devolució dels imports abonats a conseqüència d'errors en la facturació. La sol·licitud ha d'expressar de forma clara i concisa els conceptes, la devolució dels quals es requereix, i els fonaments de la sol·licitud, així com qualsevol altre document que acrediti la petició.
2. L'**Entitat Gestora** dels serveis ha de practicar la devolució dels imports a l'**abonat**, preferentment en la mateixa forma com es va fer el pagament.
3. Si l'**Entitat Gestora** dels serveis detecta un error en la tipologia dels usos, o qualsevol altra incidència que determini una facturació indeguda procedirà a regularitzar la situació.
4. Les actuacions derivades d'aquest article no podran atendre regularitzacions que vagin més enllà de **dotze mesos** a la data en què se sol·licitin.

Article 81. Altres conceptes

1. L'**Entitat Gestora** dels serveis ha d'incloure en la factura tots els tributs i preus públics segons les disposicions vigents que així ho estableixin.
2. L'**Entitat Gestora** dels serveis està legitimada, en cas d'avaria a les xarxes provocada per tercers, a reclamar el pagament dels costos de l'actuació de restabliment dels serveis més el cost de l'aigua perduda, calculada segons criteris



tècnics i característiques de la xarxa i valorada segons el preu previst a l'ordenança de tarifes, i les indemnitzacions derivades de l'avaria per danys a tercers.

Codi Validació: 4PPKBM3S6QYLZEQAP3MYDKX
Verificació: <https://alcanar.eadministracio.cat/>
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 73 de 94



TÍTOL VI. INSPECCIÓ I RÈGIM DE CONTROL

Article 82. Entitats competents per a la inspecció i control

1. L'**Ajuntament d'Alcanar**, per si mateix o a través de l'**Entitat Gestora** dels serveis, verificarà el compliment de les disposicions d'aquest Reglament i de la resta de normativa que sigui aplicable pel que fa a la utilització dels serveis de subministrament i clavegueram.
2. En compliment de l'atribució anterior, l'**Entitat Gestora** dels serveis mitjançant el personal inspector i col·laborador revisarà les instal·lacions interiors existents davant la sospita de l'existència d'alguna circumstància que pugui significar risc sanitari, malbaratament de l'aigua, deteriorament de la seva qualitat o disfuncions en la prestació dels serveis.
3. D'acord amb l'apartat 7 de l'article 13 del Decret 130/2003, la inspecció i vigilància del permís d'abocament correspon a l'**Entitat Gestora**.

Article 83. Àmbit d'actuació de la inspecció

L'actuació inspectora esmentada a l'article anterior abasta les persones físiques i jurídiques, públiques o privades, obligades o responsables del compliment de les normes recollides en aquest Reglament.

Article 84. Facultats del personal inspector o col·laborador

1. El personal inspector o col·laborador té atribuïdes les facultats següents:
 - a) Accedir a les instal·lacions interiors i a les que generen aigües residuals.
 - b) Accedir a la resta d'instal·lacions que, directament o indirectament, tinguin relació amb el procés de producció, tractament, evacuació o recirculació d'aigües residuals com arquetes, dipòsits, basses o d'altres, o que suposin un risc per al sistema, així com als documents i les instal·lacions relatives al subministrament, consum d'aigua i control de qualitat dels abocaments, i efectuar les anàlisis que consideri oportunes.
 - c) Obtenir fotografies o altres tipus d'imatges gràfiques, sense perjudici del que disposa la normativa relativa al secret industrial i comercial i la propietat industrial.
 - d) Requerir tota la informació i documentació que sigui necessària per al compliment de les seves funcions.



2. El personal inspector o col·laborador ha de precintat, si és possible, els elements inherents a la infracció per tal de suspendre els serveis. Sempre que no sigui possible localitzar un millor punt de suspensió, que es podrà realitzar en el ramal d'escomesa, punt d'entroncament amb els serveis, en la clau de pas.
3. El resultat de les inspeccions que s'obtinguin s'ha de documentar en un informe per a la pràctica de les actuacions que se'n derivin o per a la seva incorporació, si s'escau, a qualsevol expedient en tràmit.

Article 85. Obligacions del personal inspector o col·laborador

1. El personal autoritzat per a la realització de tasques inspectores està sotmès als deures i obligacions següents:
 - a) Identificar-se com a personal inspector o col·laborador i acreditar aquesta circumstància mitjançant una targeta acreditativa lliurada per l'**Entitat Gestora** dels serveis.
 - b) Informar els interessats de l'objecte de les actuacions inspectores.
 - c) Guardar secret sobre els assumptes que coneguin per raó de la seva funció.
 - d) Observar, en l'acompliment de les seves funcions, la deguda cortesia i respecte i consideració als interessats.
 - e) Facilitar, dintre les seves possibilitats, als inspeccionats la informació que necessitin per tal de complir amb la normativa aplicable.
 - f) Informar els interessats dels seus drets i deures en relació amb els fets objecte d'inspecció.
 - g) Obtenir tota la informació necessària respecte dels fets objecte d'inspecció i del seu responsable.

