



Ajuntament de Manresa

PROJECTE

REGLAMENT REGULADOR DEL SERVEI MUNICIPAL DE
SUBMINISTRAMENT D'AIGUA DE MANRESA

ÍNDEX

PREÀMBUL	1
TÍTOL PRIMER: EL SERVEI DE SUBMINISTRAMENT D'AIGUA	2
Capítol I. Disposicions generals	2
Article 1. Objecte i àmbit d'aplicació del Reglament	2
Article 2. Naturalesa del servei de subministrament d'aigua potable	2
Article 3. Administració competent	2
Article 4. Gestió del servei	2
Article 5. Règim jurídic del servei	3
Article 6. Definicions	3
Capítol II. Element subjectiu: El gestor del servei i la persona abonada	4
Article 7. El gestor del servei	4
Article 8. Drets del gestor del servei	4
Article 9. Obligacions del gestor del servei	5
Article 10. Condició de persona abonada i drets que li són propis	6
Article 11. Obligacions de la persona abonada	6
Article 12. Prohibicions que afecten la persona abonada	7
Capítol III: Element objectiu: El servei de subministrament	8
Article 13. Règim d'ús del servei de subministrament d'aigua potable	8
Article 14. Garantia de regularitat en la prestació del servei	8
Article 15. Interrupcions temporals	8
Article 16. Garantia de pressió	9
Article 17. Condicions sanitàries	9
Capítol IV: La connexió al servei de subministrament	9
Article 18. La connexió del servei	9
Article 19. Sol·licituds de connexió	10
Article 20. Competències del gestor del servei	10
Article 21. Tramitació de les sol·licituds de connexió	10
Article 22. Condicions per gaudir de la connexió	10
Article 23. Causes de denegació de la connexió de servei	11
Article 24. Drets econòmics	11
Article 25. Execució de les obres necessàries per a la connexió del servei	11
Article 26. Execució de la connexió de subministrament	11
Article 27. Connexions provisionals per a obres	11

Article 28. Modificacions de les condicions de la connexió	12
Capítol V: Implantació i ampliacions dels sistemes	12
Article 29. Implantació o ampliacions dels sistemes derivada de noves actuacions urbanístiques.....	12
Article 30. Subscripció de convenis.....	13
Article 31. Prolongació o modificació del sistema de subministrament no derivada de noves actuacions urbanístiques.....	13
Article 32. Edificis o instal·lacions que no disposin de connexió.	14
TÍTOL SEGON: CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUBMINISTRAMENT.....	14
Capítol I: Pòlissa o contracte de servei.	14
Article 33. Relació entre el gestor del servei i la persona abonada	14
Article 34. Sol·licituds de servei	14
Article 35. Inspecció tècnica del servei	15
Article 36. Obligacions econòmiques	15
Article 37. Fiança.....	15
Article 38. Formalització dels contractes.....	16
Article 39. Modalitats d'ús	16
Article 40. Causes de denegació de la pòlissa o contracte.	16
Article 41. Subministrament contra incendis	17
Article 42. Contractes de servei provisional.	18
Article 43. Durada.....	19
Article 44. Modificació	19
Article 45. Cessió de titularitat per cessió de la pòlissa o contracte	19
Article 46. Subrogació en la posició de les parts del contracte.....	19
TÍTOL TERCER: SUSPENSÍO DEL SERVEI I EXTINCIÓ DEL CONTRACTE	20
Article 47. Causes de suspensió	20
Article 48. Procediment de suspensió	20
Article 49. Restabliment del servei.	21
Article 50. Extinció del contracte	21
Article 51. Restabliment del servei després de l'extinció del contracte	22
TÍTOL QUART: SISTEMES DE MESURA, CONSUM I FACTURACIÓ	22
Capítol I. Sistemes de mesura	22
Article 52. Comptadors i les seves característiques.	22
Article 54. Selecció i propietat.....	23

Article 55. Custòdia del comptador	23
Article 56. Canvi d'emplaçament.....	24
Article 57. Retirada del comptador	24
Article 58. Conservació i substitució	24
Article 59. Verificació dels comptadors	24
Article 60. Verificació oficial.....	24
Article 61. Detecció de mals funcionaments	25
Article 62. Regularització dels consums per aturada o mal funcionament	25
Capítol II. Lectura i determinació del consum.....	25
Article 63. Lectura del comptador.....	25
Article 64. Determinació del consum.....	26
Article 65. Regularització de consums erronis	26
Capítol III. Facturació	27
Article 66. Objecte i periodicitat de la facturació	27
Article 67. Factures del servei de subministrament	27
Article 68. Tarifa del servei de subministrament i d'altres serveis vinculats	28
Article 69. Forma i termini de pagament	28
Article 70. Devolució d'importos per facturacions errònies	28
TÍTOL CINQUÈ: CONSULTES I RECLAMACIONS DE LES PERSONES ABONADES	29
Article 71. Consultes i informació a subministrar a les persones abonades.....	29
Article 72. Reclamacions i sistemes extrajudicials de resolució de conflictes	29
TÍTOL SISÈ: INSPECCIÓ I RÈGIM DE CONTROL	30
Capítol I. Disposicions generals	30
Article 73. Actuació inspectora	30
Article 74. Àmbit d'actuació de la inspecció	30
Article 75. Facultats del personal inspector i col·laborador	30
Article 76. Obligacions del personal inspector i col·laborador	30
Article 77. Drets de les persones o entitats inspeccionades.....	31
Article 78. Obligacions de les persones o entitats inspeccionades	31
Article 79. Pràctica de les actuacions inspectores	31
Article 80. Comprovacions durant la inspecció	31
Article 81. Documentació de l'actuació inspectora i valor probatori.....	32
TÍTOL SETÈ: RÈGIM SANCIONADOR	32

