

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE DE LA URB. TEN-BEL

CAPITULO I - OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN	2
<i>Artículo 1. Objeto y definiciones.....</i>	2
CAPITULO II - OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LA ENTIDAD SUMINISTRADORA Y DE LOS ABONADOS	2
<i>Artículo 2. Obligaciones de la Entidad suministradora.....</i>	2
<i>Artículo 3. Derechos de la Entidad Suministradora</i>	3
<i>Artículo 4. Obligaciones del abonado.....</i>	3
<i>Artículo 5. Derechos de los abonados</i>	4
CAPITULO III - CONDICIONES DEL SERVICIO	5
<i>Artículo 6. Instalaciones de abastecimiento de agua.....</i>	5
<i>Artículo 7. Prestación del Servicio</i>	6
<i>Artículo 8. Disposición de suministro.....</i>	7
<i>Artículo 9. Delimitación de la responsabilidad de la Entidad Suministradora.....</i>	7
<i>Artículo 10. Delimitación de la responsabilidad del usuario</i>	7
<i>Artículo 11. Nuevas redes de riego de parques y jardines.....</i>	8
<i>Artículo 12. Prolongación de red</i>	8
<i>Artículo 13. Urbanizaciones y polígonos</i>	8
CAPITULO IV - ACOMETIDAS	9
<i>Artículo 14. Naturaleza</i>	9
<i>Artículo 15. Condiciones de la concesión de acometidas</i>	9
<i>Artículo 16. Tramitación de solicitudes</i>	10
<i>Artículo 17. Denegación de solicitudes.....</i>	10
<i>Artículo 18. Instalación de acometidas</i>	10
<i>Artículo 19. Conservación de acometidas.....</i>	11
<i>Artículo 20. Acometidas contra incendios</i>	11
<i>Artículo 21. Acometidas en desuso.....</i>	11
<i>Artículo 22. Modificación de las instalaciones interiores</i>	11
<i>Artículo 23. Facultad de inspecciones.....</i>	11
<i>Artículo 24. Prohibición de mezclar agua de distintas procedencias</i>	12
<i>Artículo 25. Depósitos y grupos de presión</i>	12
CAPÍTULO V - DE LOS USOS DEL AGUA	12
<i>Artículo 26. Clases de suministro.....</i>	12
<i>Artículo 27. Suministro para obras.....</i>	13
<i>Artículo 28. Prioridad y regularidad del suministro.....</i>	13
CAPITULO VI - CONTRATO DE SUMINISTRO	14
<i>Artículo 29. Contrato de suministro</i>	14
<i>Artículo 30. Contratación</i>	14
<i>Artículo 31. Contrato único para cada suministro.....</i>	15
<i>Artículo 32. Titular del contrato de suministro.....</i>	15
<i>Artículo 33. Denegación de solicitud</i>	15
<i>Artículo 34. Formalización de los contratos</i>	16
<i>Artículo 35. Datos de los abonados y usuarios.....</i>	16
<i>Artículo 36. Duración del contrato y baja de suministro</i>	17

Artículo 37. Modificaciones del contrato.....	17
Artículo 38. Cambio de titular o cesión de contrato con cesión de contador	17
Artículo 39. Subrogación	18
Artículo 40. Causas de suspensión del suministro	18
Artículo 41. Procedimiento de suspensión.....	19
Artículo 42. Extinción del derecho al suministro o resolución del contrato de suministro	20
CAPITULO VII - EQUIPOS DE MEDIDA	20
Artículo 43. Tipo de instalación de equipos de medida	20
Artículo 44. Contador aislado.	21
Artículo 45. Batería de contadores divisionarios.....	21
Artículo 46. Características técnicas, selección e instalación del contador	22
Artículo 47. Verificación oficial de contador.....	23
Artículo 48. Contadores particulares.	23
Artículo 49. Contadores generales	23
Artículo 50. Instalación y mantenimiento de contadores.....	23
CAPITULO VIII - LECTURAS, CONSUMOS, ESTIMACIONES Y FACTURACIONES	24
Artículo 51. Lecturas.....	24
Artículo 52. Lectura del contador por el usuario	24
Artículo 53. Telelectura	24
Artículo 54. Determinación de consumos.....	25
Artículo 55. Imposibilidad de lectura.....	25
Artículo 56. Estimación de consumo.....	26
Artículo 57. Facturación	26
Artículo 58. Facturación en pólizas sustractivas.....	27
CAPÍTULO IX- ATENCIÓN A LA VULNERABILIDAD	27
Artículo 59. Protección a clientes económicamente vulnerables	27
CAPÍTULO X- CONSULTAS, RECLAMACIONES, INFRACCIONES Y SANCIONES	27
Artículo 60. Consultas y reclamaciones.....	27
Artículo 61. Infracciones.....	28
Artículo 62. Sujetos responsables de la infracción	28
Artículo 63. Sanciones	29
Artículo 64. Organismo sancionador.....	29
CAPÍTULO XI - TIPIFICACIÓN Y LIQUIDACIÓN DE FRAUDES	29
Artículo 65. Tipificación del fraude.....	29
Artículo 66. Inspecciones	30
Artículo 67. Procedimiento de gestión del fraude	30
Artículo 68. Suspensión automática del suministro	30
Artículo 69. Liquidaciones por fraude.....	31
CAPÍTULO XII - APLICACIÓN DEL REGLAMENTO	32
Artículo 70. Obligatoriedad de su cumplimiento	32
Artículo 71. Vigencia del Reglamento	32
Artículo 72. Jurisdicción	32

CAPITULO I - OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1. Objeto y definiciones

1. El presente Reglamento tiene por objeto establecer las normas de prestación del Servicio de Agua apta para consumo humano en la Urbanización Ten-Bel, regulando las relaciones entre el Servicio y los abonados y usuarios del servicio, determinando sus respectivas situaciones, derechos, deberes y obligaciones básicas, así como el régimen de infracciones y sanciones.
2. En el presente Reglamento se denomina "abonado o titular del servicio" a la persona física o jurídica que tenga contratado el Servicio de Aguas. Podrán ser responsables subsidiarios y/o solidarios, del abonado, en aquellos casos en que así se indique en el presente Reglamento el propietario de la vivienda y/o el usuario real del inmueble, finca, local o industria en el que se presten los servicios regulados en el presente Reglamento.
3. Se denomina Entidad Suministradora de Agua Potable o El Servicio, a aquella entidad, pública o privada, que dedique su actividad a la distribución domiciliaria del agua potable de la Urbanización Ten-Bel, que tenga adjudicada la gestión y explotación del Servicio Suministro de Agua Potable de la Urbanización Ten-Bel.

CAPITULO II - OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LA ENTIDAD SUMINISTRADORA Y DE LOS ABONADOS

Artículo 2. Obligaciones de la Entidad suministradora

Sin perjuicio de aquellas otras que en relación con situaciones específicas puedan derivarse para la Entidad Suministradora, ésta, con carácter general, tendrá las siguientes obligaciones:

- 1. Prestación de servicio:** Prestar el servicio de agua potable a todo peticionario, y ampliarlo a todo usuario que lo solicite, en los términos establecidos en este Reglamento y en las condiciones técnicas y económicas recogidas en las disposiciones legales aplicables.
- 2. Garantía de potabilidad:** Garantizar que el agua suministrada a los usuarios cumpla las condiciones de potabilidad exigidas por la normativa vigente, con arreglo a los medios técnicos disponibles en las instalaciones de potabilización, hasta la llave de registro de la acometida.
- 3. Mantenimiento de red:** Mantener y conservar, conforme a lo establecido en el Contrato de la Concesión, las redes e instalaciones necesarias para el abastecimiento, así como la parte de las acometidas que le corresponda según lo dispuesto en el presente Reglamento.
- 4. Garantía de presión:** La Entidad Suministradora, garantizará, salvo causa justificada o de fuerza mayor, la presión adecuada de la red. La presión de la red estará sujeta a las variaciones técnicas derivadas de la red general de distribución.
- 5. Regularidad y continuidad:** Mantener la regularidad y continuidad en el suministro de agua, así como las condiciones de caudal garantizándose, salvo en el caso de averías o causas de fuerza mayor.
- 6. Atención de urgencias:** Disponer de un servicio permanente para recepción de avisos de averías y la atención de aquellas anomalías que puedan producirse relacionadas con la prestación del servicio. La Entidad Suministradora realizará las reparaciones de averías producidas por particulares en la vía pública, siendo a cargo del causante de la avería el abono del importe de dichos trabajos.
- 7. Información:** Informar a los abonados, siempre que se trate de una intervención programada, de las interrupciones de suministro previstas, salvo casos de fuerza mayor. Estos avisos se realizarán con antelación, pudiéndose hacer por medios telemáticos.

Se excluyen las interrupciones forzadas por causas de fuerza mayor, fortuitas o imprevistas, como roturas accidentales por actuaciones externas o por fallos de la red.

Los cortes de suministro provocados o requeridos para la reparación o adecuación de una instalación particular deberán ser directamente informados por los abonados a los usuarios afectados.

Cualquier otra comunicación de información relevante sobre el servicio, se realizará priorizando los medios telemáticos, para lograr la máxima eficiencia del servicio y facilitar a los abonados la agilidad de las gestiones.

8. Atención de reclamaciones: Contestar las reclamaciones y consultas que se le formulen por escrito, en un plazo no superior a 1 mes, excepto en esos casos en los que, por causas excepcionales o causas ajenas al Servicio, esto no sea posible.

La Entidad Suministradora fomentará el uso de medios telemáticos y para ello pondrá a disposición de los abonados medios alternativos a la atención presencial, que doten de agilidad y faciliten el servicio al cliente. Estos medios telemáticos serán prioritarios y deberán ser garantizados por la Entidad Suministradora en caso de que por fuerza mayor o situación de emergencia o alarma se tuviese que reducir o suspender la atención presencial.

9. Facturación: Efectuar la facturación, tomando como base las lecturas periódicas del equipo medidor o cualquier otro sistema de estimación previsto en este Reglamento.

10. Protección de datos: Garantizar la protección de los datos personales de los abonados, de acuerdo con la legislación vigente, tratando los datos necesarios para la ejecución del contrato, elaborando las correspondientes análisis y evaluaciones de riesgos y los correspondientes informes de interés legítimo en los que se ponderen los derechos confrontados y recabando los consentimientos necesarios. Igualmente, la Entidad Suministradora deberá atender los derechos de protección de datos ejercitados por los abonados.

Artículo 3. Derechos de la Entidad Suministradora

Sin perjuicio de aquellos otros que, en relación con situaciones específicas, puedan derivarse para la Entidad suministradora, ésta, con carácter general, tendrá los siguientes derechos:

1. Leer y comprobar el contador y revisar las instalaciones interiores de los abonados, pudiendo imponer la obligación de instalar equipos correctores en caso de que aquella produjese perturbaciones a la red o no cumpliera con lo dispuesto en el presente Reglamento.
2. Facturar el agua suministrada y los servicios prestados al titular o usuario del servicio según las tarifas y precios aprobados, incluidas las liquidaciones por fraude, las estimaciones y cualesquiera conceptos recogidos en este Reglamento; y percibir, por los diferentes medios destinados al efecto, el importe facturado, pudiendo reclamar su pago por los medios que considere conveniente.
3. Realizar nuevas acometidas de abastecimiento a los abonados que lo requieran, previo cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente Reglamento.
4. Facturar la reparación de aquellas averías provocadas por terceros en las redes.
5. Realizar labores de control, mediante la emisión de informes vinculantes previos a la realización de las nuevas redes ejecutadas por terceros, así como su supervisión previa a la conexión con la red.
6. Suspender temporalmente el servicio en una parte de la red cuando sea imprescindible para el mantenimiento preventivo o mejora de las instalaciones.
7. Inspeccionar, revisar e intervenir, con las limitaciones que se establecen en este Reglamento, las instalaciones interiores del suministro que, por cualquier causa, se encuentren o puedan encontrarse en servicio o uso.
8. Exigir la contratación del servicio o la regularización de la titularidad del contrato a aquellos usuarios del servicio que disfruten del suministro sin llevar a cabo el pertinente cambio de titularidad del contrato, conforme a lo estipulado en el presente Reglamento.

Artículo 4. Obligaciones del abonado

Con independencia de aquellas situaciones que sean objeto de una regulación especial en este Reglamento, de las que puedan derivarse obligaciones específicas para un abonado, éstos tendrán, con carácter general, las obligaciones siguientes:

1. El interesado que desee adquirir la condición de abonado deberá obligatoriamente realizar la solicitud de alta en el servicio y suscribir el contrato de suministro. El abonado deberá tener capacidad suficiente para obrar o contratar, con pleno uso de sus facultades o con suficiente representación legal por terceras personas y deberá remitir o presentar ante la empresa suministradora toda la documentación requerida para la contratación y alta del servicio.
 2. Satisfacer puntualmente el importe de las liquidaciones o recibos facturados por la Entidad Suministradora de acuerdo con las tarifas vigentes, con la periodicidad determinada. Esta obligatoriedad de pago se considerará extensiva a los casos en que los consumos se hayan originado por fuga, avería o defecto de las instalaciones interiores, fraude, trabajos de reparación e instalación imputables al abonado.
 3. Cumplir las condiciones y obligaciones contenidas en el contrato y en este Reglamento.
 4. Respetar las instalaciones que integran la infraestructura de los servicios, redes, como bienes de servicio público, prohibiéndose la manipulación o alteración de cualquier elemento de las mismas por personal no autorizado.
 5. Mantener en todo momento actualizados los datos del contrato y los datos de contacto necesarios para la ejecución del contrato, así como todos aquellos datos personales informados a la Entidad Suministradora.
 6. Conservar y mantener en perfecto estado sus instalaciones interiores de forma que no se produzcan perturbaciones en las redes de abastecimiento, y utilizar de forma correcta las instalaciones del servicio, manteniendo intactos los precintos que garantizan la no manipulación del contador, absteniéndose de intervenir sobre las instalaciones de acometida, y garantizando las condiciones idóneas para la toma de lecturas de consumo.
- Igualmente deberá mantener en perfecto estado de funcionamiento y a su cargo todos aquellos elementos o sistemas de tratamiento interiores que puedan afectar a la calidad de las aguas consumidas.
- Deberá llevar a cabo el mantenimiento y reparar las averías que se puedan producir en las instalaciones interiores, garantizando en todo momento el cumplimiento de la normativa vigente, de aplicación al suministro de agua de consumo humano.
7. Comunicar a la Entidad Suministradora cualquier avería o perturbación (fugas, pérdidas de presión, etc.) que, a su juicio, se produzcan en la red de distribución o en las instalaciones privadas.
- Igualmente, deberán notificar a la Entidad Suministradora las manipulaciones en las redes o los usos indebidos de agua que puedan ser causa grave de contaminación o peligro de accidente para personas o bienes.
8. Cumplir las limitaciones y prioridades que la Entidad Suministradora establezca en el uso y consumo de agua.
 9. Facilitar el libre acceso a las instalaciones o recintos a los empleados de la empresa o persona autorizada para el desarrollo de los trabajos relacionados con la realización de lecturas, inspecciones, obras, reparaciones, comprobaciones, etc.
 10. Facilitar a la Empresa Suministradora las lecturas de los aparatos de medida referidas al período/s en los cuales, por ausencia u otras causas no hubiere resultado posible la toma de lecturas.
 11. Solicitar a la Entidad Suministradora la autorización pertinente para cualquier modificación en sus instalaciones que implique modificación en el número de receptores o cambio en el uso del agua o caudales requeridos.
 12. Notificar a la Entidad Suministradora la baja del suministro o cambio de usuario del mismo o cualquier otra modificación de las circunstancias de la contratación conforme a lo previsto en el Reglamento.
 13. Cuando en una misma finca, junto al agua de este Servicio existiera agua de otra procedencia, el abonado vendrá obligado a aislar las instalaciones interiores evitando que se mezclen las aguas de una y otra procedencia. El abonado deberá instalar sistemas antirretorno para impedir la posible contaminación por agua de otras procedencias.
 14. Tener instalados los elementos necesarios tanto de reducción como de elevación de presión para el correcto funcionamiento de su instalación interior, de acuerdo con lo establecido en este Reglamento, como reductores de presión, grupos de presión, depósitos, etc.