Article 86. Drets de les persones o entitats inspeccionades

1. Les persones físiques i jurídiques objecte de la inspecció tenen els drets següents:
 - a) A exigir l'acreditació i identificació del personal que realitza la inspecció.
 - b) A ser advertits dels incompliments que s'hagin pogut detectar en el moment de realitzar la inspecció i obtenir la informació necessària per a complir amb la normativa vigent.
 - c) A interposar la reclamació, regulada en el TÍTOL VII del present Reglament, si considera que s'han vulnerat els seus drets o s'han infringit les normes del procediment descrites en aquesta norma.



Article 87. Obligacions de les persones o entitats inspeccionades

1. Les persones físiques i jurídiques titulars de les instal·lacions inspeccionades estan obligades a col·laborar amb el personal inspector o col·laborador en el desenvolupament de les seves tasques i, en particular, a facilitar el següent:
 - a) Permetre l'accés del personal inspector i col·laborador a aquelles parts de les seves instal·lacions que considerin necessàries per al compliment de la seva missió.
 - b) Prestar l'assistència necessària al personal de l'**Entitat Gestora** dels serveis que dugui a terme l'actuació inspectora i facilitar-li el desenvolupament de les seves tasques, quan sigui necessari.
 - c) Subministrar tota classe d'informació sobre les instal·lacions, productes o serveis que li sigui requerida pel personal inspector o col·laborador per a l'exercici i compliment de les seves funcions.
 - d) Permetre als inspectors la comprovació directa de qualsevol acció que resulti necessària per a l'exercici de la seva funció, així com la presa de mostres i la utilització dels instruments i aparells que siguin necessaris per a realitzar les mesures, determinacions, assaigs i comprovacions necessàries.
 - e) Permetre al personal inspector i col·laborador la utilització dels instruments i aparells que l'inspeccionat faci servir per a l'autocontrol, en especial aquells que utilitza per presa de mostres, per a elaborar les anàlisis i comprovacions.
2. En el supòsit que s'impedeixi o es dificulti de tal manera la inspecció que la facin perillosa per la integritat o la salut del personal inspector, l'**Entitat Gestora** dels serveis pot iniciar el procediment per a suspendre el subministrament, prèvia autorització de l'**Ajuntament**.

Article 88. Pràctica de les actuacions inspectores

1. Les actuacions inspectores s'han de realitzar en presència del titular de la pòlissa o contracte o, en defecte d'aquesta, amb el titular de les instal·lacions o del seu representant.
2. En absència de les persones indicades en l'apartat anterior, l'actuació inspectora s'ha de dur a terme amb qualsevol persona present a les instal·lacions, preferentment amb aquelles que exerceixin un càrrec directiu o un treball qualificat.



3. La negativa o impossibilitat del titular de les instal·lacions o de la seva representació d'estar present durant la pràctica de l'actuació inspectora no és obstacle per a la seva realització, si bé s'ha de fer constar aquesta circumstància en l'acta.
4. Transcorreguts **quinze minuts** des de l'acreditació del personal inspector, els impediments que posin els inspeccionats seran reflectits en la corresponent acta a efectes de la valoració de la infracció.

Article 89. Comprovacions durant la inspecció

1. En les visites d'inspecció, es poden efectuar les comprovacions següents:
 - a) Estat de les instal·lacions i del seu normal funcionament.
 - b) Presa de mostres d'altres fons de subministrament i de l'abocament o abocaments al sistema públic de clavegueram o en qualsevol altre punt en el qual es pugui originar. També es poden prendre mostres de les aigües pluvials.
 - c) Realització *in situ* de totes les anàlisis que es considerin oportunes.
 - d) Mesura dels cabals subministrats, consumits o abocats.
 - e) Cabals de subministrament mitjançant captacions pròpies.
 - f) Estat, instal·lació i funcionament dels elements de control dels efluent definits al permís d'abocament.
 - g) Compliments de les altres obligacions contemplades en aquest Reglament.

Article 90. Documentació de l'actuació inspectora i valor probatori

1. Els resultats de les actuacions inspectores s'han de formalitzar en l'acta corresponent estesa pel personal inspector o col·laborador, de la qual se n'ha de lliurar una còpia, signada, al titular o representant de la instal·lació inspeccionada.
2. L'acta ha de tenir el contingut mínim següent:
 - a) Identificació de la persona física o jurídica objecte de la inspecció, així com del seu domicili.
 - b) Identificació de les persones que efectuen la inspecció i de les que assisteixen per la part de l'objecte o activitat inspeccionada quan la seva presència fos necessària.
 - c) Dades de l'objecte o activitat inspeccionada.
 - d) Descripció de totes les actuacions practicades i de les circumstàncies en què s'ha dut a terme la inspecció.



- e) Descripció dels fets i dels motius que originen l'actuació inspectora.
 - f) Data i hora en què s'ha dut a terme l'actuació inspectora.
 - g) Incidències que, si és procedent, s'hagin produït durant l'actuació d'inspecció.
 - h) Resum de les manifestacions de la part inspeccionada, si són rellevants a judici del personal inspector, i sempre que ho demani aquesta.
 - i) Signatura dels assistents o, identificació d'aquells que s'hagin negat a signar l'acta.
 - j) En el cas d'inspecció d'abocament amb presa de mostres, indicació del precintatge d'aquesta, i de si l'interessat accepta o no la mostra contradictòria, i que s'ha informat del procediment de l'anàlisi diriment.
 - k) Les possibles anomalies detectades en la inspecció i les observacions addicionals que s'estimin oportunes.
 - l) Altres dades obtingudes en la inspecció.
3. En el cas que la part inspeccionada es negui a signar l'acta, el personal inspector hi farà constar aquesta circumstància, autoritzar l'acta amb la seva signatura i lliurar-ne una còpia al titular a la persona compareixent. Si aquesta es neguen a rebre l'acta, s'hi ha de fer constar aquest fet.
4. En cas que la part inspeccionada sigui disconforme amb els dictàmens, apreciacions i judicis formulats per la inspecció, pot presentar les oportunes al·legacions davant l'**Entitat Gestora** dels serveis, a fi que aquest, previ informe dels serveis tècnics corresponents, dicti la resolució que procedeixi.
5. L'abonat pugui reclamar a l'**Ajuntament** en cas de disconformitat amb la resolució del punt 4 anterior.