Capítol I. Disposicions generals	32
Article 82. Objecte i abast del règim sancionador.....	32
Article 83. Òrgans competents	33
Article 84. Prescripció de les infraccions.....	33
Article 85. Adopció de mesures provisionals	33
Article 86. Apreciació de delictes	34
Article 87. Concurrència de sancions.....	34
Capítol II. Tramitació del procediment sancionador	34
Article 88. Formes d'iniciació.....	34
Article 89. Procediment sancionador ordinari	34
Article 90. Procediment sancionador abreujat	35
Article 91. Responsables.....	35
Capítol III. Infraccions i sancions	35
Secció Primera. Infraccions	35
Article 92. Accions infractores	35
Article 93. Infraccions molt greus	35
Article 94. Infraccions greus	36
Article 95. Infraccions lleus.....	36
Article 96. Fraus per part de la persona abonada o de tercer	36
Secció Segona. Sancions	37
Article 97 Sancions.....	37
Article 98 Graduació de les sancions	37
Article 99. Reparació	37
Article 100. Compatibilitat de les mesures cautelars amb altres accions	37
TÍTOL VUITÈ: ACTUACIONS EN SITUACIONS D'EXCEPCIONALITAT O D'EMERGÈNCIA	38
Capítol II. Element subjectiu	38
Article 102. Òrgan competent per adoptar els acords.....	38
Capítol III. Règim d'ús de l'aigua	38
Article 103. Prohibicions i restriccions aplicables a l'aigua de la xarxa de subministrament.....	38
Capítol IV. Obligacions del gestor del servei	39
Article 104. Obligacions del gestor del servei	39

Capítol V. Règim d'infraccions i sancions	39
Article 105. Infraccions	39
Article 106. Sancions.....	40
Article 107. Graduació de les sancions.....	40
Article 108. Responsabilitat.....	41
Article 109. Procediment sancionador	41
Article 110. Denúncies	41
Capítol VI. Altres mesures	41
Article 111. Altres mesures a adoptar	41
DISPOSICIONS TRANSITÒRIES	42
DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA	42
DISPOSICIÓ FINAL	42
ANNEX – Esquema d'escomesa i instal·lació interior	43

PREÀMBUL

Aquest Reglament regulador del servei municipal de subministrament d'aigua de Manresa respon a la necessitat d'actualitzar el marc normatiu d'un servei públic essencial, la competència i titularitat del qual recauen íntegrament en l'Ajuntament de Manresa. L'abastament d'aigua potable, reconegut històricament com a servei bàsic i estratègic, exigeix una regulació clara, moderna i coherent amb l'evolució tècnica, social i jurídica de les darreres dècades.

Aquest nou text ordena de manera sistemàtica les relacions entre les tres parts que intervenen en el servei:

- L'Ajuntament, com a ens titular i autoritat reguladora
- Aigües de Manresa, SA, com a gestor del servei
- Les persones abonades, com a destinatàries i usuàries de l'abastament

El Reglament defineix amb precisió els drets i deures de cadascun, fixa les condicions de prestació i estableix els mecanismes de control, inspecció i supervisió que garanteixen la qualitat, regularitat i seguretat del subministrament. Alhora, dona resposta als reptes actuals de la gestió de l'aigua: l'eficiència tècnica, la millora del rendiment de la xarxa, la digitalització del servei i la plena integració dels sistemes de mesura com a element essencial de la gestió moderna.

La regulació incorpora també les necessitats derivades de la nova governança dels serveis públics, reforçant la transparència i la participació ciutadana en les decisions que afecten un recurs limitat i estratègic. Així mateix, inclou les garanties i mecanismes de protecció per a les persones i famílies en situació de vulnerabilitat econòmica, en coherència amb la Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica i amb la voluntat municipal de no deixar ningú enrere en l'accés a un bé imprescindible.

Finalment, el text afronta aspectes que en els darrers anys han requerit definició precisa: la titularitat i gestió dels comptadors; el règim de les escomeses i ampliacions de la xarxa; les condicions de suspensió i restabliment del servei; i la regulació d'actuacions en situacions d'excepcionalitat o emergència. L'objectiu és disposar d'un marc normatiu complet, ordenat, jurídicament segur i adaptat a la realitat tècnica i social del servei.

Amb aquest Reglament, l'Ajuntament de Manresa reforça la seva responsabilitat pública en la gestió d'un servei vital, assegura un model d'abastament equilibrat i sostenible, i estableix les bases per afrontar amb garanties els reptes presents i futurs en la gestió de l'aigua.

S'estableix així un marc normatiu complet i coherent per a la prestació del servei d'abastament d'aigua, assegurant la seva adequada ordenació i la protecció dels interessos públics i privats que hi estan vinculats.

TÍTOL PRIMER: EL SERVEI DE SUBMINISTRAMENT D'AIGUA

Capítol I. Disposicions generals

Article 1. Objecte i àmbit d'aplicació del Reglament

L'objecte del Reglament és l'ordenació del servei públic de subministrament d'aigua potable en el municipi de Manresa, així com la regulació de les relacions entre el gestor del servei i les persones usuàries d'aquest, establint els drets i les obligacions bàsiques de cadascuna de les parts i tots aquells aspectes tècnics, mediambientals, sanitaris i contractuals que els són propis.