Artículo 5. Derechos de los abonados

Con independencia de aquellos que sean objeto de una regulación más específica en este Reglamento, los abonados tendrán con carácter general los siguientes derechos:

1. **Contrato:** A suscribir un contrato de suministro sujeto a lo dispuesto en este Reglamento y otras normas de aplicación, siempre y cuando cumpla con los requerimientos formales para la contratación.

2. **Información y asesoramiento:** A solicitar de la Entidad Suministradora la información y el asesoramiento necesario para ajustar su contratación a las necesidades reales.
3. **Potabilidad:** A que se les suministre agua que reúna los requisitos de potabilidad establecidos en las disposiciones vigentes.
4. **Disposición permanente:** A la disposición permanente, salvo imprevistos o fuerza mayor, del suministro de agua potable, con arreglo a las condiciones que se establecen en este Reglamento y a las específicas que se recojan en la póliza de suministro.
5. **Periodicidad de lectura:** A que se le tome, por la Entidad Suministradora, lectura al equipo de medida que controle el suministro, al menos, una vez por período de facturación, siempre que la ubicación del mismo lo permita. Este derecho podrá verse limitado o restringido en situaciones de fuerza mayor.
6. **Facturación:** A que se le facturen los consumos según las tarifas vigentes y a recibir la facturación del consumo efectuado de acuerdo con las tarifas y precios aprobados a este efecto, con la periodicidad establecida, salvo pacto específico al respecto con la Entidad Suministradora.
7. **Información en factura:** A disponer, además de los recibos o facturas, de la información necesaria que le permita poder contrastarla con la información suministrada por su equipo medidor.
8. **Atención al cliente:** A ser atendido con la debida corrección por parte del personal de la Entidad Suministradora en relación a las aclaraciones e informaciones que puedan plantearse sobre el funcionamiento del servicio.
9. **Reclamaciones:** A formular las reclamaciones que crea pertinentes contra la actuación de la Entidad Suministradora o el personal autorizado por ésta, mediante los procedimientos establecidos en este Reglamento.
10. **Acreditación de empleados:** A solicitar la correspondiente acreditación a los empleados o al personal autorizado por la Entidad Suministradora para la lectura de los equipos medidores y/o revisión de las instalaciones.
11. **Comprobación de contadores:** A solicitar a la Entidad Suministradora la comprobación particular de sus sistemas de medida y/o solicitar la verificación oficial del equipo medidor en caso de divergencias sobre su correcto funcionamiento, conforme a lo previsto en el presente Reglamento.
- 12.- **Elección de instalador autorizado:** A la libre elección de instalador autorizado para la ejecución de las instalaciones interiores, el cual deberá ajustarse a las prescripciones técnicas reglamentariamente exigibles.

CAPITULO III - CONDICIONES DEL SERVICIO

Artículo 6. Instalaciones de abastecimiento de agua

1. Se denomina **sistema de suministro y distribución** a todas aquellas instalaciones dentro del área de prestación del servicio necesarias para el suministro de agua potable a los usuarios – concepto que incluye las captaciones, pozos, instalaciones de recepción de agua de la red regional, regulación, tratamiento, elevación, almacenaje, impulsión y redes de conducción y distribución con sus elementos de regulación y control (llaves, válvulas, instrumentos, etc.)-, situadas en el espacio público o en dominio privado, pero siempre ajenas a los solares o edificios de los receptores de la prestación del servicio.
2. Se denomina **red de distribución** al conjunto de tuberías y todos sus elementos de maniobra, regulación y control, que, instalados en terrenos de carácter público o privado, previa constitución de la oportuna servidumbre, conducen agua potable a presión, y de la cual se derivan las acometidas para los abonados.
- Ésta dispondrá de los mecanismos adecuados que permitan su acotación y cierre, si fuese necesario, por sectores, a fin de proceder a su aislamiento ante situaciones anómalas, así como de sistemas que permitan las purgas por sectores para proteger a la población ante posibles riesgos para su salud.
3. Se denomina **arteria** a la tubería y sus elementos de la red de distribución que enlazan diferentes sectores de la zona abastecida, sin que en ella puedan realizarse acometidas.
4. Se denomina **acometida** al conjunto de tuberías y otros elementos que unen las conducciones generales con la instalación interior del inmueble que se pretende abastecer. La acometida de abastecimiento será propiedad de quien figure como abonado del servicio en cada momento, quedando a disposición de la Entidad suministradora tras la baja del contrato de suministro.

La acometida debe disponer, como mínimo, de los elementos siguientes:

- **Dispositivo de toma:** llave de toma o collarín de toma en carga, sobre la tubería de la red de distribución de la red exterior de suministro que abra el paso de la acometida.

- **Ramal:** es el tramo de tubería que une el dispositivo de toma con la llave de registro. No debiendo discurrir esta, paralela a la red de distribución.

- **Llave de corte o llave de registro:** estará situada al final del ramal de acometida, en la vía pública, constituye el elemento diferenciador entre la Entidad Suministradora y el abonado, en lo que respecta a la conservación, mantenimiento y manipulación (apertura y cierre). Su mantenimiento y conservación corresponde a la entidad suministradora, con cargo a la tarifa existente, y en caso de no existir esta, estos trabajos correrán por cuenta del abonado. En el caso de ausencia de llave de registro el límite de la responsabilidad será la intersección de la acometida con el límite de la parcela de uso privado o inmueble.

Constituye el punto de entrega de agua por parte de la Entidad Suministradora al consumidor a efectos de los que establece la normativa vigente.

5. Se entenderá por **instalación interior de suministro** de agua el conjunto de tuberías y sus elementos de control, maniobra y seguridad, posteriores a la llave de registro. Se distingue entre:

- **Instalación interior general:** La comprendida entre la llave de registro de acometida y la llave de salida del contador o batería de contadores. Esta debe contener, en función del esquema adoptado, los elementos que le correspondan en base a lo recogido en el DB HS4, o normativa vigente.

La llave de registro de la acometida se considera, el inicio de la instalación interior del abonado. En caso de no existencia de llave de registro en la acometida, se considerará la línea de fachada o el cerramiento de la propiedad como el límite entre la instalación interior general o parte interna propiedad del abonado, y la parte externa de responsabilidad de la entidad suministradora.

El mantenimiento de la instalación interior será responsabilidad exclusiva del abonado, por cuenta y cargo del mismo. Cualquier modificación de la instalación interior general que suponga una modificación sustancial del servicio contratado, debe ser comunicada con anterioridad a la Entidad Suministradora, siendo cualquier fuga a cargo del abonado, debiendo ser estimada por la Entidad Suministradora, de acuerdo a lo dispuesto en el presente Reglamento.

- **Instalación interior particular:** La parte de instalación interior comprendida entre la llave de salida del contador y los puntos previstos para servicio del abastecimiento dentro del inmueble, corriendo a cargo del abonado su sustitución, reforma y conservación. Las instalaciones particulares estarán compuestas de:

a) **Llave de paso** situada en el interior de la propiedad particular en lugar accesible para su manipulación.

b) **Derivaciones particulares**, cuyo trazado se realizará de forma tal que las derivaciones a los cuartos húmedos sean independientes. Cada una de estas derivaciones contará con una llave de corte, tanto para agua fría como para agua caliente.

c) **Ramales de enlace**, definidos como los tramos que conectan la derivación particular con los distintos puntos de consumo.

d) **Puntos de consumo**, de los cuales, todos los aparatos de descarga, tanto dispositivos como grifos, los calentadores de agua instantáneos, los acumuladores, las calderas individuales de producción de ACS y calefacción y, en general, los aparatos sanitarios, llevarán una llave de corte individual.

Las instalaciones interiores, con excepción de la colocación del contador, para el suministro de agua serán ejecutadas por instalador autorizado por el organismo que corresponda, y se ajustarán a la normativa vigente en el momento del alta en el Servicio.

Artículo 7. Prestación del Servicio

1. El suministro de agua será prestado por la Entidad Suministradora con sujeción a este Reglamento y demás disposiciones de carácter general vigentes, con carácter continuo y permanente.

2. Cuando existan circunstancias excepcionales que implican que la calidad del agua no sea apta para el consumo humano, como puede ser dificultades en el tratamiento u otros similares que lo aconsejen, la Entidad Suministradora, en consenso con la Autoridad Competente, podrá suspender el suministro de agua a sus Abonados.

3. La Entidad suministradora podrá establecer limitaciones en la prestación del Servicio de suministro de agua cuando se haga aconsejable, en caso de fuerza mayor o situaciones excepcionales (p. e. sequía, pandemia, etc.), según las condiciones previstas en el presente Reglamento.

4. La falta de suministro no dará lugar a indemnización en los supuestos de avería, rotura de la red o falta de disponibilidad de agua o situaciones de fuerza mayor o excepcionales. Los cortes de agua por tareas ineludibles de conservación y servicio no darán lugar a indemnización. La Entidad Suministradora informará de los cortes de suministro programados a través de los medios de difusión que considere pertinentes.

Los abonados que por la naturaleza del uso que den al agua no puedan prescindir eventualmente del consumo durante el periodo de interrupción forzosa del suministro deberán adoptar las medidas necesarias en previsión de dicha contingencia, con una capacidad de reserva de al menos 24 horas.

5. La Entidad Suministradora podrá exigir que se le acredite por los titulares del servicio y/o usuarios, el cumplimiento de las obligaciones, establecidos en la normativa vigente respecto a las condiciones de calidad, limpieza e higiénico-sanitarias de las instalaciones interiores.

Artículo 8. Disposición de suministro

Se considera que un inmueble dispondrá de servicio de agua potable, cuando existan redes de distribución de agua en servicio a una distancia no superior a 100 m. lineales y siempre que el nuevo enganche no represente una caída de presión apreciable en el abastecimiento. En caso de ser necesario, se tendrá que realizar una prolongación de la red, hasta que cubra por completo la fachada.

Artículo 9. Delimitación de la responsabilidad de la Entidad Suministradora

1. Es responsabilidad de la Entidad Suministradora el mantenimiento, reposición, extensión y operaciones del sistema de suministro y distribución dentro de su ámbito de servicio, de acuerdo con las normativas legales, las condiciones de concesión y/o contractuales, las especificaciones de este Reglamento, las instrucciones técnicas y normas de buena práctica y demás disposiciones que sean de aplicación.

2. La responsabilidad de la Entidad Suministradora se extiende hasta la llave de registro (incluida), siendo responsabilidad del abonado el mantenimiento de la acometida a partir de la llave de registro o paso. Cuando se encuentre ubicado en zona pública, aunque los trabajos se lleven a cabo por la Entidad Suministradora, correrán por cuenta del abonado.

Artículo 10. Delimitación de la responsabilidad del usuario

1. La conservación y mantenimiento de las instalaciones interiores serán por cuenta y cargo del titular del suministro, o en su defecto, del usuario. Es responsabilidad del usuario la implementación material de todas las instalaciones interiores.

El abonado también deberá llevar a cabo el mantenimiento de las instalaciones interiores a efectos de conservar su funcionalidad y de evitar el deterioro de la calidad del agua de consumo humano desde la acometida hasta el grifo.

Con carácter general, se considera la llave de registro como el punto de inicio de la instalación interior del abonado. En caso de no existencia de llave de registro en la acometida, se considerará la línea de fachada o el cerramiento de la propiedad como el límite entre la parte interna propiedad del abonado, y la parte externa de responsabilidad municipal.

Las instalaciones interiores utilizadas por los abonados en todo momento deben mantener su funcionalidad y evitar deteriorar la calidad del agua de consumo humano, así como reunir las condiciones de seguridad, calidad y salubridad establecidas por la normativa vigente en cada momento.

2. El usuario es responsable de la correcta adecuación de las instalaciones interiores. Cuando la altura del edificio, con relación a las condiciones de presión de suministro, no permita que el edificio sea totalmente alimentado directamente desde la red, el usuario deberá prever la instalación de un grupo de sobreelevación adecuado en su instalación interior.

3. También es responsabilidad del usuario la conservación y reparación de las averías en instalaciones interiores, incluido el mantenimiento en perfecto estado los desagües de sus instalaciones interiores a fin de que pueda evacuarse con facilidad y sin daños el agua que pudiera proceder de pérdidas accidentales. Los daños y perjuicios causados por averías en instalaciones interiores son responsabilidad del propietario o cliente, siempre que no sean causados por la Entidad suministradora.

En caso de demora o negligencia en la reparación, la Entidad Suministradora podrá instar el procedimiento de suspensión en el suministro de agua a la finca, de acuerdo con el procedimiento previsto en el presente Reglamento.

4. El abonado será responsable del consumo de agua producido en sus instalaciones interiores, incluidos los consumos producidos por fugas, averías o defecto de la instalación.
5. El usuario podrá maniobrar la llave interna en la instalación interior del edificio, pero bajo ninguna circunstancia las llaves de toma y paso o corte ubicadas en la vía pública.
6. Los usuarios que desarrollen cualquier actividad con consumos que no puedan admitir las perturbaciones derivadas de interrupciones del servicio de suministro dispondrán de los sistemas necesarios para atender al consumo necesario para la instalación. Ni la Entidad Suministradora ni el Ayuntamiento serán en ningún caso responsables de los posibles daños y perjuicios derivados de dichas interrupciones.