TÍTOL VII. RÈGIM SANCIONADOR

CAPÍTOL I. DISPOSICIONS GENERALS

Article 91. Objecte i abast del règim sancionador

Aquest capítol té per objecte la regulació del règim sancionador de les infraccions comeses pels **abonats** o usuaris dels serveis municipals d'abastament i clavegueram, i per totes aquelles persones, les accions o omissions de les quals afectin o incideixin en aquests serveis o en les seves instal·lacions sempre que aquestes conductes puguin encabir-se en les infraccions que preveu aquest Reglament. Tanmateix, el present règim sancionador només regirà si manca normativa especial o sectorial aplicable, o si aquesta última és insuficient.

Article 92. Òrgans competents

1. L'alcalde o alcaldessa o regidor o regidora en qui delegui és l'òrgan competent per iniciar els procediments sancionadors, adoptar mesures provisionals i imposar les sancions corresponents, en virtut de les seves competències.
2. La instrucció de l'expedient podrà correspondre a un funcionari municipal o a un membre de la corporació.
3. Actuarà com a secretari, quan s'escaigui, un/a funcionari/ària de la Corporació.
4. No es podran atribuir a un mateix òrgan competències d'instrucció i resolució.

Article 93. Prescripció de les infraccions

1. Les infraccions molt greus prescriuran al cap de tres anys, les greus al cap de dos anys i les lleus al cap de sis mesos; les sancions imposades per faltes molt greus prescriuran al cap de tres anys, les imposades per faltes greus al cap de dos anys i les imposades per faltes lleus a l'any.
2. El termini de prescripció de les infraccions començarà a comptar-se des del dia en què la infracció s'hagi comès. En el cas d'infraccions continuades o permanents, el termini començarà a córrer des que finalitza la conducta infractora. Interromp la prescripció l'inici, amb coneixement de l'interessat, d'un procediment administratiu sancionador, reiniciant-se el termini de prescripció si l'expedient sancionador està paralitzat per un termini superior a un mes per causa no imputable al presumpte responsable.
3. El termini de prescripció de les sancions començarà a comptar-se des de l'endemà a aquell en què sigui executable la resolució per la qual s'imposa la sanció o hagi



transcorregut el termini per interposar recurs. Interromprà la prescripció l'inici, amb coneixement de l'interessat, del procediment d'execució de l'execució, tornant a transcórrer el termini si aquell està paralitzat per un termini superior a un mes per causa no imputable al presumpte responsable.

Article 94. Adopció de mesures provisionals

1. L'òrgan competent per iniciar l'expedient sancionador pot adoptar, mitjançant acord motivat que s'ha de notificar als interessats, les mesures de caràcter provisional que assegurin l'eficàcia de la resolució final que pugui recaure. Durant la tramitació del procediment s'han d'aixecar aquestes mesures si han desaparegut les causes que van motivar-ne l'adopció.
2. Les mesures provisionals han de ser proporcionals a la gravetat dels fets i han de ser adequades als objectius que es pretengui garantir.
3. Sense perjudici de la imposició de les sancions que corresponguin, les mesures de caràcter provisional poden consistir en alguna o algunes de les següents:
 - a) Requerir al presumpte infractor per tal que, en el termini que a l'efecte li sigui atorgat, introdueixi en les obres o instal·lacions realitzades les rectificacions necessàries per a ajustar-les a les disposicions d'aquest Reglament, i en el seu cas, procedeixi a la reposició de les obres i instal·lacions efectuades en el seu estat anterior i a la reparació dels danys que s'hagin ocasionat.
 - b) Requerir al presumpte infractor perquè, dins el termini que a l'efecte se li assenyali, introdueixi les mesures tècniques necessàries que garanteixin el compliment de les prescripcions d'aquest Reglament.
 - c) Introduir mesures correctores concretes en les instal·lacions per tal d'evitar l'incompliment de les prescripcions d'aquest Reglament.
 - d) Clausurar o precintar les instal·lacions en el cas que no sigui possible tècnicament o econòmicament evitar el dany mitjançant les oportunes mesures correctores.
 - e) Suspendre els treballs d'execució de les obres de connexió indegudament realitzades, i/o que contravinguin les disposicions del present Reglament.
 - f) Ordenar la suspensió provisional dels treballs d'execució de les obres o instal·lacions de pretractament que contradiguin les disposicions d'aquest Reglament o siguin indegudament realitzats.
 - g) Suspendre temporalment, de manera total o parcial, el subministrament.