Article 2. Naturalesa del servei de subministrament d'aigua potable

1. Al terme municipal de Manresa el subministrament d'aigua és un servei públic de prestació i recepció obligatòries, amb les condicions i limitacions que s'estableixen en aquest Reglament.
2. L'abastament es fa amb aigües superficials del riu Llobregat que són conduïdes per la Séquia de Manresa.
3. El servei es prestarà atenent a l'extensió que permeti la xarxa pública de subministrament un cop recepcionada per l'Ajuntament i en les condicions i limitacions fixades en aquest Reglament i resta de disposicions vigents. Es garanteix el servei amb regularitat llevat del supòsit de concurrència de les circumstàncies excepcionals previstes en aquest Reglament per a procedir a la suspensió o l'adopció de mesures de restricció del servei.
4. Per gaudir el servei municipal de subministrament d'aigua cal que els sol·licitants i els punts de subministrament reuneixin les condicions fixades en aquest Reglament i se signi la corresponent pòlissa de servei.

Article 3. Administració competent

1. D'acord amb la legislació de règim local, l'Ajuntament de Manresa és l'administració competent en relació amb el servei públic de subministrament d'aigua potable dins el respectiu terme municipal.
2. L'Ajuntament de Manresa disposa de les següents facultats:
 - a) La determinació de la forma de gestió del servei dintre de les admeses per la legislació de règim local.
 - b) El control, vigilància i inspecció del gestor del servei.
 - c) L'ordenació del servei, mitjançant l'aprovació del Reglament del servei.
 - d) La vigilància de la salubritat i potabilitat de les aigües subministrades, directament o a través del gestor del servei.
 - e) L'aprovació del règim tarifari del servei.
 - f) Qualsevol altra funció que li sigui assignada per la legislació vigent, en la seva condició d'ens titular del servei.

Article 4. Gestió del servei

1. En exercici de la facultat d'autoorganització dels ens locals, correspon a l'Ajuntament de Manresa establir la forma de gestió del servei públic de subministrament d'aigua potable al municipi.
2. El servei el presta la societat Aigües de Manresa, SA, com a forma de gestió directa que tindrà la condició de gestor del servei.

Article 5. Règim jurídic del servei

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

2. L'Ajuntament de Manresa, sens perjudici de les competències atribuïdes a altres administracions públiques, pot aprovar aquelles disposicions que siguin necessàries per a la gestió del servei que és objecte d'aquest Reglament i que en seran complementàries.

Article 6. Definicions

Als efectes d'aquest Reglament, s'entén per sistema de subministrament el conjunt de béns i instal·lacions de domini públic propietat del gestor del servei destinats a la captació, transport, potabilització i distribució d'aigua fins al punt de lliurament, amb la garantia de regularitat i qualitat legalment establertes.

Així mateix, s'estableixen les següents definicions específiques en matèria de subministrament, d'acord amb l'esquema de l'annex:

- a) **Xarxa de distribució:** Conjunt de conduccions, dipòsits, estacions de bombament, canonades amb els seus elements de maniobra, mecanismes d'automatització, control i accessoris, adscrites al servei públic de subministrament d'aigua potable.
- b) **Clau o dispositiu de presa:** Mecanisme que, ubicat sobre la canonada de la xarxa de distribució, obre el pas de l'aigua cap al ramal d'escomesa externa. La seva instal·lació i utilització correspon exclusivament al gestor del servei o persona autoritzada per aquest.
- c) **Ramal d'escomesa externa:** Tram de canonada ubicat en la via pública que enllaça la xarxa de distribució de caràcter públic fins la clau de registre o en la seva absència la façana de l'immoble o el límit de parcel·la en el cas que precedeixi a la façana de l'immoble. Les seves característiques es fixen d'acord amb la pressió de l'aigua, cabal subscrit, consum previsible, situació de l'edificació i serveis que compregui, d'acord amb la normativa reguladora de les instal·lacions interiors de subministrament d'aigua. La seva instal·lació i utilització correspon exclusivament al gestor del servei o persona autoritzada per aquest.
- d) **Clau de registre:** Mecanisme que, ubicat sobre el ramal d'escomesa en la via pública a tocar de l'immoble, representa el punt de lliurament de l'aigua a l'abonat i, per tant, és el punt on s'acaba la responsabilitat del gestor del servei i on comença la instal·lació privada. En absència d'aquesta, la línia de la façana exterior de l'immoble a la via pública o el límit de la parcel·la en el cas que la precedeixi determinarà el límit on s'acaba la responsabilitat del gestor del servei i on comença la instal·lació privada. La seva utilització i manipulació correspon exclusivament al gestor del servei o persona autoritzada per aquest.
- e) **Passamurs:** Tram de canonada protegit del ramal d'escomesa interna que discorre o travessa l'obra de la façana de l'edifici o el tancament de la parcel·la. La seva instal·lació, conservació i manteniment és a compte i càrrec del propietari o promotor de l'immoble.
- f) **Clau de pas intern:** Mecanisme que, ubicat sobre el ramal d'escomesa interna, preferentment en la unió del passamurs amb el tub d'alimentació de l'immoble, obre el pas de l'aigua cap a la instal·lació privativa. S'allotjarà en una cambra amb desguàs a l'exterior o al clavegueram construïda pel promotor o la persona abonada. La seva instal·lació, conservació i manteniment és a compte i càrrec del propietari o promotor de l'immoble.
- g) **Ramal d'escomesa intern:** És la canonada que enllaça la clau de registre i en el cas de la seva absència el ramal d'escomesa extern, amb la bateria de comptadors o en la seva absència la clau de comptador. La seva instal·lació, conservació i manteniment és a compte i càrrec del propietari o promotor de l'immoble.
- h) **Bateria de comptadors:** Equip distribuïdor que permet connectar un ramal d'escomesa intern amb diversos subministraments a abonats individuals. La seva instal·lació, conservació i manteniment és a compte i càrrec del propietari o promotor de l'immoble.