Artículo 11. Nuevas redes de riego de parques y jardines

1. Las nuevas redes de riego han de ser completamente independientes de las redes de abastecimiento.

Estas redes estarán señalizadas con otro color de tubería o identificación para poder diferenciarlas de las de consumo humano. Esta diferenciación se hace necesaria ante la posibilidad de que por dichas tuberías puedan discurrir aguas regeneradas o de calidad no potable. Se fomentará que estas redes se vayan desconectando de la red de consumo humano y se utilicen para el uso de agua regenerada cuando este a disposición de los usuarios este servicio.

2. En caso de no existir red de agua regenerada, las conexiones entre la red general de agua potable y la red de riego serán ejecutadas por la Entidad Suministradora a cargo del agente urbanizador de la nueva zona de riego, e irán provistas de contador y de válvula de retención. El número de conexiones entre la red de riego y la red general de agua potable ha de ser el mínimo posible.
3. Se instalarán contadores en cada ramal de la red de riego estableciéndose el correspondiente contrato de suministro.

Artículo 12. Prolongación de red

1. Cuando para la ejecución de una acometida sea necesario efectuar una prolongación de la red general, correrá por cuenta del solicitante la totalidad de los gastos que se originen con motivo de dicha ampliación, y se hará constar en el presupuesto que se confeccione al efecto, cediendo obligatoria y gratuitamente las instalaciones, pasando las mismas a formar parte de la red general. En todos los casos, las conexiones y entronques con las redes ya existentes deberán ser ejecutados materialmente por la Entidad Suministradora, a cargo del solicitante.
2. Las obras de ampliación se ejecutarán con carácter general por la Entidad Suministradora y, excepcionalmente, por un contratista debidamente autorizado por ella, para lo que deberá disponer de la homologación o clasificación correspondiente. La dirección, vigilancia e inspección de las ampliaciones de la red se efectuará directamente por la entidad suministradora, que fijará, asimismo, las condiciones y especificaciones técnicas que deberán ser observadas en su ejecución. Debiendo repercutirse los costes de dichos trabajos, al solicitante o promotor de la actuación.
3. Las prolongaciones de la red deberán discurrir, con carácter general, por terrenos de dominio público.
- 4.. Las prolongaciones de red se deberán ejecutar en diámetro suficiente para cubrir demandas futuras. Dichas prolongaciones, se extenderán hasta cubrir la totalidad de la fachada de la parcela, y de estas, se ejecutará las acometidas que abastecerán a los inmuebles.

Artículo 13. Urbanizaciones y polígonos

1. Se entenderá por urbanizaciones y polígonos aquellos conjuntos de terrenos sobre los que la actuación urbanística exija la creación, modificación o ampliación de una infraestructura viaria y de servicio entre las distintas parcelas o solares en que se divide el terreno y de éstas con la zona edificada del casco urbano.
2. La concesión de acometida o suministro para el polígono o urbanización anteriormente definido o para solares o inmuebles ubicados en aquel, estará supeditada al cumplimiento previo de las siguientes condiciones:
 - a) Las redes interiores de distribución y demás instalaciones necesarias para el correcto abastecimiento de agua a dichas urbanizaciones o polígonos, responderán a la normativa vigente, así como a los condicionantes técnicos establecidos por los Servicios Técnicos de la Entidad Suministradora. Todo ello por cuenta y a cargo del promotor o propietario de la urbanización o polígono.
 - b) En ningún caso estará autorizado el promotor o el ejecutor de la urbanización o polígono, para realizar las acometidas de abastecimiento en los posibles edificios, solares o parcelas de que se trate.

3. Las conexiones y entronques de las redes interiores con las conducciones exteriores que forman la red pública gestionada por la Entidad Suministradora, así como las modificaciones o eventuales refuerzos a las mismas que hubieran de efectuarse en ellas como consecuencia de las nuevas demandas impuestas por la urbanización, quedarán perfectamente delimitadas en el proyecto previo y se ejecutarán a cargo del promotor o propietario de la urbanización, por parte de la Entidad Suministradora.

4. Previo a la conexión con la red general, se deberán realizar y acreditar a cargo del promotor, pruebas de presión y estanqueidad satisfactorias en todas las redes de abastecimiento y elementos accesorios instalados, así como la realización de tareas de limpieza y desinfección de estas, así como la aprobación de la autoridad sanitaria, tal y como establece la normativa vigente.

5. Para un correcto mantenimiento de las nuevas redes, una vez hayan sido ejecutadas, el agente urbanizador deberá aportar a la Entidad Suministradora los planos finales de obra digitalizados, así como el levantamiento topográfico con todos los elementos de la red.

6. En cualquier caso, la Entidad Suministradora establecerá y supervisará las especificaciones técnicas en las nuevas redes instaladas.

CAPITULO IV - ACOMETIDAS

Artículo 14. Naturaleza

Se entiende por acometida, el ramal que partiendo de la tubería de distribución conduzca el agua hasta el inmueble o punto de suministro que se desea abastecer.

La determinación de las características de la acometida, instalación, conservación y manejo, serán siempre competencia exclusiva de la Entidad Suministradora, quien realizará los trabajos e instalaciones correspondientes a cargo del peticionario. El servicio determinará las modificaciones o ampliaciones que en la red existente deben efectuarse como consecuencia de la petición que serán a cargo del peticionario.

Artículo 15. Condiciones de la concesión de acometidas

1. La concesión de la acometida para suministro de agua potable deberá ser autorizada por la Entidad Suministradora

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

a) Que el inmueble a abastecer esté situado en el área de cobertura del abastecimiento.

b) Que el inmueble cuente con instalaciones interiores disponibles y adecuadas a los requerimientos de la legislación vigente.

c) Que el inmueble disponga de acometida para vertido de aguas residuales y pluviales, o se tramite conjuntamente, disponiendo de las autorizaciones precisas para ello o la correspondiente autorización de vertidos tramitada con la confederación hidrográfica correspondiente.

d) Que existan conducciones públicas de la red de distribución de agua potable accesibles desde el inmueble.

Cuando en una vía pública estén proyectadas conducciones bajo las dos aceras, la conducción a la que se conecte el inmueble deberá ser la que se corresponda con su misma acera.

e) Que la conducción que ha de abastecer el inmueble se encuentre en perfecto estado de servicio, y su capacidad de transporte sea suficiente a criterio de la Entidad Suministradora para asegurar el régimen hidráulico que corresponda a la acometida a derivar, además de a los suministros a los que ya se les daba servicio.

f) Que disponga de licencia urbanística o autorización municipal.

Artículo 16. Tramitación de solicitudes

1. La solicitud de acometida se realizará por cualquiera de los canales habilitados por la Entidad suministradora y deberá acompañarse necesariamente de la documentación que se indique en cada momento, establecida por el Ayuntamiento o por la Entidad Suministradora.

2. Los Servicios técnicos de la Entidad Suministradora determinarán, a la vista de los datos que aporte el solicitante, de las peculiaridades del inmueble y del estado de sus redes, las características necesarias para la ejecución de las acometidas.

Para ello el solicitante de la acometida estará obligado a suministrar en el momento de realizar la solicitud, además de los datos y documentación requerida para la contratación del servicio, la documentación técnica necesaria para la determinación de las características de la acometida, entre los que cabe destacar:

- Memoria técnica de las instalaciones - de agua potable o contra incendios- suscrita por técnico autor del proyecto de las obras de edificación, o en su caso, documento del redactor del proyecto. Dicha memoria deberá recoger como mínimo, la justificación de la sección de la acometida de abastecimiento, así como los planos en los que se represente la acometida, así como la instalación interior de abastecimiento (ubicación, diámetro y material).

3. A la solicitud de acometida se adjuntará el justificante de haber abonado los derechos de la misma o tasas municipales correspondientes, si así estuviera contemplado en la ordenanza municipal. Sin el mismo no se procederá a la apertura del expediente de concesión de acometida.

4. Una vez analizada la documentación aportada en la solicitud, será la Entidad Suministradora quien determine las características de la acometida.

La Entidad Suministradora informará de las modificaciones que hayan de efectuarse en la red existente para autorizar la nueva acometida y los costes serán satisfechos por el peticionario o interesado.

5. A la vista de los datos aportados por el solicitante, de las características del inmueble, y del estado de las redes de abastecimiento, la Entidad Suministradora comunicará al peticionario, salvo que no resulte posible por causas inimputables a la Entidad, en el plazo máximo de 1 mes, a contar desde la fecha de presentación de la solicitud su decisión de conceder o denegar la acometida solicitada y, en este último caso las causas de la denegación. Ante esta decisión podrá realizar las reclamaciones que estime oportunas.

Artículo 17. Denegación de solicitudes

La Entidad Suministradora podrá denegar la solicitud de acometida a sus redes por las causas o circunstancias siguientes:

- a) Por falta de presentación de cualquiera de los documentos exigidos.
- b) Por incumplimiento de lo estipulado en este reglamento en lo que se refiere a requisitos previos para la conexión a redes públicas.
- c) Cuando alguna parte de las instalaciones generales deba discurrir por propiedad de terceros, sin que se acredite la constitución de la servidumbre de paso, inscrita en el Registro de la Propiedad o no se adquiera la franja de terreno afectada.
- d) Cuando el caudal disponible en la red de abastecimiento sea insuficiente para dar cobertura a la petición.
- e) Cuando la presión en el punto de acometida de abastecimiento sea insuficiente para un correcto servicio, y no se hayan instalado, a cargo del abonado, el grupo de elevación y depósito correspondiente.
- f) Cuando la presión en el punto de acometida de abastecimiento sea excesiva para un correcto servicio, y no se hayan instalado, a cargo del abonado, las medidas de reducción de presión adecuadas.
- g) Por falta de pago del importe recogido en el presupuesto de ejecución de la acometida.

Artículo 18. Instalación de acometidas

- 1. La instalación de acometidas domiciliarias desde la red en servicio o su renovación, es competencia exclusiva de la Entidad suministradora, que realizará los trabajos e instalaciones correspondientes a cargo del peticionario.
- 2. Las acometidas, siempre que sea posible, serán realizadas en carga, para evitar a los usuarios cortes del suministro.
- 3. La Entidad suministradora confeccionará el presupuesto para la ejecución de las obras conforme al cuadro de precios vigente. El plazo máximo de entrega del presupuesto será de 1 mes, desde el momento en que se entrega la documentación requerida para confeccionar el presupuesto.
- 4. El peticionario, previo a la ejecución de los trabajos, deberá hacer efectivo el importe del presupuesto señalado en la notificación, suscribiendo el contrato de suministro. Si transcurridos 30 días hábiles desde la elaboración del presupuesto, no se ha podido verificar el pago, se entenderá que el peticionario desiste de las acometidas solicitadas.

5. La prolongación de la acometida interior del edificio hasta la batería de contadores debe realizarse por zonas comunes de libre acceso a los empleados de la Entidad Suministradora y con el menor trazado posible, y nunca por dependencias o locales privativos ni por edificios, fincas o solares distintos del abastecido.

6. Esta instalación solamente podrá ser manipulada por el personal de la Entidad Suministradora, no pudiendo ninguna persona ajena a esta, cambiar, manipular o modificar nada de la acometida.

7. En caso de ampliaciones de red debido a nuevas urbanizaciones o por cualquier otro motivo, las acometidas siempre estarán realizadas por la Entidad Suministradora. Igual tratamiento tendrán las conexiones a la red general.

Artículo 19. Conservación de acometidas

El mantenimiento y reparación de las acometidas en zona pública será siempre competencia exclusiva de la Entidad Suministradora y con cargo a la tarifa existente. La conservación de acometidas en la instalación interior del abonado será a su cargo.

Artículo 20. Acometidas contra incendios

1. La contratación de suministro contra incendios se llevará a cabo a petición del usuario. Estos contratos deberán estar oportunamente identificados como “contra incendios”.

2. Las acometidas para los servicios contra incendios serán siempre independientes de las demás que pueda tener el edificio o construcción en que se instalen y deberán disponer de contador independiente, de paso libre, cuyo diámetro o caudal vendrá establecido en el proyecto técnico de la instalación contra incendios firmado por técnico competente y cumpliendo la instalación con la legislación vigente.

3. El consumo de agua a través de esta acometida deberá ser esporádico, destinado exclusivamente a la extinción de incendios. En caso de detectar consumo recurrente, se aplicará en todo caso la tarifa ordinaria o general.

4. En las acometidas contra incendios, el abonado deberá de instalar, en caso de ser necesario, los elementos de incremento de presión y almacenamiento requeridos para el cumplimiento de la normativa técnica vigente.

Artículo 21. Acometidas en desuso

1. Finalizado o rescindido el contrato de suministro, la Entidad Suministradora del servicio puede proceder a la desconexión de la red interior y precintado de la llave de registro. La puesta de nuevo en servicio de la acometida requerirá el desprecintado de la llave de registro, que deberá ser efectuado por la Entidad Suministradora.

2. Tras la baja del contrato, tanto la acometida como el contador, quedarán a disposición de la Entidad Suministradora, pudiendo la misma disponer libremente de los mismos de la forma que considere más conveniente para el servicio.

Artículo 22. Modificación de las instalaciones interiores

1. Los abonados del servicio, estarán obligados a comunicar a la Entidad Suministradora cualquier modificación que realicen en la disposición o características de sus instalaciones interiores a fin de que la Entidad Suministradora pueda valorar los requerimientos técnicos de la instalación.

Artículo 23. Facultad de inspecciones

1. Corresponde a la Entidad Suministradora la facultad de inspeccionar las instalaciones de los abonados, al objeto de vigilar las condiciones y forma en que éstos utilizan el suministro, y constatar si las instalaciones han sido ejecutadas según las normas y cumplen las prescripciones de este Reglamento y de la normativa aplicable.

2. De no ajustarse la instalación interior a los preceptos indicados, no se autorizará el alta en el Servicio, o podrá suspenderse el suministro, siguiendo el trámite establecido al efecto.

Artículo 24. Prohibición de mezclar agua de distintas procedencias

1. Las instalaciones interiores no podrán ser empalmadas a una red, tubería o distribución de agua de otra procedencia distinta de la red municipal. Tampoco podrá conectarse ninguna instalación procedente de otro contrato de suministro. El usuario instalará los dispositivos reglamentarios para impedir los retornos accidentales hacia la red municipal.

2. En casos técnicamente justificados, cuando las instalaciones industriales precisen de suministros propios, distribuidos juntamente con el agua procedente del servicio, podrá autorizarse la conexión siempre que:

a) El agua no se destine a consumo humano.

b) Se adopten medidas técnicas suficientes, según criterio de la Entidad Suministradora del servicio, para evitar retornos de agua hacia la red pública.

Artículo 25. Depósitos y grupos de presión

1. La Entidad Suministradora velará por que la presión de red se encuentre dentro de los límites mínimo y máximos que, en su caso establezca la normativa técnica vigente respecto de la presión en redes.