- h) Ordenar l'usuari o usuària que, en el termini que se li indiqui, procedeixi a la reparació i reposició de les obres i instal·lacions al seu estat anterior i a la demolició d'allò que hagi estat indegudament construït o instal·lat.
 - i) Impedir els usos indeguts de les instal·lacions per als quals no s'ha obtingut permís o que no s'ajusten a les condicions del mateix o a les disposicions del present Reglament.
4. Les mesures esmentades en el paràgraf anterior d'aquest article poden ser adoptades, simultàniament a la incoació del procediment sancionador o en qualsevol moment de la seva instrucció, i mantenir-se de manera contínua fins a la resolució definitiva.

Article 95. Apreciació de delictes

1. En qualsevol moment de la tramitació del procediment sancionador en què s'aprecii la possible qualificació dels fets perseguits com a constitutius de delictes s'ha d'informar d'aquest fet a la jurisdicció competent perquè, si s'escau, exigeixi la responsabilitat a què donés lloc. El procediment administratiu s'ha de suspendre una vegada l'autoritat judicial hagi incoat el procés penal que correspongui.
2. Si la resolució judicial no estima l'existència de delictes, l'**Ajuntament** ha de continuar la tramitació del procediment sancionador, llevat que aquella resolució declari la inexistència del fet o la no responsabilitat de l'inculpat, per bé que en aquest segon cas es pot continuar l'expedient sancionador respecte a altres persones no afectades per la declaració judicial.
3. La substanciació del procés penal no impedeix el manteniment de les mesures provisionals, ni tampoc l'adopció d'aquelles altres que resultin imprescindibles per a l'establiment de la situació física alterada o que tendeixen a impedir nous riscos per a les persones o danys en els béns o el medi protegits.

Article 96. Concurrència de sancions

1. Quan de la comissió d'una de les infraccions administratives previstes en aquest Reglament es derivi necessàriament la comissió d'una altra o d'altres, s'imposarà únicament la sanció més elevada de totes les que siguin susceptibles d'aplicació.
2. En cap cas poden sancionar-se fets que ja ho hagin estat en l'àmbit penal o administratiu en aquells supòsits en què s'aprecii identitat del subjecte, dels fets i



dels fonaments de la sanció imposada. Existirà identitat de fonament quan siguin els mateixos els interessos públics protegits pels règims sancionadors concurrents.

CAPÍTOL II. TRAMITACIÓ DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR

Article 97. Formes d'iniciació

El procediment s'inicia d'ofici a conseqüència de la iniciativa de l'òrgan competent per petició raonada de l'**Entitat Gestora** dels serveis a partir de les actes esteses pels serveis d'inspecció o per denúncia presentada per qualsevol persona.

Article 98. Procediment sancionador ordinari

1. La imposició de les sancions a què es refereixen els següents articles requereix la incoació prèvia d'un expedient sancionador. En la tramitació del procediment sancionador s'aplicarà, en primer lloc, la normativa municipal en matèria de procediment sancionador i la regulació continguda en el present Reglament.
2. Supletòriament, és d'aplicació el procediment administratiu sancionador previst a la normativa vigent de caràcter autonòmic i estatal.

Article 99. Responsables

1. Són responsables de les infraccions tipificades en aquest Reglament aquells que es beneficiïn, participin o no, en la comissió del fet infractor per qualsevol títol, siguin persones físiques o jurídiques, tant si les cometen ells directament, com tercers, ja siguin familiars dependents d'ells o vinculats amb ells.
2. Són responsables en concepte d'autor aquells qui han comès directament el fet infractor, i també aquells qui han emès les instruccions o ordres necessàries per a cometre'l.
3. La intervenció en el fet infractor en forma diferent de la d'autor incideix en la graduació de la infracció.
4. Per tal d'identificar els responsables de les infraccions, l'**Entitat Gestora** dels serveis executarà les actuacions de verificació i comprovació que siguin necessàries. El propietari de l'immoble serà requerit per tal que identifiqui als ocupants dels immobles que resultin afectats per les infraccions. En el cas de no aportar informació podria ser sancionat per una infracció greu.

CAPÍTOL III. INFRACCIONS I SANCIONS



Article 100. Infraccions

Constitueixen infraccions en matèria de subministrament d'aigua i clavegueram les que s'expressen a continuació, classificades en molt greus, greus i lleus.

1. Són **infraccions molt greus**:

- a) Alterar o manipular els dispositius dels sistemes de subministrament o clavegueram afectes als serveis amb la finalitat d'ocasionar un perjudici a l'**Ajuntament d'Alcanar** o a l'**Entitat Gestora** dels serveis o bé un benefici per l'**abonat**.
- b) Utilitzar incontroladament o fraudulentament l'aigua.
- c) Connectar finques diferents de les contractades.
- d) Utilitzar l'aigua sense aparell de mesura.
- e) Coaccionar els empleats de l'**Entitat Gestora** dels serveis.
- f) Obstaculitzar les operacions de suspensió de subministrament.
- g) Els comportaments negligents o maliciosos que provoquin qualsevol classe de contaminació a la xarxa de subministrament d'aigua o clavegueram. Com tirar tovallolletes i altres elements poc o gens solubles en la xarxa que provoquin embussos, així com l'abocament de gasoil.
- h) Les descrites en el Reglament dels serveis públics de sanejament.
- i) La reiteració de tres infraccions greus en un any.