- i) **Clau de comptador:** És la clau que tanca el pas de l'aigua cap al comptador individual de l'abonat, connecta la bateria de comptadors o en absència l'escomesa interna amb el comptador d'abonat. La seva instal·lació, utilització i manipulació correspon exclusivament al gestor del servei o persona autoritzada per aquest. Tot i que aquesta clau es situarà en una zona privada, s'ha de garantir que el gestor del servei o persona autoritzada sempre hi tindran accés ja sigui per validar-ne el funcionament, manipular-la o substituir-la.
- j) **Comptador:** Equip de mesura de l'aigua consumida per un abonat individual. La seva instal·lació, utilització i manipulació correspon exclusivament al gestor del servei o persona autoritzada per aquest. Tot i que aquest equip de mesura es situarà en una zona privada, s'ha de garantir que el gestor del servei o persona autoritzada sempre hi tindran accés, ja sigui per validar-ne el funcionament, llegir-ne la lectura, o substituir-lo.
- k) **Clau d'abonat:** És la clau situada a la sortida del comptador d'abonat que obre o tanca el pas de l'aigua cap a la instal·lació privativa de l'abonat. La seva instal·lació, conservació, manteniment i manipulació és a compte i càrrec del propietari o abonat.
- l) **Instal·lació interior d'abonat:** És la instal·lació que segueix a la clau d'abonat i que és correspon al subministrament d'un abonat individual. La seva instal·lació, conservació, manteniment i manipulació és a compte i càrrec del propietari o abonat.

Capítol II. Element subjectiu: El gestor del servei i la persona abonada

Article 7. El gestor del servei

La societat Aigües de Manresa, SA té la condició de gestor del servei. En exercici d'aquesta condició defensa els interessos de l'Ajuntament de Manresa davant els organismes públics en totes les activitats relacionades amb el subministrament de l'aigua.

Article 8. Drets del gestor del servei

El gestor del servei gaudeix, a banda d'aquells que se li assignin en aquest Reglament i en la resta de normativa vigent, dels drets següents:

- a) A prestar el servei de subministrament d'aigua, en l'àmbit objecte d'aplicació d'aquest Reglament.
- b) A facturar i percebre els imports pels serveis prestats, així com les fiances, els tributs i les indemnitzacions que gravin, recaiguin o afectin el subministrament, així com aquelles contraprestacions que s'hagin d'exigir per compte d'altres administracions.
- c) A rescabalar-se de les despeses suportades i els danys ocasionats per les reparacions d'avaries a la xarxa pública provocades per tercers, encara que no siguin abonades.
- d) A inspeccionar i revisar, amb la finalitat d'evitar perturbacions a les xarxes i segons les limitacions que s'estableixin en aquest Reglament, les instal·lacions interiors en servei o ús de la persona abonada.
- e) A accedir als comptadors per efectuar les lectures dels consums, comprovar el seu correcte funcionament i efectuar les tasques de conservació i substitució dels comptadors. En el cas de subministrament mitjançant aforament, accedir a les instal·lacions i als dipòsits amb l'objectiu de comprovar si la graduació de l'aforament és correcta.
- f) A utilitzar els mecanismes que corresponguin per percebre les prestacions econòmiques degudes, sense perjudici de la suspensió del corresponent servei en els casos en què sigui procedent, en les condicions que s'indiquin en aquest Reglament i en la legislació vigent.
- g) A disposar d'una tarifa i uns preus suficients per mantenir l'equilibri econòmic del servei, tot assegurant-ne un desenvolupament raonable que en garanteixi l'explotació actual, la renovació de les instal·lacions a la fi de la seva vida útil i la realització de les millores necessàries d'acord amb les exigències legals i socials vigents.

- h) A elaborar els projectes de subministrament inclosos en els instruments de planejament o d'execució urbanística.
- i) A informar, amb caràcter previ a l'aprovació per l'òrgan competent, sobre la idoneïtat tècnica de les xarxes del servei previstes, quan la seva redacció no sigui encarregada al gestor del servei.
- j) A emetre informe sobre la suficiència de recursos en el procés d'avaluació ambiental dels plans o programes urbanístics.
- k) A proposar a l'administració competent l'establiment de condicions i prioritats en l'ús de l'aigua potable en supòsits de restriccions motivades per sequeres, catàstrofes o accidents greus en les instal·lacions d'abastament en alta, captació, depuració o distribució de l'aigua.
- l) A establir limitacions en els subministraments d'aigua i, fins i tot, atorgar-los en precari quan les circumstàncies ho facin aconsellable.
- m) A suspendre i a interrompre temporalment el servei en els termes previstos als articles 15 i 49 del present reglament.