Con el objeto de velar por la preservación del recurso hídrico y la reducción de las pérdidas físicas que exige la normativa medioambiental y de calidad del agua, la Entidad Suministradora podrá limitar la presión de servicio de la red de distribución cumpliendo con la presión mínima establecida por la normativa técnica vigente en el punto de entrega o llave de registro.

2. Cuando las presiones de suministro de la red sean inferiores o superiores a las requeridas por el usuario para sus necesidades particulares, los usuarios deberán instalar, formando parte de su instalación interior, equipos de sobreelevación o de reducción de presión, a fin de asegurar la presión requerida, de forma que se cumpla la normativa técnica vigente de presión en el punto de consumo de la red interior. Será responsabilidad exclusiva del abonado el cumplimiento de dichos límites en su red interior.

3. En aquellos casos en que los abonados deban de disponer de equipos de sobreelevación necesarios para el abastecimiento, se instalará, formando parte de su instalación interior, un depósito interior desde el que se bombeará a los diferentes elementos de la instalación interior. Esta instalación deberá disponer de un contador, ubicado antes del depósito a fin de controlar y facturar los consumos que por el mismo se puedan generar. En ningún caso se podrá conectar directamente a las acometidas bombas u otros mecanismos que modifiquen el régimen de circulación del agua en la red de distribución.

Estos equipos de elevación y los depósitos se instalarán en la planta baja del inmueble. Es recomendable que la capacidad total de la reserva esté almacenada en, al menos, dos depósitos iguales, estando conectados en paralelo, con el fin de garantizar su limpieza y mantenimiento periódico necesario, sin interrupciones innecesarias de suministro.

4. Los depósitos interiores, deberán mantenerse cuidadosamente limpios y desinfectados por parte del usuario o abonado, garantizando la calidad del agua almacenada en los mismos sobre la base de la legislación vigente, respondiendo el usuario de las posibles contaminaciones de dichos depósitos. Serán de materiales inalterables por la corrosión y no deberán producir migración de sustancias de acuerdo con la normativa vigente.

5. Las dependencias donde estén alojados los depósitos de almacenamiento, grupos de sobreelevación etc., serán locales de uso exclusivo, cuyas dimensiones serán suficientes para realizar las operaciones de mantenimiento, y deberán disponer de desagüe natural por gravedad a la red general de alcantarillado con capacidad suficiente, ante la eventualidad de una rotura, quedando exonerada la Entidad suministradora de los daños que por los mismos puedan producirse.

6. Los usuarios que desarrollen actividades con consumos que no puedan admitir las perturbaciones derivadas de interrupciones del servicio de suministro deberán disponer en el inmueble de depósitos de reserva con la capacidad suficiente para atender el consumo necesario para efectuar una parada segura de la actividad.

CAPÍTULO V - DE LOS USOS DEL AGUA

Artículo 26. Clases de suministro

1.- El suministro de agua potable se otorgará para los siguientes usos:

a) Uso doméstico, todos aquellos usos exclusivos que se destinen a cubrir las necesidades normales de una vivienda o alojamientos de carácter habitual o permanente y aplicado a la atención de las necesidades de la higiene, limpieza, preparación de alimentos, etc.

b) Uso industrial, comprenderá los suministros no incluidos en el párrafo anterior, tales como el suministro industrial, comercial, turístico residencial, obras, etc.

- **Industrial o Comercial**, que comprende el prestado a cualquier local que no tenga la consideración de vivienda, cualquiera que sea la actividad comercial, profesional, industrial, etc., que en el mismo se ejerza.

- **Turístico-Residencial**, considerándose que tiene dicho carácter el que se lleva a efecto en viviendas, apartamentos o alojamientos que se encuentren destinados a la industria o actividad turística.

- **Obra**, que es el prestado para toda actividad de ejecución de obras o construcciones, edificaciones, etc. Este tipo de suministro siempre deberá tener una vigencia limitada temporalmente en el tiempo, limitada exclusivamente al periodo de la obra a ejecutar.

- **Contraincendio**, el destinado a la prevención contra incendios. El consumo en estos contratos deberá ser esporádico, destinándose exclusivamente a la extinción de incendios, debiendo estar justificado, comunicándose a la Entidad Suministradora en caso de haberse hecho uso del mismo.

- **Otros usos**: cuando el destino del agua suministrada se refiere a cualquier otro, distinto a los indicados previamente, como el uso recreativo, jardinería, instalaciones de ocio, recreo.

2.- No se podrá emplear el agua para usos distintos a los concedidos, prohibiéndose la cesión total o parcial a un tercero, sea a título oneroso o gratuito, sólo en el caso de incendio podrá facilitarse esta disposición.

Artículo 27. Suministro para obras

1. La Entidad suministradora podrá conceder acometidas o tomas de agua con carácter provisional para obras.
2. El suministro de agua para las obras, previa obtención de la preceptiva licencia urbanística o de actividad, tiene carácter provisional y duración limitada en el tiempo vinculada a la vigencia de la licencia de obra. Estas tomas rigen por las mismas condiciones generales establecidas, más las que se puedan determinar particularmente para este caso.
3. En ningún caso se podrá destinar a uso domiciliario el agua suministrada para una acometida de obra. Al finalizar las obras, y en el plazo máximo de 15 días, a contar desde el certificado de final de obra de la edificación, el titular de la licencia municipal solicitará la cancelación ante la Empresa suministradora.

En el caso de que el promotor o titular de la vivienda o local no solicitase el suministro definitivo, al finalizar las obras, con las condiciones generales a que se hace referencia en el presente Reglamento, la Entidad suministradora procederá al corte del suministro, conforme a lo previsto en el presente Reglamento.

Artículo 28. Prioridad y regularidad del suministro

1. El objetivo prioritario del suministro domiciliario de agua es satisfacer las necesidades y los servicios esenciales de la población urbana. El resto de los suministros de agua destinados a satisfacer los demás usos, ya sean industriales, comerciales de grandes superficies, recreativo, agrícolas y/o de riego, se atenderán cuando el objetivo prioritario del suministro lo permita.

La entidad suministradora estará obligada a contratar a todos aquellos abonados que así lo soliciten, siempre que se cumplan las condiciones establecidas en el presente Reglamento y resto de normativa vigente.

2. Cuando se trate de una situación de sequía, la Entidad Suministradora, previa solicitud y autorización del Promotor, puede restringir el suministro de agua a sus abonados. En este caso, la Entidad Suministradora queda obligada a informar a sus abonados a través de los medios de comunicación de mayor difusión, de la manera más clara posible, de las restricciones a aplicar, así como del resto de medidas adoptadas.

A estos efectos, tendrán la consideración de consumos prescindibles los siguientes, pudiendo ser acordada su restricción:

- Llenado de piscinas, fuentes y estanques, privados o públicos, que no tengan en funcionamiento sistema de recuperación o circuito cerrado.
- Fuentes para consumo humano que no dispongan de elementos automáticos de cierre.
- Lavado con manguera de toda clase de vehículos, salvo si la limpieza la efectúa una empresa dedicada a esta actividad y dispone de sistemas de reutilización.
- Instalaciones de refrigeración y acondicionamiento que no tengan en funcionamiento sistema de recuperación o circuito cerrado.
- Riego y baldeo de viales, calles, sendas y aceras, tanto de carácter público como privado.

- Riego de parques, jardines, zonas verdes y deportivas, tanto de carácter público como privado cuando estos no reúnan las condiciones desarrolladas en este Reglamento.

A fin de poder dar cumplimiento efectivo a las citadas restricciones se podrá exigir que los suministros enumerados dispongan de acometidas independientes a las de consumo de agua potable de la vivienda o local, garantizando en todo caso la existencia de contadores individuales para cada vivienda o local, así como para cada uso diferenciado de estos tales como servicios comunitarios, riegos, piscinas, escaleras, cocheras, redes contra incendio o cualesquiera otros usos.

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

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

CAPITULO VI - CONTRATO DE SUMINISTRO

Artículo 29. Contrato de suministro

Todo suministro debe tener como base un contrato entre la Entidad Suministradora y el receptor de éste, que debe formalizarse por escrito.

Se denomina contrato de suministro al contrato suscrito entre la Entidad suministradora y el abonado, definirá las condiciones especiales de contratación, siendo las condiciones generales las reguladas en el presente Reglamento.

El contrato de suministro se concederá con carácter definitivo, una vez se haya formalizado según las condiciones establecidas en este Reglamento y demás disposiciones que resulten aplicables.

Cada contrato de suministro estará vinculado unívocamente a un único sistema de medición propio, sea contador o transitoriamente aforo, a excepción de las pólizas sustractivas que por definición además del contador general sustractivo vinculado a la póliza sustractiva se encontrarán vinculadas a los contadores divisionarios que cuelguen de la misma.

Artículo 30. Contratación

1. Efectuada la solicitud de un suministro, la Entidad suministradora comunicará el estudio de las condiciones técnico-económicas para el alta de suministro.

2. Una vez informado de las condiciones técnico-económicas y administrativas necesarias para la formalización del contrato, el solicitante deberá aportar la documentación exigible.

3. La prestación del servicio se concederá única y exclusivamente en las modalidades establecidas en este Reglamento.

4. El consumo se destinará exclusivamente a los usos para los que se haya contratado, debiendo comunicar el abonado previamente a la Entidad suministradora cualquier modificación, solicitando su aprobación y la formalización de un nuevo contrato, o modificación del existente, en el que se incluyan las circunstancias modificadas.

5. Cuando se realicen consumos sin haber causado alta en el servicio o sin tener instalado el correspondiente contador, se considerará un consumo irregular o fraudulento, resultando de aplicación lo especificado en el presente Reglamento.

6. Una vez abonados los derechos y cumplimentados los requisitos correspondientes por el solicitante, la Entidad suministradora estará obligada a dar suministro, en el plazo máximo de seis días hábiles a partir de la fecha de contratación y abono, salvo acuerdo con el usuario de plazo distinto, defecto en la instalación interior, causa de fuerza mayor o causa justificada ajena a la empresa. No les será de aplicación dicho plazo a las contrataciones que lleven asociada la realización de la acometida nueva o modificación de la existente, en cuyo caso la Entidad Suministradora informará del plazo aproximado de ejecución en el momento de la contratación.

Artículo 31. Contrato único para cada suministro

1. Los contratos de suministro se formalizarán para cada vivienda, piso, local, industria u obra que constituya una unidad independiente, aunque pertenezcan al mismo titular del derecho de uso y sean contiguos.

Cada servicio y uso debe tener un contrato, debiendo existir contratos independientes para aquellos suministros que exijan la aplicación de tarifas o condicionantes diferentes.

En el caso de suministro para uso comunitario del inmueble, es necesario suscribir un contrato independiente a los correspondientes a las viviendas particulares.

2. Cuando de forma excepcional, con un único contrato se deba prestar el servicio a más de un punto de suministro, se aplicarán tantas cuotas de servicio como viviendas, locales o dependencias se estén suministrando.

En caso de que un mismo inmueble se destine a uso residencial y uso comercial o industrial, se facturará al conjunto del inmueble la tarifa industrial o comercial, en caso de que no se puedan independizar ambas instalaciones.

Artículo 32. Titular del contrato de suministro

1. El contratante del suministro de agua será el propietario o titular de un derecho real de goce limitativo de dominio sobre el bien inmueble, finca, local, vivienda o industria a abastecer, a salvo de las excepciones que se detallan en este Reglamento.

En su caso, el contratante podrá ser el titular del derecho de uso del inmueble, con autorización bastante de la propiedad.

En viviendas destinadas a alquiler vacacional o estacional, por periodo inferior a un año, el servicio deberá ser contratado por el propietario del inmueble o la entidad que explote el mismo, pudiendo negar la Entidad Suministradora la contratación con el arrendatario.

2. En los casos en que el solicitante de los servicios sea una Comunidad de Propietarios, o una entidad jurídica, sólo podrá contratar los mismos su representante legal, debidamente acreditado.

3. En los casos en que se soliciten los servicios para ejecución de obras, el contratante deberá ser el titular de la licencia municipal.

Artículo 33. Denegación de solicitud

La Entidad suministradora podrá denegar la solicitud de contrato de suministro por cualquiera de las causas siguientes:

- a) Cuando la persona o entidad que solicita el suministro no acepte la totalidad del clausulado del contrato extendido de acuerdo con las determinaciones reglamentarias y el contenido íntegro del presente Reglamento.
- b) Cuando el peticionario no presente la documentación o no abone los derechos económicos que fijen las disposiciones vigentes que sean de aplicación.
- c) Cuando la instalación del peticionario no cumpla las prescripciones legales y técnicas que exige la reglamentación vigente en el momento de la petición. La Entidad Suministradora, en este caso, debe comunicar los incumplimientos al peticionario para que pueda proceder a su subsanación.
- d) Por solicitar usos no autorizados en este reglamento
- e) Por falsedad en la comunicación de los datos proporcionados a la Entidad Suministradora.
- f) Cuando el peticionario del suministro tenga deuda pendiente por agua consumida en virtud de un contrato con la Entidad Suministradora en el mismo municipio.

Artículo 34. Formalización de los contratos

1. La relación entre la Entidad suministradora y el Abonado vendrá regulada por el contrato de suministro o póliza de abono y los previsto en el presente Reglamento, debiendo facilitar la entidad suministradora una copia del mismo al titular del contrato en el momento de la contratación.

La entidad suministradora facilitará sistemas de contratación a distancia, telemáticos o por vía telefónica, cumpliendo en todo caso con la normativa vigente en cada momento para la contratación a distancia.

2. Para formalizar el trámite de la contratación se podrá solicitar, además de los datos necesarios de identificación del punto de suministro y del titular del contrato, la siguiente información o documentación:

- Documento que acredite el derecho de uso o titularidad del inmueble, para el local o finca para la que solicita el suministro (escritura de compraventa, donación, aceptación de herencia, contrato de arrendamiento, contrato de cesión de uso, etc.)
- Número de cuenta bancaria para domiciliar el pago de facturas cuando ese sea el medio de pago seleccionado.
- Número de teléfono móvil, para recibir comunicaciones y avisos vía telefónica, si el cliente solicita dicho servicio.
- Dirección de correo electrónico, para comunicaciones por esta vía o para la facturación digital., si se opta por esos servicios.
- Documento de cesión de contrato con cesión de contador, firmado por el anterior y el nuevo titular (sólo para cambios de titular) .
- Certificado de instalación de agua o Boletín.
- Para usos de construcción, reforma o adaptación: Licencia municipal de obra, o documentación urbanística equivalente.
- Asimismo, se requerirá cualquier otra documentación que resulte necesaria para la contratación, según la normativa vigente.