2. Són **infraccions greus**:

- a) Dificultar la lectura dels comptadors.
- b) Modificar o ampliar els usos indicats a la pòlissa o contracte de subministrament.
- c) Maniobrar la clau de pas sense coneixement de l'**Entitat Gestora** dels serveis.
- d) Impedir l'entrada del personal de l'**Entitat Gestora** dels serveis o autoritzat per aquest, en hores de normal relació amb l'exterior, al lloc on es troben les instal·lacions, connexions o comptadors de l'**abonat**.
- e) Manipular les instal·lacions amb l'objecte d'alterar la mesura registrada pels comptadors.
- f) No atendre els requisits adreçats a l'**abonat** perquè reparin els defectes observats en la seva instal·lació, dins el termini indicat als requisits.
- g) Les descrites en el Reglament dels serveis públics de sanejament.



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

3. Són **infraccions lleus**:

Són infraccions lleus les vulneracions de les disposicions d'aquest Reglament que no estiguin tipificades com a infraccions greus o molt greus.

Article 101. Fraus per part de l'abonat o de tercer

1. Es considera que l'**abonat** o un tercer incorre en frau quan perpetri amb un afany de lucre i amb un perjudici econòmic per als serveis alguna de les accions que es descriuen a continuació:
 - a) Utilitzar aigua del servei sense subscriure la pòlissa o contracte de subministrament corresponent.
 - b) Executar connexions sense haver acreditat el compliment dels requisits previstos en aquest Reglament.
 - c) Retirar i manipular els comptadors de consum sense autorització prèvia de l'**Entitat Gestora** dels serveis, o trencar els precintes o qualsevol element que integri els aparells de mesura del subministrament amb voluntat d'alterar el sistema de mesura.
 - d) Establir o permetre ramals o derivacions que puguin comportar un ús fraudulent de l'aigua per l'**abonat** o per tercers.
 - e) Revendre l'aigua procedent d'un subministrament amb contracte o subministrar aigua als que no tinguin contractat el servei.
2. El responsable del frau haurà de fer front tant a les despeses suportades per l'**Entitat Gestora** dels serveis per la reparació dels danys ocasionats, així com els imports deixats de facturar aplicant les tarifes vigents a l'Ordenança Reguladora de les tarifes dels serveis de subministrament d'aigua potable i de clavegueram i d'altres serveis vinculats.
3. Quan la conducta determinant del frau pugui ser constitutiva d'un il·lícit penal, es donarà compte a la jurisdicció penal.
4. Per la quantificació dels imports deixats de facturar es procedirà de la forma següent:
 - a) Per la determinació de la durada del frau, i sempre que no sigui possible acreditar aquesta per altres mitjans, es determinarà la durada en immobles amb lectures successives per la mitjana entre el màxim i el mínim de dies possibles del frau, en la que el màxim és el termini entre dues lectures de



comptadors i el mínim és un dia. En absència de lectures el termini màxim del frau serà d'un any.

- b) Per la determinació del volum del frau, i sempre que no sigui possible determinar amb exactitud aquest, es procedirà a aplicar sobre el termini de durada del frau un consum estimat equivalent a tres hores diàries de consum segons la capacitat nominal del comptador que s'hagués hagut d'instal·lar en atenció al tipus d'ús, el nombre d'unitats a subministrar i el cabal màxim que permeti la connexió fraudulenta.
 - c) Per a la determinació de la quota s'aplica al volum del frau el bloc més alt de la quota variable. Si el tipus d'ús aplicable al frau no té establerts blocs de consum, s'aplicarà un coeficient de l'1,50 a la tarifa vigent.
5. Les factures liquidades d'acord amb el que s'estableix en els apartats anteriors d'aquest article hauran de ser abonades d'acord amb les regles generals de facturació compreses en aquest Reglament, sens perjudici que el responsable faci d'ús del dret a oposar-se a les mateixes d'acord amb el procediment regulat en el TÍTOL VII del present Reglament.
6. El responsable del frau haurà de fer front tant a les despeses suportades per l'**Entitat Gestora** dels serveis per la reparació dels danys ocasionats, així com els imports deixats de facturar aplicant les tarifes vigents a l'Ordenança Reguladora de les tarifes dels serveis de subministrament d'aigua potable i de clavegueram i d'altres serveis vinculats.
7. Si el responsable del frau no és un **abonat** del servei, l'**Entitat Gestora** dels serveis podrà, sens perjudici d'exercir les accions penals que l'assisteixen, reclamar per la via civil aquestes factures, així com reservar-se la possibilitat de no contractar amb el responsable fins que no regularitzi la seva situació.

Article 102. Sancions

1. Les infraccions de caràcter lleu motiven l'advertència i l'obligació de normalització de la situació dins d'un **termini màxim de 15 dies**. A més, seran sancionades amb multa de fins a 750 euros.
2. Les infraccions greus són sancionades amb un import màxim de fins a 1.500 euros.
3. Les infraccions molt greus són sancionades amb un import màxim de fins a 3.000 euros.

En el cas d'infraccions tipificades en el Decret 130/2003, de forma alternativa es podran aplicar les sancions previstes en el Reglament dels Serveis Públics de sanejament.