Article 9. Obligacions del gestor del servei

El gestor del servei està subjecte al compliment de les següents obligacions:

- a) Prestar el servei a tots els sol·licitants, en els termes i en les condicions tècniques i econòmiques que fixa aquest Reglament i resta de disposicions vigents.
- b) Adoptar les mesures necessàries perquè l'aigua subministrada compleixi les condicions de potabilitat que fixen les disposicions sanitàries.
- c) Planificar, projectar, executar, conservar i explotar, amb els recursos disponibles, les instal·lacions necessàries per captar, regular, conduir, tractar, emmagatzemar i distribuir aigua potable.
- d) Conservar i efectuar l'explotació de les instal·lacions destinades al subministrament d'aigua que altres administracions públiques o promotors públics i privats cedeixin a l'Ajuntament, sempre que prèviament hagin estat acceptades i recepcionades pel gestor del servei.
- e) Tenir en bon estat de funcionament la xarxa de distribució i escomeses.
- f) Mantenir una pressió estàtica permanent no inferior a $1,5 \text{ kg/cm}^2$, mesurada en el punt de lliurament a la persona abonada, excepte quan per causes justificades el gestor del servei comuniqui que no pot garantir aquesta pressió. En aquests casos la persona abonada ha d'assumir les instal·lacions d'elevació necessàries.
- g) Adoptar les mesures necessàries per assegurar que l'aigua subministrada compleixi, fins al punt de lliurament, les condicions de qualitat necessàries per al consum humà, d'acord amb l'establert per la normativa vigent.
- h) Establir i mantenir actualitzat el Pla d'autocontrol i gestió, en compliment de la normativa sobre criteris sanitaris de qualitat de l'aigua de consum humà, així com establir un protocol de procediment per a la gestió d'incompliments, anomalies i incidències en relació amb l'esmentat Pla.
- i) Mantenir la disponibilitat i la regularitat en el servei en els termes establerts per aquest Reglament i segons les condicions tècniques i econòmiques recollides a la normativa reguladora del servei. No seran imputables al gestor del servei les suspensions o interrupcions en els supòsits contemplats per aquest Reglament.
- j) Facturar el servei d'acord amb el règim tarifari vigent a cada moment.
- k) Respondre qualsevol reclamació, petició o consulta que la persona abonada decideixi formular.
- l) Mantenir un servei permanent de recepció d'avisos en què els interessats puguin adreçar-se per comunicar avaries o rebre informació en casos d'emergència.

- m) Mantenir un servei permanent al qual els usuaris puguin dirigir-se a qualsevol hora per comunicar avaries o rebre informació sobre els treballs de reparació d'aquetes.
- n) Mantenir una dependència en les seves oficines, en la qual es pugui facilitar als usuaris la informació que precisin sobre qüestions relacionades amb el subministrament.
- o) Garantir que el personal del gestor del servei tracti a la persona abonada amb respecte, consideració i diligència.
- p) Determinar, segons les necessitats declarades o previstes i la destinació acreditada, els tipus de subministrament i les condicions de prestació.

Article 10. Condició de persona abonada i drets que li són propis

1. Als efectes d'aquest Reglament té la condició de persona usuària o abonada tota persona física o jurídica que hagi subscrit el contracte de servei, per reunir les condicions personals i de subministrament que hi són establertes.

2. La persona abonada gaudeix dels drets següents:

- a) A gaudir, en les condicions acordades, del servei de subministrament de forma permanent, sense perjudici dels supòsits excepcionals d'interrupció, suspensió o restricció del servei en els supòsits indicats en els articles 15, 49 i 104 d'aquest Reglament.
- b) A fer ús de l'aigua d'acord amb les condicions que assenyali el contracte i les normes que resultin d'aplicació.
- c) A disposar de l'aigua en les condicions sanitàries previstes normativament per l'aigua de consum humà.
- d) A que se li facturin el servei segons les tarifes vigents en cada moment.
- e) A obtenir del gestor del servei qualsevol informació que precisi relacionada amb les lectures de comptadors, facturacions, cobraments, tarifes aplicades i, en general, sobre qualsevol qüestió relacionada amb el servei.
- f) A consultar i obtenir resposta de totes les qüestions derivades de la prestació i del funcionament del servei.
- g) A ser atès amb correcció pel personal del gestor del servei pel que fa a aquells aclariments i informacions que pugui plantejar sobre el funcionament del servei. Si ho demana l'atenció podrà ser personal.
- h) A formular les reclamacions que consideri pertinents, en els termes establerts per aquest Reglament, contra l'actuació del gestor del servei o el seu personal.
- i) A sol·licitar l'acreditació corresponent als empleats o al personal autoritzat pel gestor del servei que pretenguin llegir els comptadors i/o revisar les instal·lacions.
- j) A sol·licitar la comprovació particular del sistema de mesura o comptador i, addicionalment, la verificació oficial del comptador en cas de discrepàncies sobre el seu correcte funcionament.
- k) A obtenir l'adreça postal, el número de telèfon d'atenció i l'adreça de correu electrònic en què pot sol·licitar assessorament o informació sobre el servei o tramitar les queixes o reclamacions, supòsit en el qual haurà de ser un número de telèfon gratuït. Aquesta informació serà facilitada a l'adreça web del gestor del servei, als contractes subscrits amb la persona abonada i a les factures.

Article 11. Obligacions de la persona abonada

La persona abonada està subjecte al compliment de les següents obligacions:

- a) Destinar l'aigua subministrada als usos establerts en el contracte, evitant els consums innecessaris o sumptuosos.