Artículo 35. Datos de los abonados y usuarios

La Entidad Suministradora dará debido cumplimiento a las prescripciones de la normativa de protección de datos vigente en cada momento. La Entidad suministradora recabará y tratará los datos personales de los abonados y/o de los usuarios del servicio necesarios para la correcta ejecución del contrato, así como aquellas otras finalidades que considere, respetando los principios de licitud, transparencia, minimización y seguridad de los mismos, facilitando en cada momento a los abonados y/o usuarios, a través de los medios establecidos, la información correspondiente sobre la protección de sus datos personales.

La Entidad Suministradora deberá garantizar la confidencialidad de los datos personales de los contratos. El personal de la Entidad suministradora y aquellos terceros que intervengan en la prestación del servicio estarán sujetos al deber de confidencialidad y accederán únicamente a la información necesaria para el desarrollo de sus funciones. Sólo los titulares del contrato o titulares de los datos, o bien personas expresamente autorizadas por éstos, podrán tener acceso a los mismos y a la gestión del contrato.

Excepcionalmente, se podrá facilitar información de la deuda pendiente y permitir gestiones respecto de la deuda existente, tales como el pago o suscripción de reconocimientos de deuda y aplazamiento de la misma o la formulación de reclamaciones sobre la deuda existente, a las personas vinculadas al inmueble que, sin ser titulares del suministro, acrediten ser usuarios reales del servicio de suministro de agua o titulares de la cuenta bancaria en la que se encuentra domiciliado el pago de los recibos y/o puedan resultar responsables de la deuda existente en virtud de lo estipulado en el presente Reglamento.

En caso de que la actual Entidad Suministradora deje de prestar el servicio, los datos personales y demás información necesaria para asegurar la continuidad y correcta prestación del servicio serán devueltos o puestos a disposición del titular de dicha Urbanización o de la Entidad que asuma la gestión, conforme a lo establecido contractualmente, garantizando en todo momento la protección y confidencialidad de los datos. Asimismo, la Entidad Suministradora saliente procederá a la eliminación segura de la información cuando ya no resulte necesaria para la finalidad con la que fue recabada, siempre que no exista obligación legal de conservación.

Artículo 36. Duración del contrato y baja de suministro

El contrato de suministro se suscribirá por tiempo indefinido, salvo estipulación expresa en sentido contrario. Sin embargo, el Abonado podrá darlo por terminado en cualquier momento, siempre que comunique esta decisión a la Entidad Suministradora fehacientemente proporcionando la documentación necesaria para poder hacer efectiva la baja, facilitando la última lectura y acceso al contador para su retirada o precinto.

Si el usuario no facilitase el acceso al prestador del servicio, dejará constancia de esto y la baja solicitada quedará sin efecto, continuando la facturación de todos los conceptos conforme al presente Reglamento hasta que la baja pueda hacerse efectiva.

Cuando el usuario acredite suficientemente ya no tener disponibilidad del inmueble para dar acceso al contador para su lectura y retirada, la Entidad Suministradora podrá en estos casos proceder, con carácter previo a la baja, a la facturación de la estimación de los consumos de los periodos previos a la indisponibilidad del inmueble por parte del solicitante de la baja de los que no se hubiese obtenido lectura. Dicha estimación se llevará a cabo conforme al procedimiento de estimación previsto en este Reglamento.

Sólo si el titular solicitante de la baja acreditara haber atendido todos los consumos generados durante su titularidad o disponibilidad del inmueble, incluidas las facturaciones estimadas, se le podrá otorgar la baja definitiva a pesar de que no se facilite acceso al contador.

El consumo de agua en el inmueble con contador interior, encontrándose el suministro de baja, se considerará un consumo fraudulento, al estar consumiendo agua sin la contratación del servicio, resultado de aplicación de las disposiciones del presente Reglamento previstas para casos de defraudación.

En el supuesto de que no se realice ante la Entidad Suministradora la solicitud de baja o de cambio de usuario del servicio, aun en el caso de que se transmita a un tercero la propiedad y/o la posesión del inmueble objeto de suministro, el Abonado-titular del contrato- y el usuario real del servicio serán responsables solidarios del pago de las facturas que resulten impagadas con motivo de la prestación del servicio, mientras no cause el titular baja en el mismo.

La reanudación del suministro después de haber causado baja en el servicio sólo podrá efectuarse mediante nueva solicitud, suscripción del correspondiente contrato y pago de los oportunos derechos.

Los suministros para obras, espectáculos temporales en locales móviles y, en general, para actividades esporádicas, se contratarán siempre por tiempo definido que expresamente figurará en el contrato.

Artículo 37. Modificaciones del contrato

Durante la vigencia del contrato, éste se entenderá modificado siempre que lo impongan disposiciones legales o reglamentarias, y en especial, en relación con la tarifa del servicio y del suministro, se entenderá modificado en el importe y condiciones que disponga la autoridad o los organismos competentes. Las tarifas aplicadas a cada factura serán informadas en la propia factura.

Artículo 38. Cambio de titular o cesión de contrato con cesión de contador

Con carácter general se considera que el contrato de suministro es personal, y que el abonado no puede ceder sus derechos a terceros ni exonerarse de sus responsabilidades en relación con el Servicio. No obstante, cualquier abonado que esté al corriente de sus obligaciones económicas con el Servicio podrá traspasar su contrato a otro abonado que vaya a ocupar el mismo inmueble y en las mismas condiciones de uso que lo viniera haciendo el primero y cumpliendo la reglamentación vigente en el momento de la cesión o cambio de titular.

La solicitud de cambio de titular deberá ser suscrita tanto por el anterior titular como por el nuevo titular. Recibida la solicitud y cotejado el cumplimiento de todos los requisitos para la contratación, el prestador del Servicio deberá extender un nuevo contrato a nombre del nuevo titular. El cambio de titularidad del contrato llevará aparejada necesariamente la cesión por parte del anterior titular del contador instalado al nuevo titular del contrato.

Excepcionalmente, se podrá llevar a cabo la cesión de contrato exclusivamente con la solicitud del nuevo titular, siempre y cuando el mismo acredite la lícita y exclusiva posesión o uso del inmueble, careciendo de derechos sobre el mismo el titular anterior, con la peculiaridad de que en estos casos la cesión del contador quedará sometida al posible requerimiento del mismo por parte del anterior titular durante un plazo de 30 días desde el cambio de titular. En caso de que el contador sea requerido por el anterior titular, el nuevo titular deberá instalar otro contador a su cargo.

Si en el momento de presentarse la solicitud de cambio de titular el contador se encontrara ubicado en el interior de la vivienda y el abonado se opusiera a reconducir su instalación interior para proceder a la ubicación del contador en el exterior, conforme a lo estipulado por este Reglamento, la Entidad suministradora podrá imponer a los abonados la instalación de equipos de medición de telelectura, a cargo del abonado, en caso de disponer de red en la zona de suministro.

Artículo 39. Subrogación

Al producirse la defunción del titular del contrato, los herederos o legatarios podrán subrogarse en los derechos y obligaciones del contrato si suceden al causante en la propiedad o uso del suministro.

En caso de separación legal o divorcio podrá realizar subrogación el cónyuge que acredite mediante documento correspondiente la propiedad o el uso del inmueble al que se refiera el suministro.

Las personas jurídicas sólo se subrogarán en los casos de fusión por absorción.

Artículo 40. Causas de suspensión del suministro

La Entidad Suministradora podrá, sin perjuicio de las acciones de orden civil o administrativo que la legislación vigente le ampare, suspender el suministro a sus abonados o usuarios en los casos siguientes:

1. **Suministro sin contrato:** Cuando un usuario goce del **suministro sin contrato** que lo ampare y se niegue a su suscripción a requerimiento de la Entidad suministradora. En estos casos procederá el corte inmediato en caso de que la Entidad Suministradora no tenga conocimiento de los usuarios del Servicio o habitantes de la vivienda.

2. **Uso distinto al contratado:** En todos los casos en que el abonado haga uso del agua que se le suministre para usos distintos de los contratados.

3. **Avería en instalación interior:** Cuando se genere una avería en la denominada “Instalación interior” y no se proceda a su reparación por el abonado, ya que su mantenimiento es exclusivo del abonado y la falta de reparación de la misma suponga un uso indebido del agua, pudiendo generar incluso perjuicios a terceros. En estos casos se podrá proceder al corte inmediato para evitar daños o riesgos a terceros, pudiendo estimarse el agua consumida a causa de la avería, en caso de que esta, por su ubicación, no haya podido ser registrada por el contador.

4. **Suministro a terceros:** Cuando el abonado establezca o permita establecer derivaciones en su instalación para suministro de agua a otras fincas, locales o viviendas diferentes a los consignados en su contrato de suministro.

5. **Derivaciones clandestinas o tomas directas:** Cuando por el personal de la Entidad Suministradora se encuentren derivaciones o tomas directas en sus redes con consumo de agua sin contrato alguno, es decir, realizadas clandestinamente. En este caso podrá la Entidad Suministradora efectuar el corte inmediato del agua en tales derivaciones, dando cuenta de ello, por escrito posteriormente al titular del contrato.

En todo caso, se procederá el corte inmediato del suministro en los casos de detección de manipulación de la instalación, que pueda permitir la defraudación de fluido, en los que no sea posible la eliminación de la irregularidad de la manipulación detectada con carácter inmediato por los operarios de la Entidad en el momento de su detección.

6. **Impedimento de revisión:** Cuando el abonado no permita la entrada en el local a que afecta el suministro contratado, en horas hábiles o de normal relación con el exterior, al personal que, autorizado por la Entidad Suministradora y provisto de su correspondiente documentación de identidad, trate de revisar las instalaciones, siendo preciso, en tal caso, que por parte del personal de la inspección se levante acta de los hechos en la que se deje constancia de la negativa al acceso, así como de los motivos que justifiquen la necesidad de la revisión.

7. **Retorno por irregularidad de red interior:** Cuando la red interior del abonado no disponga de los equipos preceptivos para evitar el retorno de agua desde la red interior a la red general, pudiendo ello afectar la potabilidad del agua en la red de distribución, y el abonado no adopte las medidas oportunas. En caso de que esta irregularidad se materialice en un riesgo para la potabilidad de la red se podrá proceder al corte inmediato, con la posterior comunicación de las causas del mismo al titular del contrato.

8. **Negativa a la adecuación de la arqueta o instalación interior:** Por la negativa del abonado a modificar el registro o arqueta del contador, e incluso su instalación interior, cuando ello fuera preciso para sustituir el contador por cualquiera de las causas que autoriza este reglamento.

9. **Mezcla de aguas:** Cuando el abonado mezcle agua de otra procedencia y requerido por la Entidad Suministradora para que anule esta anomalía, no lleve a efecto la anulación en el plazo máximo de cinco días.

10. **Imposibilidad de lectura:** Cuando durante cuatro periodos consecutivos persista la imposibilidad de tomar lectura dentro del régimen normal establecido al efecto, y tampoco sea aportada por el abonado, la Entidad Suministradora, podrá suspender, transitoriamente, el suministro, hasta que el abonado acceda a modificar, a su cargo y por su cuenta, la instalación interior, de forma que se ubique el contador en el exterior y no dificulte el acceso al mismo para poder tomar la lectura, o la instalación del equipo de telelectura, siendo esto a cargo del abonado.

11. **Manipulación:** Cuando se produzca la manipulación del contador o del precinto del contador y no resulte posible la restauración de la legalidad de la instalación mediante la eliminación de la irregularidad de la manipulación detectada con carácter inmediato por los operarios de la Entidad en el momento de su detección.

12. **Impago:** Cuando se produzca el impago de una factura emitida por la Entidad Suministradora, una vez transcurrido el período voluntario de pago establecido.

13. **Falta de documentación requerida:** Cuando, tras el alta mediante contratación electrónica o cualquier otro medio, no se aporte la documentación requerida en el plazo conferido al efecto.

14. Modificación de consumo: Al efectuarse modificaciones de consumo que produzcan incrementos desproporcionados de consumo o superiores al caudal previsto en el momento de la contratación de forma que pueda afectar al caudal o presión de la red.

15. Modificación de titularidad del inmueble: Cuando se compruebe que el titular del contrato no ostenta la condición de propietario o titular de un derecho real de goce limitativo de dominio sobre el bien a abastecer, a salvo de las excepciones que se recojan en este Reglamento.

16. Infracción grave o muy grave: En todos los casos en que la conducta del usuario pueda ser considerada como falta grave o muy grave, según la calificación recogida en el presente Reglamento.

La reanudación del suministro después de haberse extinguido el mismo por cualquiera de las causas señaladas anteriormente sólo podrá efectuarse una vez se hayan enmendado las causas que motivaron la suspensión y liquidado por el abonado los gastos asociados a la suspensión.

Transcurridos tres meses desde la suspensión del suministro por los motivos establecidos en el presente artículo, sin que hayan sido subsanadas las causas que originaron el corte del suministro, la Entidad Suministradora podrá proceder a realizar, de oficio, la baja del suministro.

Artículo 41. Procedimiento de suspensión

1. Con excepción de los casos de corte inmediato previstos en este Reglamento, la Entidad Suministradora para proceder a la suspensión de suministro deberá seguir mínimo los siguientes trámites con carácter previo al corte del suministro por cualquiera de las causas previstas en el presente Reglamento.

2. Existiendo cualquier motivo o causa para realizar el corte del suministro, conforme a lo previsto en el presente Reglamento, la Entidad Suministradora deberá remitir al abonado una notificación, mediante cualquier medio que deje constancia del envío de la misma, por medio de la cual se advierta de la suspensión de suministro prevista. La citada notificación deberá contener al menos la siguiente información:

- Nº de contrato
- Dirección de suministro
- Causa que motiva la suspensión del suministro.
- Fecha prevista de corte o a partir de la cual se podrá llevar a cabo la suspensión de suministro.
- Dirección y horario de las oficinas comerciales de la Entidad Suministradora, así como otros medios de contacto con la Entidad Suministradora mediante los cuales el abonado pueda efectuar la subsanación de las causas de la suspensión.
- En caso de que la causa de corte sea motivada por impago de factura, información sobre la posible existencia de ayudas de los Servicios Sociales del Ayuntamiento y/u otras administraciones para el pago de los suministros, en caso de encontrarse el abonado en situación de vulnerabilidad.

3. Adicionalmente a la remisión del aviso de corte al abonado, la entidad suministradora deberá comunicar al Ayuntamiento el nombre del titular del suministro, la dirección de suministro, la causa o causas que motiven la suspensión y la fecha prevista de suspensión del suministro o a partir de la cual se tiene previsto llevar a cabo la suspensión del suministro, a fin de que el Ayuntamiento pueda verificar la posible existencia de una situación de vulnerabilidad del abonado en caso de que el corte de suministro derive de un impago. Si antes de la fecha prevista de corte el Ayuntamiento comunicara a la Entidad Suministradora la situación de vulnerabilidad social del abonado se suspenderá el procedimiento de corte por la entidad suministradora.