Article 103. Graduació de les sancions

1. A l'hora de determinar la sanció es garantirà l'adequació deguda entre la gravetat del fet constitutiu de la infracció i la sanció aplicada. Es consideraran especialment els criteris següents:
 - a) L'existència d'intencionalitat, així com el grau de participació en els fets de l'infractor i el benefici obtingut per aquest amb motiu de la infracció.
 - b) La naturalesa dels perjudicis causats, atenint-nos a la gravetat del dany derivat de la infracció, a l'alarma social causada i al grau d'afectació que la infracció hagi tingut en la salut i la seguretat de les persones i en el medi.
 - c) La reincidència, per comissió, en el termini d'un any, de més d'una infracció de la mateixa naturalesa quan així hagi estat declarat per resolució ferma en via administrativa.
2. En cap cas la imposició d'una sanció no pot ser més beneficiosa per al responsable que el compliment de les obligacions infringides.

Article 104. 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 dels serveis, obres annexes, o qualsevol altre bé del patrimoni municipal que hagi resultat afectat. La reposició i reparació l'executa l'**Entitat Gestora** dels serveis a càrrec del responsable de la infracció.

Article 105. Compatibilitat de les sancions amb altres mesures

1. L'**Entitat Gestora** dels serveis pot iniciar totes les accions civils i penals que consideri oportunes en defensa dels seus interessos i drets i, en especial, l'acció penal per frau. Aquestes accions són compatibles amb l'adopció de mesures cautelars com la suspensió del subministrament.
2. Així mateix, i en el cas que la suspensió del subministrament resulti improcedent, l'**abonat** pot exigir la indemnització pels danys i perjudicis ocasionats per la conducta infractora.



TÍTOL VIII. CONSULTES I RECLAMACIONS

Article 106. Consultes i informació a subministrar als abonats

1. L'**abonat** o el seu representant pot formular consultes o peticions d'informació relatives a la relació contractual, així com demanar informació sobre la tarifa a contractar o sobre els imports a abonar amb caràcter previ a la contractació dels serveis.
2. L'**Entitat Gestora** dels serveis ha de donar resposta a totes aquestes consultes o peticions d'informació en el termini màxim d'un mes, utilitzant preferentment el mateix mitjà que l'utilitzat per l'**abonat** en formular la seva consulta o petició d'informació.

Article 107. Reclamacions i sistemes extrajudicials de resolució de conflictes

1. Els **abonats** o els seus representants tenen dret a formular reclamacions, queixes i denúncies relacionades amb la prestació dels serveis, utilitzant, si ho desitgen, els fulls oficials de reclamació, queixa i denúncia que l'**Entitat Gestora** dels serveis els ha de facilitar. Aquests fulls també hauran de ser accessibles telemàticament.
 - a) Mitjançant una reclamació l'**abonat** demana la reparació d'un dany, el retorn de determinades quanties, la rescissió d'un contracte o l'anul·lació d'un deute.
 - b) Mitjançant una queixa l'**abonat** posa en coneixement de l'administració uns fets que, malgrat no ser una infracció administrativa per part de l'**Entitat Gestora** dels serveis i no generin cap rescabament econòmic, es volen posar en coneixement d'aquesta per tal que els faci arribar a l'**Entitat Gestora** per tal que pugui millorar la qualitat del servei que ofereix (tracte ofert, temps d'espera, cues, preus...).
 - c) Mitjançant una denúncia l'**abonat** posa en coneixement de l'Administració uns fets que poden ser constitutius d'infracció administrativa per tal que els investigui i, si s'escau, actuï d'ofici per corregir la conducta infractora i defensar els interessos generals (clàusules abusives, manca de fulls de reclamació, actuacions que poden provocar un risc per la salut o la seguretat...).
2. La tramitació de les reclamacions i queixes es realitzarà d'acord amb el procediment següent:



- a) La presentació es realitzarà davant l'**Entitat Gestora** dels serveis, que l'haurà de registrar i facilitar-ne un número de tràmit.
 - b) Si l'**abonat** no rep una resposta satisfactòria en el termini màxim d'un mes des de la seva presentació, es podrà adreçar, personalment o per correu, a un Servei Públic de Consum, per presentar la reclamació oficial.
3. La tramitació de les denúncies es realitzarà d'acord amb el procediment següent:
 - a) L'**abonat** ha de remetre directament la denúncia, juntament amb els elements de prova, al Servei Públic de Consum, personalment, per correu o telemàticament.
4. Tenen la consideració de Servei Públic de Consum, l'OMIC, l'Oficina Comarcal d'informació al Consumidor (OCIC) i les oficines de l'Agència Catalana de Consum.



TÍTOL IX. ACTUACIONS EN SITUACIONS D'EXCEPCIONALITAT O D'EMERGÈNCIA DERIVADES DE L'ESCASSETAT DE RECURSOS HÍDRICS

CAPÍTOL I. ÀMBIT TEMPORAL D'APLICACIÓ

Article 108. Àmbit temporal d'aplicació

1. Les disposicions d'aquest Títol s'aplicaran en aquells períodes d'excepció i/o d'emergència declarats amb aquest caràcter per la normativa de la Generalitat de Catalunya o de l'Estat, per tal de reduir la utilització dels recursos hídrics atesa la seva escassetat.
2. A mesura que s'apliquin les previsions establertes en aquesta disposició restaran en suspens totes aquelles prescripcions contemplades en aquest Reglament, així com les clàusules dels contractes o pòlisses de subministraments o de serveis, que s'hi oposin.