- b) Respectar les obligacions, limitacions i prioritats que aquest Reglament o el gestor del servei estableixin en l'ús i la utilització del sistema de subministrament, evitant les conductes que puguin generar perjudicis per a la salut de les persones, el medi ambient o les instal·lacions vinculades al servei.
- c) Abonar l'import de les factures i les quantitats resultants de liquidacions per fuita o frau i dipositar l'import de les fiances que li siguin exigides pel gestor del servei.
- d) Comunicar al gestor del servei qualsevol avaria o modificació en la instal·lació interior que pugui ser significativa per al servei o qualsevol altra incidència que el pugui afectar, donant, si escau, compliment a les ordres d'execució que el gestor del servei disposi.
- e) Respectar les instal·lacions del gestor del servei que integren la xarxa de subministrament, connexions corresponents i resta d'equips o instal·lacions, així com abstenir-se de manipular o alterar els seus elements.
- f) Impedir, sota la seva responsabilitat, el retorn a la xarxa de distribució d'aigües provinents de les instal·lacions interiors.
- g) Mantenir, conservar i reparar les instal·lacions per garantir el correcte funcionament del sistema de subministrament i evitar els possibles danys i impactes en el medi o en la salut de les persones. El gestor del servei està exempt de qualsevol responsabilitat per deficiències que siguin imputables al manteniment, condicionament o dimensionat de les instal·lacions de la persona abonada.
- h) Autoritzar la inspecció i revisió de les instal·lacions interiors del subministrament o l'evacuació per tal de comprovar que l'ús sigui l'adequat i, per tant, permetre l'entrada a l'immoble en hores hàbils o de relació normal amb l'exterior al personal acreditat pel gestor del servei.
- i) Facilitar als agents i operaris del servei un accés fàcil i segur al comptador o aforament per a la realització de lectures, canvis i operacions de manteniment d'acord amb els estàndards i criteris tècnics establerts pel gestor del servei, així com els preceptes tècnics d'aquest reglament.
- j) Vetllar perquè l'arqueta, armari o cambra on estiguin allotjats els aparells de mesura es conservi en les degudes condicions i lliures de qualsevol objecte que impedeixi la normal utilització a què estan destinats i, si escau, garantir-ne el subministrament elèctric.
- k) Comunicar al gestor del servei l'extinció voluntària del contracte, per escrit o per qualsevol altre mitjà amb què quedi constància de la notificació.
- l) Realitzar l'elevació necessària quan el nivell de desguàs particular no permeti la conducció a la claveguera per gravetat.
- m) Complir les exigències d'aquest Reglament i del planejament urbanístic pel que fa a la connexió a la xarxa del servei.
- n) Instal·lar un dipòsit amb capacitat suficient a les necessitats del subministrament, així com adoptar les mesures necessàries per donar continuïtat al servei quan la persona abonada disposi d'aparells que puguin ser danyats a conseqüència d'una interrupció o variació de pressió imprevista en el subministrament o desenvolupi una activitat en què la necessitat d'aigua sigui permanent i inexcusable.
- o) Instal·lar reguladors de pressió quan la pressió de servei superi la pressió màxima prevista al Codi tècnic d'edificació.

Article 12. Prohibicions que afecten la persona abonada

A la persona abonada li està expressament prohibit realitzar les conductes següents:

- a) Establir o permetre derivacions a la seva instal·lació per subministrar aigua a altres locals, habitatges o instal·lacions que no es trobin consignats al contracte o pòlissa de servei, encara que siguin continguts i pertanyin al mateix propietari.

- b) Revendre l'aigua, fins i tot entre propietaris i llogaters. Aquesta prohibició no afecta els pactes de repercussió dels costos del servei que es puguin establir en les clàusules del contracte del lloguer.
- c) Remunerar, sota cap concepte, forma o denominació, als empleats del gestor del servei.
- d) Realitzar qualsevol mena d'actuació en les xarxes de transport o distribució d'aigua potable que representi una connexió, afectació, alteració o intercepció, sigui quina sigui la finalitat d'aquestes actuacions, llevat que disposi de l'autorització expressa del gestor del servei.
- e) Manipular les instal·lacions, així com trencar o alterar el precinte dels equips de mesura.
- f) Obtenir aigua de la xarxa de subministrament sense que quedi enregistrada per l'equip de mesura o introduir qualsevol alteració a les instal·lacions que impedeixi o dificulti el control del consum.
- g) Destinar el subministrament d'aigua per a finalitats diferents de les contractades.
- h) Barrejar aigua de la xarxa amb aigües d'altres procedències.
- i) Negar-se o ser negligent en la reparació d'averies en les seves instal·lacions generals que puguin causar danys al servei, a les xarxes, a la via pública o a tercers.

Capítol III: Element objectiu: El servei de subministrament

Article 13. Règim d'ús del servei de subministrament d'aigua potable

1. Per gaudir del servei de subministrament d'aigua potable que efectua el gestor del servei, els sol·licitants i els béns o activitats objecte de subministrament hauran de complir les condicions i els requisits establertes en el present Reglament i resta de normativa aplicable.
2. El gestor del servei no serà responsable, en cap cas, dels danys o perjudicis que es puguin causar a conseqüència de falsificacions, omissions o alteracions en la documentació acreditativa per obtenir la condició de persona abonada o d'anomalies en qualsevol instal·lació que es trobi dintre del domini particular d'aquesta.

Article 14. Garantia de regularitat en la prestació del servei

1. L'objectiu prioritari del servei de subministrament d'aigua és satisfer les necessitats bàsiques de la població urbana. La resta de subministraments d'aigua destinats a satisfer els altres usos, se satisfaran sempre que l'objectiu prioritari del subministrament estigui garantit.
2. El subministrament d'aigua a la persona abonada és permanent, llevat pacte en contra en el contracte, i no es pot interrompre o suspendre si no és per algunes de les causes regulades en els articles 15 i 49 del present Reglament.
3. Quan es donin circumstàncies excepcionals que comportin una reducció significativa en les reserves disponibles d'aigua o en la seva qualitat, el gestor del servei, amb l'acord previ de l'administració competent, llevat els supòsits d'urgència, podrà imposar restriccions i altres mesures en el subministrament d'aigua, de conformitat amb el Títol Vuitè del present Reglament. En aquest cas, el gestor del servei queda obligat a informar, pels mitjans de comunicació locals de major difusió, de les restriccions, així com de la resta de mesures adoptades.
4. El gestor del servei assumeix la reparació de les averies o fuites que es produeixen en els elements integrants dels sistemes de subministrament. Quan aquestes siguin conseqüència de la conducta voluntària o involuntària de tercers el gestor del servei exigirà al responsable de l'averia o la fuga la restitució dels danys ocasionats i dels imports deixats de facturar.