4. La suspensión no podrá efectuarse en día festivo o en que, por cualquier motivo, no exista servicio completo administrativo y técnico de atención al público a efectos de la tramitación completa del restablecimiento del servicio, ni en víspera del día en que se dé alguna de estas circunstancias.

5. Subsanada por el abonado la causa que generó la suspensión del suministro, el restablecimiento del servicio deberá efectuarse por la Entidad Suministradora sin dilaciones indebidas, en la medida de lo posible el mismo día en que cese la causa de suspensión o, como máximo, al día siguiente.

6. Los gastos derivados de la suspensión y reposición serán a cuenta del abonado, aplicándose dicho coste según lo previsto en las tarifas vigentes.

En ningún caso se podrán percibir estos derechos si, por haber sido subsanada la situación por el abonado, no se ha efectuado finalmente la suspensión del suministro o si, por cualquier motivo, se determinara que la suspensión fuera improcedente.

Artículo 42. Extinción del derecho al suministro o resolución del contrato de suministro

El derecho al suministro de agua de un solar, inmueble o finca puede extinguirse:

1. A petición del abonado, en los casos que sea posible.
2. Por las causas previstas en el contrato de suministro
3. Por el uso indebido de las instalaciones, que entrañe peligro para la seguridad del Servicio o daños a terceros.
4. Por incumplimiento de las normas contempladas en este Reglamento.
5. Al ser demolido el inmueble para el que se concedió el suministro.
6. Por fallecimiento del titular del suministro.
7. Transcurso de tres meses desde la suspensión de suministro sin haberse subsanado por el abonado las causas que motivaron la suspensión.

CAPITULO VII - EQUIPOS DE MEDIDA

Artículo 43. Tipo de instalación de equipos de medida

1. El equipo de medida o contador, será de un sistema oficialmente homologado conforme a la normativa en vigor, de un modelo específico adaptado a las prescripciones del suministro contratado y acogiéndose a las prescripciones técnicas que en su momento se determinen por el Organismo competente.
2. La elección del tipo de contador, su diámetro, caudal de referencia o caudal nominal y emplazamiento lo determinará la Entidad Suministradora teniendo en cuenta el consumo efectivo o probable, régimen de la red y condiciones del inmueble que se deba abastecer, calidad del agua, presión de la red y características propias del abastecimiento.
3. El contador, aún siendo propiedad del abonado, será instalado por la Entidad Suministradora, adecuándose a los requisitos establecidos en la legislación vigente, y sellando los elementos de unión por medio de un precinto de la Entidad Suministradora del Servicio, no pudiendo ser manipulado más que por ésta. No podrán efectuarse derivaciones o consumos de ningún tipo antes del aparato contador según el normal sentido de circulación del agua.
4. La medición de los consumos se efectuará mediante contador:
 - a) **Contador único:** Cuando en el inmueble o finca sólo exista una vivienda o local, en suministros provisionales para obras y en polígonos en proceso de ejecución de obras y en tanto no sean recibidas sus redes de distribución.
 - b) **Batería de contadores divisionarios:** cuando exista más de una vivienda o local, será obligatorio instalar un aparato de medida para cada una de ellas y los necesarios para los servicios comunes.

Los contadores podrán ser considerados, según el tipo de contratación:

- a) **Contador Divisionario:** Dispositivo que se instala para cada vivienda, local o servicio de un edificio o urbanización que precise una medición independiente.
 - b) **Contador General:** El contador general es un aparato que mide la totalidad de los consumos producidos en el edificio o urbanización. La llave de salida debe permitir la interrupción del suministro al edificio o urbanización. La llave de corte general y la de salida servirán para el montaje del contador general.
 - c) **Contador Sustractivo:** Es un contador general con el que se controlan las diferencias entre la totalidad de consumos a la entrada del edificio o urbanización y la suma de todos los consumos registrados en los contadores divisionarios. Estas diferencias se podrán facturar conforme a lo estipulado en este Reglamento.
5. Cuando se requiera para el correcto cómputo global de todos los consumos realizados por la instalación privada, se instalará un contador sustractivo cuyo consumo individualizado se computará como resultado de restar al consumo registrado por el

mismo el consumo que, para el mismo período de facturación, se haya registrado en los contadores de las pólizas individuales que reciban agua de la instalación interior de la que forma parte la póliza sustractiva.

Cuando lo estime pertinente, la Entidad Suministradora podrá instalar un contador de control con la finalidad de controlar los consumos globales, que servirá como base para la detección de cualquier posible anomalía en la instalación interior. La instalación de cualquier contador de control será notificada por la Entidad suministradora al titular del contrato, excepto en aquellos casos en que la instalación del mismo se deba a la sospecha de defraudación de fluido, instalándose el mismo precisamente para la constitución de prueba suficiente que permita acreditar la defraudación.

6. En los edificios de antigua construcción en los que su red interior no cumpla los requisitos legalmente establecidos, o que tengan los contadores ubicados en el interior de las viviendas suministradas, deberán optar los propietarios por colocar un solo contador en fachada para el inmueble o realizar las reformas precisas para la instalación de una batería de contadores de fácil acceso para el Servicio.

Alternativamente, siempre que técnicamente la Entidad Suministradora disponga de red de telelectura en la zona en la que se encuentre ubicado el inmueble, los abonados que cuenten con contador ubicado en el interior de la vivienda, deberán instalar, a su cargo, los equipos de medida y sistemas complementarios que permitan la telelectura de su contador.

Tal equipamiento será determinado e instalado por la Entidad Suministradora del Servicio y a cargo del abonado.

En caso de que los usuarios de una comunidad de propietarios no regularicen las instalaciones conforme a lo dispuesto en el presente artículo, la Entidad Suministradora podrá instalar un contador general de control ubicado al inicio de la red interior, cuyo consumo se facturará proporcionalmente con cargo a los abonados a abastecer por los divisionarios no regularizados de la instalación interior, viniendo en este caso el usuario obligado a la contratación del referido contador para que persista el derecho de suministro establecido en el contrato o contratos anteriores, que quedarán extinguidos.

Artículo 44. Contador aislado.

Se instalará junto con aquellos elementos exigidos en la normativa de aplicación en un armario impermeabilizado, dotado de puerta y cerradura, homologado por la Entidad Suministradora del Servicio y exclusivamente destinado a este fin; emplazado en la planta baja del inmueble y empotrado en el muro de fachada o cerramiento de la propiedad que se pretende abastecer y, en cualquier caso, con acceso directo desde la vía pública. La llave de acceso al contador deberá ser llave homologada de acceso universal.

La arqueta en la que quede ubicado el contador debe cumplir con las dimensiones y características que define la legislación vigente, así como las exigencias técnicas que disponga la Entidad Suministradora según las necesidades del punto de suministro, siendo responsabilidad del abonado dicho cumplimiento.

Artículo 45. Batería de contadores divisionarios

1. Cuando desde un punto de acometida, se derive el suministro a más de una vivienda o local, independientes, entre si o pertenecientes a diferentes titulares, será obligatorio instalar un aparato de medición para cada uno de ellos y, en el punto de acometida común, uno o más contadores totalizadores del suministro.

2. Las baterías de contadores divisionarios, se instalarán en los locales o armarios exclusivamente destinados a tal fin, emplazados en la planta baja del inmueble, en zona de uso común, con fácil y libre acceso directo desde el exterior o portal de entrada.

3. Las baterías para centralización de contadores responderán al tipo y modelos oficialmente aprobados y homologados por el Ministerio de Industria, o en su defecto, autorizados por la Dirección General de Industria de la Junta de la correspondiente comunidad autónoma u organismo competente.

4. En el inicio de la batería de contadores, y para cada contador divisionario, deberá existir una válvula de corte y una válvula de retención que impida retornos de agua a la red de distribución, tal y como se establece en la legislación vigente.

5. Condiciones de los locales:

a) Los locales para baterías de contadores tendrán una altura mínima de 2,5 metros y sus dimensiones en planta serán tales que permitan un espacio libre a cada lado de la batería o baterías de 0,60 m y otro de 1,2 m delante de la batería, una vez medida con sus contadores y llaves de maniobra.

b) Las paredes, techo y suelo de estos locales estarán impermeabilizados, de forma que se impida la formación de humedad en los locales periféricos. Dispondrán de un sumidero con capacidad de desagüe equivalente al caudal máximo que pueda aportar cualquier de las conducciones derivadas de la batería, en caso de salida libre de agua.

c) Estarán dotados de iluminación artificial, que asegure un mínimo de 100 lux en un plano situado a un metro sobre el suelo. La puerta de acceso tendrá unas dimensiones mínimas de 0,8 m x 2,05 m, abrirá hacia el exterior del local y estará construida con materiales inalterable por la humedad y dotada con cerradura homologada por la Entidad Suministradora. La distancia entre el contador más elevado y el techo del local será como mínimo de 0,5 metros.

6. Condiciones de los armarios:

a) En caso de que las baterías de contadores se localicen en armarios, las dimensiones de estos serán tales que permitan un espacio libre a cada lado de la batería o baterías de 0,50 m y otro de 0,20 m entre la cara interior de la puerta y los elementos más próximos a ella.

b) Cumplirán igualmente las restantes condiciones que se exigen a los locales, si bien, los armarios tendrán unas puertas con dimensiones tales que, una vez abiertas, presente un hueco que abarque la totalidad de las baterías y sus elementos de medición y maniobra.

c) Los armarios estarán situados de forma que ante ellos y en toda su longitud, exista un espacio libre de un metro, y la superficie del suelo frente a ellos sea horizontal de al menos 0,6 metros.

d) Se instalará, en lugar destacado y de forma visible, un cuadro o esquema en que, de forma indeleble, queden debidamente señalizados los distintos montantes y salidas de baterías y su correspondencia con las viviendas o locales. La responsabilidad de la señalización de la batería de contadores corresponde al instalador especializado, contratado por el promotor, que haya realizado la instalación interior.

e) La puerta estará dotada de un bordillo de una altura mínima de 10 cm que impedirá la salida de agua al exterior del armario en caso de rotura de algún conducto.

f) En cualquier caso, el contador o contadores totalizadores, instalados antes de los divisionarios, servirán como base para la detección de una posible anomalía en la instalación interior y para el cómputo del agua no registrada por los contadores divisionarios.

Artículo 46. Características técnicas, selección e instalación del contador

1. Los contadores serán siempre el modelo oficialmente homologado y validado por la Entidad Suministradora, priorizando los de ratio igual o superior a R200 (antigua clase C), y preferiblemente de tipo volumétrico. Cualquiera que sea el equipo instalado, deberá dar cumplimiento a lo establecido en la normativa vigente.

El contador habitual a instalar será aquel que permita un caudal permanente (Q3) de al menos 1,5 m³/h. En caso de necesitar un caudal mayor el peticionario habrá de justificarlo a través de un documento certificado por técnico competente a la Entidad Suministradora, siempre que la misma así lo considere según el tipo de suministro solicitado.

De comprobarse en algún momento que el consumo real de un punto de suministro difiere del inicialmente solicitado, de forma que la calidad metrológica del equipo no sea adecuada a las nuevas condiciones, el contador habrá de ser sustituido, a cargo del abonado, por otro de caudal más apropiado facturándose los diferentes conceptos conforme al tipo de contador instalado.

Artículo 47. Verificación oficial de contador

1. En caso de que un abonado estime que el volumen de agua consumida en su instalación no corresponde a la registrada por su contador, podrá solicitar a su cargo, a la empresa suministradora, la revisión o verificación del equipo de medición, siguiéndose para ello el procedimiento oficial aprobado al efecto.

Si fuese la entidad suministradora del servicio, quien solicitase la verificación, serán a su cargo los gastos ocasionados.

En caso de que la comprobación oficial se realice a instancia del cliente y como resultado de la comprobación se establezca que el contador mide por encima de los márgenes previstos en la legislación vigente, los gastos que la Entidad Suministradora haya podido repercutir al titular en concepto de verificación del contador, serán asumidos por la empresa.

2. Para llevar a cabo la verificación, la Entidad Suministradora del servicio, deberá desmontar el contador y remitirlo a la Delegación de Industria del Organismo Competente o a un laboratorio debidamente acreditado para la medición de contadores de agua y sustituirá inmediatamente el contador que deba ser verificado por otro correctamente homologado.

3. Siempre que el porcentaje de error metrológico resultante de la verificación exceda los límites establecidos en la legislación vigente, procederá la regularización de las facturaciones realizadas en los períodos anteriores, hasta un máximo de un año, a la verificación oficial del contador cuyo irregular funcionamiento haya sido verificado siguiéndose para ello el procedimiento aprobado al efecto. Subsidiariamente, en el caso de no existir procedimiento aprobado al efecto, para el cálculo del volumen realmente consumido se tomará en cuenta el error de medición detectado en el caudal denominado permanente (Q3).

Artículo 48. Contadores particulares.

El abonado podrá instalar, por su cuenta y para su propia administración, cuantos contadores individuales de consumo estime convenientes en el interior de su instalación particular, pero sólo será válido para la facturación el contador oficial instalado por la Entidad Suministradora, vinculado al contrato.

Artículo 49. Contadores generales

1. Los edificios y/o Urbanizaciones residenciales deberán disponer de un contador general suscribiendo el correspondiente contrato en el que deberá figurar como titular la Comunidad de Propietarios. Este contador general estará instalado en el límite de propiedad del edificio o urbanización o la cabecera de la acometida general del edificio o urbanización o previo al depósito comunitario. La diferencia del consumo existe entre el contador general y las suma de los consumos de los contadores divisionarios, si existieran, se dividirá entre el nº de abonados individuales, facturándose la diferencia a dichos abonados.

2. Este equipo servirá como base para la detección de una posible anomalía en la instalación interior y servirá como base para repercutir el agua no registrada por los contadores divisionarios. Las Comunidades de Propietarios en edificios o Urbanizaciones construidas en las que solo exista un contador general, deberán proceder a la instalación de un contador divisionario en la fachada de cada vivienda o local de la comunidad, que cuente con servicio de agua bien en un cuarto de contadores, si así fuere posible, o en la fachada de la vivienda, además del contador general comunitario

Artículo 50. Instalación y mantenimiento de contadores

1. Los contadores serán propiedad de los usuarios, correspondiendo a estos su mantenimiento, conservación y reposición, salvo que la legislación relativa a aparatos de medida defina otra forma de actuación.

Será obligación del abonado, la custodia del contador o aparato de medida, así como preservar el mismo en perfecto estado, extendiéndose esta obligación, tanto de los precintos del contador como a las etiquetas del contador y a las etiquetas del precinto. La responsabilidad que se derive del incumpliendo de esta obligación recaerá directamente sobre el abonado titular del suministro.