CAPÍTOL II. ELEMENT SUBJECTIU

Article 109. Òrgan competent per adoptar els acords

1. Corresponen a l'alcalde o alcaldessa d'Alcanar la potestat d'adoptar les mesures excepcionals previstes en aquest Títol, així com aquelles altres que esdevinguin necessàries en atenció a l'excepcionalitat o emergència de la situació o en cas d'existir mesures o plans de contingència vigents.
2. L'**Entitat Gestora** dels serveis resta també obligada a prestar la col·laboració necessària a les autoritats i al personal municipal, amb l'objectiu de permetre el compliment de les previsions d'aquesta disposició.

CAPÍTOL III. RÈGIM D'ÚS DE L'AIGUA

Article 110. Prohibicions i restriccions aplicables a l'aigua de la xarxa d'abastament domiciliària

1. En compliment de les prescripcions que pugui dictar l'Administració competent en matèria de recursos hídrics, i en l'exercici de les competències en matèria de subministrament d'aigua, es podran acordar per l'**Ajuntament**, en els períodes declarats d'excepcionalitat i d'emergència en situacions de sequera i altres, les mesures adreçades a assegurar l'estalvi d'aigua i el seu ús racional següents:



- a) Fixar un límit o prohibir l'ús d'aigua de la xarxa potable per a reg de jardins, prats, horts, zones verdes i esportives, de caràcter públic o privat.
 - b) Fixar un límit o prohibir l'ús d'aigua de la xarxa potable per a la neteja de vials, carrers, sendes i voreres, de caràcter públic o privat, sens perjudici de la necessitat del manteniment de les condicions higièniques i sanitàries adients.
 - c) Fixar un límit o prohibir l'ús d'aigua de la xarxa per l'emplenament de piscines, estanys i fonts, privades o públiques.
 - d) Regular, delimitar o prohibir l'ús d'aigua de la xarxa per a les fonts que no disposin d'elements automàtics de tancament.
 - e) Prohibir l'ús d'aigua de la xarxa per al rentatge de tota mena de vehicles, exceptuant el realitzat per les empreses dedicades a aquesta activitat.
 - f) Prohibir o limitar l'ús d'aigua de la xarxa en instal·lacions de refrigeració i condicionament sense un sistema de recuperació de circuit tancat.
 - g) Establir objectius d'estalvi en el consum, en funció dels límits percentuals d'estalvi que es determinin per l'Administració competent. L'incompliment d'aquests objectius tindrà la consideració de consum excessiu.
 - h) Fixar un límit o prohibir qualsevol altre ús de l'aigua potable no previst en aquest apartat i respecte del qual l'Administració competent determini la seva prohibició o limitació.
2. En situació d'emergència, a més de les mesures establertes anteriorment, també es podran adoptar les següents:
- a) Establir restriccions temporals o reduccions de les dotacions per persona i dia per al consum humà, industrial i comercial, així com disposar la interrupció dels subministraments durant les franges horàries que es determinin en funció dels escenaris que l'Administració competent estableixi. L'adopció d'aquesta mesura implicarà automàticament l'autorització a l'**Entitat Gestora** dels serveis per a executar aquelles operacions en les xarxes que siguin necessàries. Aquesta actuació no es podrà portar a terme sense la informació prèvia als afectats.
 - b) Qualsevol altra no esmentada en aquest apartat i que estigui prevista per la declaració d'emergència o la normativa reguladora de les mesures excepcionals i d'emergència en relació amb la utilització dels recursos hídrics.
3. Pel que fa als subministraments crítics (centres sanitaris, assistencials i similars), s'estarà a allò que disposi el **Pla de Contingència** vigent en cada moment.



4. Pel fet de tractar-se de situacions excepcionals en escenaris d'emergència per manca d'aigua, derivades de l'aplicació de l'article 31.2.c del Decret legislatiu 3/2003, de 4 de novembre, de legislació en matèria d'aigües a Catalunya, i d'article 58 del Reial decret legislatiu 1/2001, de 20 de juliol, pel qual s'aprova el Text Refós d'aigües estatal, les mesures indicades en aquest Títol, pel seu caràcter general i excepcional per la causa que les provoca, no donen lloc a indemnització a favor de les persones físiques i jurídiques afectades.

CAPÍTOL IV. OBLIGACIONS DE L'ENTITAT GESTORA DELS SERVEIS

Article 111. Obligacions de l'Entitat Gestora dels serveis

L'Entitat Gestora dels serveis queda obligada a informar els **abonats** pels mitjans de comunicació de major difusió tant audiovisuals com escrits, així com xarxes socials, de les restriccions temporals o de les limitacions de dotacions que s'aprovin, així com de la resta de mesures que caldrà implantar, d'acord amb les Instruccions que l'Ajuntament podrà adoptar.