Article 15. Interrupcions temporals

1. El gestor del servei pot interrompre temporalment el subministrament pels motius següents:
 - a) Quan sigui imprescindible per efectuar les operacions de manteniment, reparacions d'averies o millora de les instal·lacions.

- b) Quan es detecti una derivació, connexió no autoritzada o qualsevol altra afectació al sistema de subministrament. En aquests casos la suspensió serà immediata sense perjudici d'iniciar les accions legals que siguin procedents en atenció a l'estimació dels danys i el valor de la defraudació.
 - c) Quan es produeixi una situació que pugui representar una situació de risc per a la salut i la seguretat de les persones i dels béns, ja siguin provocades per avaries, manipulacions en el servei o per altres circumstàncies que generin la situació de risc.
 - d) Quan es produeixi una fuga d'aigua en la instal·lació interior després de clau de registre.
2. El gestor del servei ha de comunicar les interrupcions temporals i ha d'informar de la seva incidència territorial i temporal, si és possible amb una antelació mínim de 24 hores, donant-hi publicitat pels mitjans que es trobin al seu abast. També ha d'informar de la durada prevista, sempre que sigui possible. En els casos d'urgència i de força major no serà necessària aquesta comunicació prèvia.

Article 16. Garantia de pressió

1. De conformitat amb l'apartat f) de l'article 9, el gestor del servei està obligat a mantenir una pressió estàtica permanent no inferior a $1,5 \text{ kg/cm}^2$ mesurada en el punt de lliurament a la persona abonada, excepte quan per causes justificades el gestor del servei comuniqui que no pot garantir aquesta pressió. En aquest supòsit la persona abonada ha d'assumir les instal·lacions d'elevació necessàries.
2. No s'estableix una pressió màxima que dependrà dels condicionants del servei. En aquest supòsit, la persona abonada haurà d'assumir la instal·lació de reguladors de pressió per l'ús i seguretat de les seves instal·lacions interiors.
3. Quan el gestor del servei, per complir amb la garantia de pressió, apliqui un bombament o sobrepressió a determinats punts de subministrament, podrà repercutir el sobrecost als beneficiaris.
4. La persona abonada pot demanar al gestor del servei informació sobre els valors nominals de pressió màxima i mínima de la seva connexió. En cas que el gestor del servei hagi d'introduir, per raons del servei, canvis substancials sobre les condicions establertes, ho ha de notificar a aquells usuaris afectats.

Article 17. Condicions sanitàries

1. El gestor del servei ha de garantir que l'aigua subministrada compleixi de forma contínua i permanent amb els criteris sanitaris de l'aigua de consum humà.
2. No és responsabilitat del gestor del servei garantir la qualitat de l'aigua després de qualsevol equipament col·locat per la persona abonada que modifiqui les característiques sanitàries de l'aigua subministrada (escalfadors, descalcificadors, tractament d'osmosi inversa, etc.). A més, en aquells supòsits en què es generi algun tipus de residu en aquest procés, el seu abocament al sistema públic de sanejament no podrà superar els paràmetres i limitacions establertes en la normativa sobre els serveis públics de sanejament.

Capítol IV: La connexió al servei de subministrament.

Article 18. La connexió del servei.

1. La connexió al servei de subministrament es realitza mitjançant els ramals d'escomesa externa definits a l'article 6 del present Reglament
2. Estan obligats a disposar de connexió cada un dels immobles que jurídicament o física constitueixin una unitat independent d'edificació amb accés directe o indirecte, per mitjà dels elements comuns, a la via pública.
3. Això no obstant, quan existeixi, a judici del gestor del servei, una causa justificada, el titular del dret d'ús d'un local d'un edifici pot contractar connexions independents a càrrec seu.

4. Quan un immoble en règim de comunitat disposi d'un espai amb serveis comuns, el gestor del servei pot obligar a contractar una connexió independent per aquests serveis.
5. No es permetrà estendre el subministrament d'aigua d'una finca a una altra, encara que siguin confrontants i pertanyin al mateix propietari.

Article 19. Sol·licituds de connexió

1. En la sol·licitud de connexió cal incloure, com a mínim, la següent documentació:
 - a) Acreditació i còpia del Número d'identificació fiscal de la persona física o jurídica sol·licitant i, si escau, del representant.
 - b) Identificació o l'emplaçament de l'immoble i punt de connexió sol·licitat del servei.
 - c) Dades tècniques relatives a cabal de subministrament quan es tracti d'usos diferents dels propis d'un habitatge.
 - d) Còpia de la llicència d'obres, així com qualsevol altra documentació necessària a judici del gestor del servei.
 - e) Còpia del permís d'abocament, si l'activitat hi està subjecta.

Article 20. Competències del gestor del servei

L'autorització de la connexió del servei i la seva construcció són competència exclusiva del gestor del servei, que ha de fer els treballs necessaris per a la instal·lació.

S'entén com a connexió del servei, la part instal·lació que correspon al gestor del servei, definida a l'article 6, apartats a), b), c), d), i) i j) (vegeu annex).