2. El contador será instalado por la Entidad Suministradora, con cargo al usuario y sólo podrá ser manipulado por el personal del Servicio, debidamente acreditado.

3. El mantenimiento de los contadores será realizado por la Entidad Suministradora, a cuenta y cargo de los usuarios, quienes abonarán una cuota periódica por este concepto, aprobada por la Comisión pertinente si procede, y de no existir ésta, mediante el cargo directo de estos trabajos.

Se considerará mantenimiento de contadores su vigilancia y reparación, incluso desmontaje, por el uso normal del aparato. Quedan excluidas de esta obligación las averías debidas a manipulación indebida, catástrofe, heladas, dolo, imprudencia o fuerza mayor.

4. El usuario nunca podrá manipular por sí mismo el contador o aparato de medida, ni los precintos, ni conectar tomas o hacer derivaciones antes de este equipo en el sentido de circulación del agua.

La llave situada posterior al contador podrá ser maniobrada por el usuario para prevenir cualquier eventualidad en su instalación particular. Si por razones de urgencia se actúa sobre dichos elementos por el usuario o por terceros, la Entidad suministradora deberá ser urgentemente notificada con objeto de que tome las medidas conducentes a regularizar la situación creada.

5. El usuario no podrá practicar operaciones sobre la tubería que parte del contador y que puedan alterar el buen funcionamiento de este, en el sentido de conseguir que pase agua a través del mismo, sin que llegue a marcar, o que marque caudales inferiores a los límites reglamentarios de tolerancia.

6. Para mantener un parque de contadores actualizado la Entidad Suministradora procederá - a su cargo si existiera tarifa aprobada al efecto, o con cargo directo al abonado, en caso de no existir esta- a la sustitución de los contadores que por su

antigüedad o estado procedan ser sustituidos, siempre que así lo consideren sus servicios técnicos. En relación a la edad máxima de los contadores, se respetarán las directrices marcadas por la normativa vigente.

7. Es obligación del abonado la conservación en buen estado del aparato de medida y del recinto en que se aloja, arqueta y registro, manteniéndolo suficientemente aislado y acondicionado en buen estado de conservación y limpieza.

8. Los contadores instalados por la Entidad Suministradora, contarán con las garantías establecidas en la normativa vigente, frente a deficiencias o roturas derivadas de un funcionamiento correcto, no siendo cubiertas las roturas causadas por actos vandálicos, manipulaciones del usuario o cualquier tipo de actuación ajena a la Entidad suministradora.

CAPITULO VIII - LECTURAS, CONSUMOS, ESTIMACIONES Y FACTURACIONES

Artículo 51. Lecturas

La Entidad Suministradora está obligada a establecer un sistema de lectura periódica de manera que para cada titular los ciclos de lectura mantengan siempre que sea posible uniformidad en el periodo de consumo. La periodicidad, salvo que por el régimen tarifario se disponga lo contrario, será por regla general bimestral, excepto cuando por razones técnicas o consumo elevado resulte más adecuada la periodicidad mensual o cualquier otra.

El titular debe facilitar el acceso al equipo de medida por parte del personal autorizado y debidamente identificado y acreditado.

Las lecturas, con excepción de las instalaciones que dispongan telelectura, deben efectuarse en horas hábiles o de normal relación con el exterior. En ningún caso el usuario podrá requerir a la Entidad Suministradora de toma de lectura fuera del horario establecido a este efecto.

En aquellos casos en los que se concedan suministros eventuales, controlados mediante equipos de medida de tipo móvil, el usuario estará obligado a presentar dichos equipos de medida para su toma de lectura en las fechas establecidas.

Artículo 52. Lectura del contador por el usuario

1. Cuando por ausencia del usuario no fuese posible la toma de lectura, el lector depositará en el inmueble un aviso de lectura, que contendrá la fecha máxima en la que el titular debe aportar la lectura y los canales de contacto. La Entidad Suministradora podrá realizar esta comunicación por medios digitales.

2. La Entidad Suministradora facilitará los medios para que los usuarios puedan comunicar la lectura por diferentes canales de atención, facilitando y priorizando para ello los medios telemáticos. Esta lectura será tenida en cuenta por la Entidad Suministradora del servicio para la determinación del consumo a facturar siempre que sea entregada dentro de la fecha límite y no se disponga de información más precisa.

Artículo 53. Telelectura

La Entidad Suministradora, en aras de la mejora del servicio a los abonados y de la mejora de la prestación del servicio, deberá favorecer y promover, en la medida de lo posible, la instalación de sistemas de medición de telelectura.

Se podrá obligar a la instalación de equipos de medición de telelectura al abonado con suministros destinados a los siguientes usos o características:

- Puntos de suministro con un consumo anual que supere los 5000 m³/año.
- Suministros de uso industrial o comercial
- Suministros de uso recreativo
- Contadores de control, sustractivos o generales, que por la disposición o distribución de su red interior se justifique la necesidad de instalación de telelectura.
- Contadores ubicados en el interior de la vivienda, lugar no accesible o de difícil localización.

Asimismo, a fin de poder garantizar la periodicidad de las lecturas, la Entidad Suministradora tanto en nuevas contrataciones como en los cambios de titularidad podrá imponer a los abonados la instalación de equipos de medición de telelectura en aquellos casos en los que el contador se encuentre ubicado en el interior de la vivienda, conforme a lo estipulado por este Reglamento.

Igualmente, se podrá imponer a los abonados la instalación de equipos de medición de telelectura cuando haya una aprobación municipal específica para la implantación de la telelectura ya sea de manera generalizada o por fases en el municipio, en función del tipo de consumo, zonas geográficas u otros criterios.

La periodicidad de la toma de lecturas por el sistema de telelectura dependerá en su caso de la existencia de red y de la tecnología existente, pudiendo generarse ocasionalmente interrupciones en la periodicidad de las lecturas, sin que ello conlleve incumplimiento por parte de la Entidad Suministradora, siempre y cuando sea posible determinar el consumo del periodo de facturación del punto de suministro.

Artículo 54. Determinación de consumos

1. Como norma general, el consumo se determinará por las diferencias entre las lecturas del equipo de medida con la periodicidad definida.

Si no se pudiera conocer el consumo efectuado, por imposibilidad de acceso al contador o cuando el contador esté parado o averiado, la Entidad Suministradora procederá a la estimación del consumo conforme a lo dispuesto en este Reglamento.

2. Cuando el usuario acredite la existencia de una fuga o avería en su instalación interior, podrá solicitar la aplicación de la tarifa o bonificación por fuga en el caso de que el régimen tarifario aprobado recogiese dicha posibilidad.

Artículo 55. Imposibilidad de lectura

Cuando no sea posible efectuar la lectura por no tener acceso al contador y el cliente no facilite la lectura por los medios habilitados para ello, se realizará la facturación mediante la estimación de consumos según lo previsto en este Reglamento, sin perjuicio de que cuando se pueda tomar la lectura efectiva del mismo, se facturen los metros consumidos desde la última lectura.

En caso de que la lectura efectiva sea inferior a la lectura estimada el abonado tendrá un plazo de 1 año para aportar la lectura real y regularizar sobre la base de la misma la facturación efectuada por la Entidad Suministradora.

En aquellos casos en que la lectura real sea superior al consumo estimado, se procederá a facturar los metros cúbicos efectivamente consumidos, reduciéndose las lecturas estimadas durante los 12 meses inmediatamente anteriores. Para evitar saltos de tramos o bloque por acumulación de consumo derivada de la imposibilidad de lectura, a petición del abonado se podrá repartir el consumo durante el periodo de duración de la imposibilidad de lectura, siempre y cuando no se supere el periodo máximo de 4 periodos de facturación.

Si durante 4 periodos consecutivos de lectura no se obtuviera lectura real del contador, el abonado estará obligado a realizar los trabajos necesarios para poder ubicar el contador en un lugar exterior y accesible para la lectura, o alternatively instalar un sistema de Telelectura, siempre y cuando exista disponibilidad de red de telelectura en la zona afectada del municipio, corriendo el abonado con todos los gastos derivados de dichos trabajos.

El incumplimiento de esta obligación se considerará infracción grave y, por lo tanto, podrá dar lugar a la suspensión del suministro.

Artículo 56. Estimación de consumo

1.- Cuando no sea posible conocer los consumos, por ausencia del Abonado o por otras causas que imposibiliten la determinación del consumo, la Entidad Suministradora podrá optar bien por no facturar cuota de consumo en la factura correspondiente, con la obligación de regularizarlo en la facturación siguiente con consumo efectivamente medido, o bien por facturar un consumo estimado calculado de la siguiente manera y por el orden siguiente:

- a. - El consumo efectuado durante el mismo período de tiempo y en la misma época del año inmediatamente anterior.
- b. - Si no existe consumo del mismo periodo del año anterior, la media aritmética de los seis meses inmediatamente anteriores.
- c. - Si no existen consumos para obtener la media mencionada, se tomará como base para el cálculo medio los consumos conocidos de períodos anteriores.
- d. - En caso de que existan datos históricos que permitan identificar que el Abonado tiene consumos estacionales, se puede facturar un consumo estimado de acuerdo con la media aritmética de los consumos de los últimos tres años en el mismo periodo facturado.

e. - Si no es posible conocer ni datos históricos ni consumos conocidos de períodos anteriores, se estimará un consumo equivalente al límite previsto para el primer tramo que se establezca en la tarifa aprobada.

f.- En caso de no ser posible aplicar ninguno de los métodos de estimación anteriores, se aplicará el consumo medio del año inmediatamente anterior del municipio para el uso contratado.

En todos estos supuestos, en la factura se deben incluir las palabras "CONSUMO ESTIMADO" y debe especificarse la última lectura real tomada y la fecha en que se tomó.

Los consumos así estimados tienen el carácter de firmes en caso de que no se pueda hacer la lectura real. Y en caso de que se pueda obtener la lectura real, tiene el carácter de "a cuenta" debiendo regularizarse conforme a lo preciso en el presente Reglamento.

2.- Cuando se detecte la parada o el mal funcionamiento del equipo de medición, la facturación del período actual y, si procede, la regularización de períodos anteriores se efectuará de conformidad con lo establecido en el apartado anterior.

En caso de parada, la regularización se hace por el tiempo de parada del equipo de medición.

En caso de mal funcionamiento del equipo de medición, la regularización se hace por el tiempo de duración de la anomalía, excepto en las situaciones que no sea posible la determinación, caso en el que la regularización se efectuará para un período máximo de 1 año.

Artículo 57. Facturación

1. La Entidad Suministradora percibirá del titular el importe del suministro, de acuerdo con la modalidad tarifaria vigente en cada momento, así como los tributos o tasas que procedan en cada caso.

Así mismo, se facturarán los conceptos no comprendidos en las tarifas por consumo, siempre que correspondan a actuaciones que deba llevar a cabo la entidad suministradora de acuerdo con este Reglamento.

Además de la cuota de servicio o cantidad fija que periódicamente deben abonar los abonados por la disponibilidad que gozan, independientemente de que hagan uso o no del servicio, se facturará la cuota variable del consumo correspondiente a los registros del sistema de medición u otros sistemas de estimación de consumo que este Reglamento considere válidos, conforme a las tarifas aprobadas.

2. Los consumos se facturan por períodos de suministro vencidos y con la periodicidad establecida. El primer período se computará desde la fecha de puesta en servicio del suministro y el último período hasta la baja del suministro.

En el caso de suministros eventuales de corta duración, se puede admitir la liquidación previa de los consumos estimados.

3. En la factura realizada se especificará el desglose del sistema tarifario, fijando claramente todos y cada uno de los conceptos de facturación.

4. La Empresa Suministradora dispondrá de los sistemas de facturación electrónica que establezca la normativa vigente. Asimismo, fomentará el uso de medios digitales para la distribución y consulta de las facturas.

5. El cliente realizará el pago de la factura mediante domiciliación bancaria, o bien cualesquiera otros medios de pago vigentes que la Entidad Suministradora ponga a su disposición de acuerdo con el período establecido, no estando permitido el pago en efectivo en oficinas del servicio.

6. Transcurrido el período de pago voluntario, señalado en la factura, se podrá aplicar al importe el interés legal correspondiente sin perjuicio de las acciones legales que procedan para hacer efectiva la deuda no satisfecha.

7. En caso de devolución de recibos por las entidades bancarias, por causas imputables al abonado, serán por cuenta del abonado la totalidad de los gastos que se produzcan por motivo de dicha devolución bancaria y gestiones de cobro requeridas por dicho impago.

Artículo 58. Facturación en pólizas sustractivas

A los efectos de este Reglamento tendrán la consideración de pólizas generales sustractivas aquellas en las que tras el contador general existan contadores divisionarios amparados por sus correspondientes pólizas individuales, siendo la nota distintiva de las mismas que los consumos facturables en la póliza sustractiva se obtendrán restando al consumo registrado por el contador general el consumo acumulado que, para el mismo período de facturación, se haya registrado en los contadores de las pólizas individuales o divisionarias que reciban agua de la instalación interior de la que forma parte la póliza

sustractiva. Dicho consumo se repartirá proporcionalmente entre las pólizas de los contadores divisionarios, incluyendo estos consumos en las facturas correspondientes a las pólizas divisorias.

Los contadores sustractivos deberán darse de alta y disponer de su correspondiente contrato, con la particularidad de que su contratación resulta preceptiva y no voluntaria, pudiendo su contratación resultar impuesta por la Entidad Suministradora en caso de que se encuentre en situación de alta algún contador divisionario que cuelgue del sustractivo.

Las pólizas sustractivas serán exigibles en los casos de edificios verticales o urbanizaciones horizontales en que las instalaciones interiores de abastecimiento del edificio o urbanización estén dotadas de dispositivos de almacenamiento y/o sobre elevación de agua y equipos de tratamiento de aguas (descalcificadores) así como en aquellas en las que su red interior discurra horizontalmente hasta las viviendas particulares.

En aquellos casos en los que no se haya procedido a la contratación de la póliza sustractiva la Entidad Suministradora podrá repartir todos los conceptos facturables, incluido el consumo registrado de la póliza sustractiva, proporcionalmente entre las pólizas de los contadores divisionarios, incluyendo estos consumos en las facturas correspondientes a las pólizas divisorias.

En aquellos inmuebles en que existiese póliza sustractiva las pólizas individuales que se contraten estarán vinculadas solidariamente respecto de aquella.

CAPÍTULO IX- ATENCIÓN A LA VULNERABILIDAD

Artículo 59. Protección a clientes económicamente vulnerables

A aquellos clientes que se encuentren en situación de vulnerabilidad económica, no se les suspenderá el suministro por impago de facturas mientras permanezca su situación de vulnerabilidad, siempre que los servicios sociales municipales notifiquen a la Entidad Suministradora la situación de vulnerabilidad económica.