CAPÍTOL V. RÈGIM D'INFRACCIONS I SANCIONS

Article 112. Infraccions

1. Les infraccions poden ser molt greus, greus i lleus. La graduació de la infracció va en funció de l'aigua que s'utilitza, mesurada en funció de la superfície on s'utilitza, així com de la reincidència del fet objecte d'infracció.
 - a) Tindran la consideració d'infraccions lleus les accions o omissions que infringeixin qualsevol de les mesures previstes en aquest Títol, quan s'hagi acordat la limitació o la prohibició de l'ús d'aigua potable per a aquestes activitats. Específicament es preveuen com a infraccions lleus les accions següents:
 - Rentar vehicles.
 - Regar jardins i zones assimilades d'una superfície de fins a 500 metres quadrats.
 - Omplir piscines d'una superfície màxima de 40 metres quadrats.
 - El consum excessiu d'aigua en cas d'estar limitat per a ús domèstic.
 - El consum excessiu d'aigua en cas d'estar limitat per a altres usos, sempre que no se superi en més d'un 10% el límit fixat.



- L'ús d'aigua potable en instal·lacions de refrigeració i condicionament sense un sistema de recuperació de circuit tancat.
- b) Tindran la consideració d'infraccions greus les accions o omissions que infringeixin qualsevol de les mesures previstes en l'Article 110 d'aquest Títol, quan s'hagi acordat la limitació o prohibició en l'ús d'aigua potable per a aquestes activitats i la infracció s'hagi de considerar greu d'acord amb els criteris de graduació aplicables. Específicament es tipifiquen com a infracció greu les accions següents:
 - Regar jardins d'una superfície superior a 500 metres quadrats i inferior a 1.000 metres quadrats.
 - Omplir piscines d'una superfície entre 40 metres quadrats i 75 metres quadrats.
 - El consum excessiu d'aigua en cas d'estar limitat per a usos diferents del domèstic, sempre que s'excedeixi entre un 10% i un 25% el límit fixat.
 - La reincidència per haver comès en el termini d'un **mes** més d'una actuació sancionada com a lleu per resolució definitiva en via administrativa.
- c) Tindran la consideració d'infraccions molt greus les accions o omissions que infringeixin qualsevol de les mesures previstes en l'Article 110 d'aquest Títol, quan s'hagi acordat la prohibició o la limitació de l'ús d'aigua potable per a aquestes activitats, i la infracció s'hagi de considerar molt greu d'acord amb els criteris de graduació aplicables. Específicament es tipifiquen com a infracció molt greu les accions següents:
 - Regar jardins d'una superfície superior a 1.000 metres quadrats.
 - Omplir piscines d'una superfície superior a 75 metres quadrats.
 - El consum excessiu d'aigua, en cas d'estar limitat per a usos diferents del domèstic, sempre que s'excedeixi en més del 25% el límit fixat.
 - L'obstaculització o desatenció dels requisits que realitzi l'**Ajuntament o l'Entitat Gestora** dels serveis.
 - La reincidència per haver comès en el termini d'un **mes** una actuació sancionada com a greu per resolució definitiva en via administrativa.



Article 113. Responsabilitat

Són responsables de les infraccions les persones físiques o jurídiques que per acció o omissió executin els fets constitutius de la infracció, encara que sigui a títol de simple inobservança, i en concret les persones següents:

- a) El titular del contracte de subministrament, o en el seu cas l'usuari de l'abastament.
- b) La persona o persones que manipulen els elements d'abastament amb la finalitat d'eludir el compliment de les mesures contra la sequera establertes en aquest Reglament.

Article 114. Sancions i procediment sancionador

En relació amb les sancions i al procediment sancionador s'atendrà al que s'explicita a partir de l'Article 92 d'aquest Reglament.

CAPÍTOL VI. ALTRES MESURES

Article 115. Altres mesures a adoptar

1. Sens perjudici de la imposició de les sancions que corresponguin, es poden adoptar cautelament en cas de presumpta infracció les mesures següents:
2. En el supòsit de detectar consums d'aigua que durant un període d'un mes incompleixen els objectius d'estalvi que en cada moment s'hagin establert, qualificats d'excessius, es podrà ordenar la instal·lació a costa de l'usuari de dispositius limitadors del cabal subministrat, o interrompre el subministrament durant determinades franges horàries.
3. Quan es detectin actuacions definides com a infraccions greus o molt greus, es podrà ordenar la suspensió del subministrament, una vegada comprovada la infracció.
4. Les normes previstes en els paràgrafs anteriors seran igualment aplicables als supòsits que, tot i complir els objectius d'estalvi establerts, el consum superi en més d'un 25 % el consum estàndard per persona i més que s'hagi determinat.
5. Amb la finalitat de poder realitzar un millor control i seguiment dels objectius d'estalvi en el consum regulat en aquest Reglament, es podrà ordenar a l'**Entitat Gestora** dels serveis la reducció dels períodes de lectura i facturació.



a. DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA

El present Reglament un cop aprovat definitivament i d'acord l'assenyalat en l'article 65.2 LBRL es trametrà a l'Administració General de l'Estat i a la Generalitat de Catalunya a fi que en el termini de **quinze dies hàbils** formulin les al·legacions que considerin adients, transcorregut aquest termini sense que les hagin formulat es procedirà a la seva publicació al BOP.

b. DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

A partir de l'entrada en vigor d'aquest Reglament queden derogades aquelles disposicions, reglaments o ordenances de rang igual o inferior que s'oposin a les disposicions del present Reglament.

c. DISPOSICIÓ FINAL

El Reglament del Servei d'Abastament d'Aigua Potable i de Clavegueram del municipi d'Alcanar entrarà en vigor l'endemà de la seva publicació i tindrà vigència indefinida, sempre que no resulti alterat totalment o parcial per una norma de rang igual o superior.