En caso de que la comunicación de la situación de vulnerabilidad se reciba con posterioridad a la efectividad de la suspensión del suministro, la Entidad Suministradora repondrá el suministro en el menor tiempo posible y sin coste alguno para el abonado.

CAPÍTULO X- CONSULTAS, RECLAMACIONES, INFRACCIONES Y SANCIONES

Artículo 60. Consultas y reclamaciones

La entidad suministradora deberá contestar en un plazo máximo de 1 mes, excepto en aquellos casos que por causas ajenas al servicio esto no sea posible.

El abonado podrá formular reclamaciones directamente ante la Entidad Suministradora, verbalmente o por escrito, por cualquiera de los canales habilitados para ello, debiendo poner la Entidad suministradora a disposición del abonado canales telemáticos o no presenciales para facilitar los trámites de la reclamación.

Las reclamaciones deberán incluir nombre y NIF del abonado, dirección de suministro y datos de contacto. En el caso que la reclamación sea presentada por otra persona distinta del titular del contrato, deberá aportar la autorización correspondiente del titular del contrato

Artículo 61. Infracciones

Tendrá la consideración de infracción el incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Reglamento. Las infracciones se clasifican por su entidad en leves, graves o muy graves.

Se consideran infracciones leves todas las acciones u omisiones que contravengan el articulado del Reglamento y no tengan consideración de graves o muy graves

Se consideran infracciones graves, las que se enumeran a continuación:

- a) Causar daños indebidamente en los elementos de las redes municipales del ciclo integral del agua.
- b) Alterar la calidad o las condiciones sanitarias del agua.

- c) No facilitar o impedir la lectura del equipo de medición durante 4 períodos de facturación consecutivos y no adecuar la instalación para permitir la lectura (ubicación exterior de contador o telelectura)
- d) Utilizar indebidamente bocas de riego y contra incendios.
- e) Contravenir las disposiciones administrativas en cuanto a economía y usos del agua.
- f) Utilizar el agua del Servicio sin autorización o contrato de abono.
- g) Quitar o manipular los equipos de medición instalados o romper los precintos o cualquier elemento que integre los aparatos de medición del suministro.
- h) Cualquier manipulación o maniobra destinada a falsear el registro del consumo realizado.
- i) Establecer o permitir ramales o derivaciones que puedan comportar un uso fraudulento del agua por parte del Abonado o de terceros.
- j) Introducir modificaciones o hacer ampliaciones en la instalación, sin autorización previa.
- k) Mezclar agua de distintas procedencias.
- l) Revender el agua procedente de un suministro con contrato o suministrar agua a quien no tenga contratado el Servicio, incluso cuando no se obtenga beneficio económico para la reventa.
- m) Las acciones y omisiones que, contraviniendo lo establecido en la presente Reglamento, causen daño a los bienes de dominio o uso público hidráulico, marítimo-terrestre, en su caso, o a los del Ente Gestor encargado de la explotación de las estaciones depuradoras de aguas residuales.
- n) La no aportación de la información que deba entregarse al Ayuntamiento o a la Entidad Suministradora sobre características del efluente o cambios introducidos en el proceso que puedan afectar al mismo.
- o) La ocultación o falseamiento de los datos necesarios para la prestación del suministro.
- p) La no actualización de los datos de titularidad del inmueble, cuando resulte necesario.
- q) La obstrucción a la labor inspectora de los Organismos Competentes o el personal de la Entidad Suministradora.
- r) La infracción de cualquiera de las prescripciones dictadas por la Administración como consecuencia de haberse declarado situación de emergencia.
- s) La reincidencia en la comisión de una infracción leve.

4. Son infracciones muy graves las tipificadas como graves cuando se dé la circunstancia de reincidencia.

A dichos efectos, será considerado reincidente quien hubiera cometido dos o más infracciones de igual o similar naturaleza, en los últimos 2 años.

Artículo 62. Sujetos responsables de la infracción

Serán responsables las personas que realicen los actos o incumplan los deberes constitutivos de infracción, y en el caso de que se trate de locales o establecimientos industriales o comerciales, los titulares de dichos establecimientos ya sean personas físicas o jurídica.

Se considerarán responsables de las infracciones quienes por acción u omisión hayan participado de éstas o se hayan beneficiado de su comisión.

La Entidad Suministradora asistirá al Promotor en todo lo que este requiera para la tramitación del expediente sancionador, y en especial, en la elaboración de todos los informes técnicos que se precisen para completar la instrucción del expediente.

Artículo 63. Sanciones

1. Las infracciones reguladas en este capítulo podrán ser sancionadas administrativamente de la siguiente manera:

- a) Infracciones leves: multa de hasta 750 euros.
- b) Infracciones graves: multa de 750'01 hasta 1.500 euros.
- c) Infracciones muy graves: multa de 1.500'01 hasta 3.000 euros.

2. Se tendrán en consideración como circunstancias modificadoras de la responsabilidad a efectos de graduación de las sanciones, las siguientes:

- a) La incomodidad o los perjuicios de los daños causados.
- b) La importancia o la categoría de la actividad económica del infractor.
- c) La incidencia respecto de los derechos de las personas en materia de protección de la salud y la seguridad y los intereses económicos.

d) El beneficio ilícito obtenido.

e) La reincidencia.

En la propuesta de resolución del expediente sancionador deberá justificarse expresamente la concurrencia y la aplicación de las mencionadas circunstancias que modifican la responsabilidad.

Con carácter general, se considerará circunstancia atenuante la adopción por parte del infractor de medidas inmediatas correctoras de la infracción

Los valores de las sanciones establecidos en el presente artículo han sido fijados de acuerdo con la Ley 57/2003 de 16 de diciembre de medidas para la modernización del gobierno local, su actualización será automática conforme se aprueben nuevas disposiciones legales que modifican o derogan dicha ley.

En ningún caso la imposición de una sanción puede ser más beneficiosa para el responsable que el cumplimiento de las normas infringidas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 131.2 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Artículo 64. Organismo sancionador

Corresponde al Promotor ejercer las actividades de control y adoptar las medidas complementarias, cautelares o correctoras que sean necesarias, así como incoar y resolver los expedientes sancionadores que provengan de infracciones del presente Reglamento.

Los procedimientos sancionadores que se instruyan en aplicación de este Reglamento se tramitarán de acuerdo con lo establecido en la Ley 39/2015 de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y demás normativa aplicable.

CAPÍTULO XI - TIPIFICACIÓN Y LIQUIDACIÓN DE FRAUDES

Artículo 65. Tipificación del fraude

Se considerará que un usuario, independientemente de si es o no titular del contrato, incurre en fraude cuando:

- Clandestinamente se disfrute del servicio de agua sin haber contrato alguno que regule dicho servicio entre el usuario y la suministradora.
- Instale o aproveche un enganche directo a la red de distribución o derivaciones previas al contador.
- Haga uso de una toma en boca de riego o incendio no controlada, sin contador y/o sin autorización.
- Se utilice el agua de los suministros contra incendios para otros fines distintos de los de extinguir un incendio.
- Se realice cualquier consumo desde la red interior sin ser registrado por el pertinente contador.
- Se lleve a cabo la reconexión ilegal en suministros suspendidos con retirada de contador.
- Exista una derivación en baterías de un contador a otros puntos no contratados.
- Lleve a cabo la unión interior entre distintas instalaciones de alimentación o suministro.
- Manipule el contador, o cualquiera de sus elementos, con objeto de desvirtuar el registro del consumo realizado por la instalación.
- Se falseen los datos reales de registro de consumo.
- Se realice cualquier otra actuación susceptible de ser considerada como fraudulenta.

Artículo 66. Inspecciones

1. La Entidad Suministradora está autorizada para vigilar las condiciones y forma en que los abonados utilizan el servicio de abastecimiento, sin necesidad de previo aviso al usuario, pudiendo realizar cuantas inspecciones considere oportunas de las instalaciones interiores de los abonados con el fin de verificar que las mismas cumplen los requerimientos técnicos necesarios.
2. La negativa a facilitar la entrada en horas hábiles a las personas autorizadas por la Entidad Suministradora para efectuar dichas comprobaciones será considerada una infracción grave.
3. El personal designado por la Entidad Suministradora para realizar las inspecciones deberá ir perfectamente acreditado mediante un carné identificativo de la entidad.

Artículo 67. Procedimiento de gestión del fraude

1. Detectada una anomalía, el inspector precintará, si es posible, los elementos inherentes al fraude, levantando acta en la que hará constar: nombre del titular, propietario o persona que ocupa la vivienda, ubicación del suministro y hora de la visita, descripción de las anomalías observadas, y elementos de prueba, si existen. El inspector tras la detección de la anomalía deberá invitar al abonado o usuario para que presencie la redacción del acta y firme el acta, dándole la oportunidad de incluir las alegaciones que considere oportunas.

2. Dada la clandestinidad, ilicitud y flagrancia de estas acciones, no será necesario avisar al abonado con carácter previo a la inspección, sino únicamente en el momento de la detección de la misma.

3. La Entidad Suministradora, a la vista del acta redactada por el inspector, comunicará al titular del contrato o en su defecto, al propietario o al usuario identificado en el Acta, la irregularidad detectada y le requerirá el abono de los importes facturados en base a la estimación del consumo defraudado, en base a lo dispuesto en este Reglamento, así como los costes derivados de la inspección, gestión del expediente y trabajos requeridos para la corrección de la anomalía.

En el plazo de 15 días, el abonado podrá formular las alegaciones que estime oportunas, ante la Entidad suministradora, debiendo responder a las mismas la Entidad suministradora en los términos previstos en el presente Reglamento.

4. La Entidad Suministradora dará traslado al Promotor periódicamente de los expedientes de fraude iniciados, a fin de la apertura por la administración, si procede del correspondiente expediente sancionador. Las sanciones administrativas que pudieran derivarse serán independientes del procedimiento de gestión del fraude y liquidación del mismo.

5. En caso de que la situación de fraude se detecte en un inmueble en el que no conste alta de suministro y por tanto, no exista titular al que dirigir la liquidación, ésta se dirigirá al usuario del suministro identificado en el Acta o subsidiariamente al propietario del inmueble o finca, cuyos datos se podrán obtener bien del Ayuntamiento o bien del Registro de la Propiedad o cualquier Registro de acceso público.

Artículo 68. Suspensión automática del suministro

La Entidad Suministradora, a la vista de la irregularidad detectada, comunicará al titular del contrato o, subsidiariamente, al usuario identificado, el incumplimiento detectado, así como las acciones que se deban llevar a cabo para la corrección de la anomalía o irregularidad. Mientras el abonado o usuario no proceda a la restauración de la legalidad de su instalación, no podrá disponer de suministro.

Cuando por el personal de la Entidad Suministradora se encuentren derivaciones en sus redes con utilización de suministro sin convenio / contrato, es decir, realizadas clandestinamente sin registro de contador, o uso del suministro sin contrato vigente, dicho personal podrá efectuar el corte inmediato del suministro, en el punto de suministro.

Artículo 69. Liquidaciones por fraude

1. La Entidad Suministradora, tras la detección y verificación del fraude, con independencia de la posible sanción administrativa, practicará la liquidación del fraude de la siguiente forma, según el supuesto de defraudación detectada, distinguiéndose los siguientes casos:

a) Que no exista contrato alguno para el suministro de agua o se produzca el consumo clandestino de agua.

En este supuesto se formulará una liquidación por fraude que incluirá un consumo equivalente al caudal de referencia ($Q_{ref} = 0,7 \times [Q2 + Q3]$) del contador que reglamentariamente hubiese correspondido a las instalaciones utilizadas para la acción fraudulenta, con un tiempo de tres horas diarias de utilización ininterrumpidas ($Consumo = Q_{ref} \times 3$) y durante el plazo que medie entre la adquisición de la titularidad o derechos de uso de las instalaciones citadas, y el momento en que haya subsanado la existencia de fraude detectado.

b) Que, por cualquier procedimiento, se haya manipulado o alterado el registro del contador o aparato de medida.

Si se han falseado las indicaciones del contador o aparato de medida instalado, por cualquier procedimiento o dispositivo que produzca un funcionamiento anormal del mismo, se tomará como base para la liquidación de la cuantía del fraude al caudal de referencia ($Q_{ref} = 0,7 \times [Q2 + Q3]$) del contador, computándose el tiempo a considerar en **tres horas** diarias desde la fecha estimada de comisión de la defraudación, estimándose como mínimo el periodo de tiempo transcurrido desde la última lectura, descontándose los consumos que durante este período de tiempo hayan sido abonados por el autor del fraude.

c) Que se hayan realizado derivaciones de caudal, permanente o circunstancial, antes de los equipos de medida.

Si el fraude se ha efectuado derivando el caudal antes del aparato del contador, se liquidará como en el caso primero, y sin hacerse descuento por el agua medida por el contador.

d) Que se utilice el agua para usos distintos de los contratados.

En este caso la liquidación de la cuantía del agua utilizada de forma indebida se practicará aplicando al consumo la diferencia existente entre la tarifa que en cada periodo correspondiese al uso real que se está dando al agua, y las que, en dicho periodo, se han aplicado basándose en el uso contratado. Dicho periodo no podrá ser computado en más de un año.

2. Para el cálculo del caudal de referencia se utilizará el siguiente cuadro, teniendo en cuenta UNE 14154

Calibre contratado (mm)	13	20	25	30	40
UNE 14154 - $Q_{ref} (m^3/h) = 0,7 \times (Q_2 + Q_3)$	1,8	2,8	4,5	7,1	11,3

3. Todos los trabajos que se desprendan como consecuencia de la instrucción del expediente de fraude (inspecciones, gestión del expediente y corrección de la anomalía, etc.) hasta la regularización en firme del mismo, correrán por cuenta del usuario que haya cometido ese fraude.

4. Con independencia del corte de suministro y de las liquidaciones oportunas practicadas por consumo defraudado, podrán establecerse las sanciones que correspondan de acuerdo con las disposiciones establecidas en este Reglamento.

5. Las liquidaciones que formule la Entidad Suministradora serán notificadas a los interesados que, contra estas, podrán formular las reclamaciones que estimen oportunas, en el plazo de quince días a contar desde la notificación de dicha liquidación, sin perjuicio de las demás acciones en que se consideren asistidos.

CAPÍTULO XII - APLICACIÓN DEL REGLAMENTO

Artículo 70. Obligatoriedad de su cumplimiento

El presente Reglamento será aplicable tanto a los contratos que se formalicen como los existentes en el momento de su entrada en vigor.

Artículo 71. Vigencia del Reglamento

El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su aprobación.

Artículo 72. Jurisdicción

Todas las cuestiones jurisdiccionales derivadas del Servicio de suministro de agua serán competencia de los tribunales y juzgados con jurisdicción en el municipio de Arona.