Article 21. Tramitació de les sol·licituds de connexió

1. Si el gestor del servei detecta alguna deficiència en la documentació aportada, caldrà requerir el sol·licitant perquè en el termini de quinze dies hàbils esmeni les mancances. Transcorregut el termini indicat sense que el sol·licitant exerceixi aquest dret es considerarà que desisteix de la sol·licitud, i es procedirà a l'arxiu de la seva petició.
2. El gestor del servei resoldrà a la vista de les dades que porti el sol·licitant relatives a les característiques de l'immoble, destinació i estat de les xarxes interiors, sobre la procedència de l'autorització, les característiques, condicions i forma d'execució, així com, si és el cas, sobre les causes de la denegació.
3. En qualsevol cas, l'autorització queda condicionada a la possibilitat d'executar els treballs necessaris per a un correcte ús de les connexions. Si apareixen impediments que no permetin aquestes obres, la connexió del servei s'ha de revocar i s'ha de retornar els imports abonats pel sol·licitant.

Article 22. Condicions per gaudir de la connexió

1. En l'aplicació d'aquest Reglament, es considera que un solar o immoble reuneix les condicions per poder connectar-se a la xarxa de distribució i gaudir del servei de subministrament d'aigua quan compleixi les condicions següents:
 - a) Que confronti amb un vial que disposi de xarxa de distribució d'aigua.
 - b) Que el nou subministrament no representi una caiguda de pressió apreciable en el proveïment sobre el punt de connexió.
 - c) Que l'immoble disposi d'instal·lacions interiors adequades a les prescripcions d'aquest Reglament i resta de normativa vigent, així com un sistema d'evacuació d'aigües residuals i pluvials tècnicament resolt.

2. Quan la xarxa existent no cobreixi algun punt de la finca o sigui insuficient per poder conduir un nou cabal, els costos de prolongació de la xarxa seran a càrrec de l'empresa si aquesta finca està situada en sòl urbà, classificat de conformitat amb el planejament urbanístic vigent. En qualsevol altra classe de sòl, les despeses de prolongació de la xarxa seran a càrrec del sol·licitant de l'escomesa, i l'empresa formularà el corresponent pressupost d'extensió o reforçament de la xarxa, que serà sotmès a la consideració del peticionari.

Article 23. Causes de denegació de la connexió de servei

El gestor del servei pot denegar la sol·licitud de connexió per qualsevol de les causes o circumstàncies següents:

- a) Per incomplir en matèria de connexions les disposicions establertes en aquest Reglament.
- b) Quan alguna part de les instal·lacions generals hagi de discórrer per propietat de tercers, sense que s'hagi acreditat la disponibilitat dels espais afectes.

Article 24. Drets econòmics

1. El sol·licitant ha de satisfer l'import de l'escomesa per gaudir de la connexió física entre els sistemes públics de subministrament i de sanejament i la instal·lació privada d'aquest.
2. A banda de l'escomesa, el sol·licitant ha d'abonar els drets de servei, a fi i efecte que la unitat urbana pugui disposar del servei.
3. Un cop presentada la sol·licitud i si no hi ha, a judici del gestor del servei, cap causa de denegació de la connexió, es lliurarà una valoració econòmica a satisfer, que caldrà fer efectiva en el termini màxim de dos mesos a comptar des de la data del lliurament.
4. Vençut el termini atorgat pel pagament sense que aquest s'hagi verificat, s'entén que el sol·licitant desisteix de la seva sol·licitud.
5. L'import de l'escomesa i dels drets de servei vénen determinats per la tipologia d'ús de l'immoble a què s'afecten, així com a les característiques de la unitat independent d'edificació a què es donarà servei, classificant-se d'acord amb alguna de les modalitats d'ús previstes en el present Reglament.

Article 25. Execució de les obres necessàries per a la connexió del servei.

1. Un cop s'hagin abonat els drets econòmics, el gestor del servei tramita l'obtenció de les autoritzacions i permisos que siguin necessaris davant les entitats i organismes competents.
2. Obtingudes les autoritzacions o permisos necessaris el gestor del servei ha d'executar les connexions en el termini màxim de quinze dies hàbils.

Article 26. Execució de la connexió de subministrament.

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

Article 27. Connexions provisionals per a obres

1. La connexió provisional per destinar l'aigua a l'execució d'obres de construcció o d'urbanització tindrà caràcter especial i s'efectuarà d'acord amb les condicions següents:

- a) El contractista o el promotor hauran de sol·licitar l'autorització per una connexió provisional per a obres, aportant la documentació requerida a l'article 34 del present Reglament i formalitzant el corresponent contracte.
- b) La durada del contracte no podrà ser superior a la durada de les obres. Es considerarà que aquestes han acabat en el moment en què se sol·liciti la llicència de primera ocupació o un cop vençut el termini màxim establert a la llicència d'obres o, si escau, a la pròrroga d'aquestes. Si es tracta d'instal·lacions subjectes a llicència o autorització ambiental, el subministrament provisional ha de cessar un cop es formalitzi el control inicial, i si està subjecte a comunicació, en el moment en què aquesta es formalitzi. En les actuacions urbanístiques s'interromprà el subministrament provisional en el moment en què es procedeixi a la recepció definitiva de les obres per l'Ajuntament.
- c) La utilització de l'aigua per a usos diferents del d'obres serà considerada defraudació i habilita al gestor del servei a l'extinció del contracte provisional, sense perjudici de la liquidació per defraudació i l'adopció de les mesures legals que consideri escaients.

2. Quan per circumstàncies tècniques no sigui possible efectuar una connexió provisional a la xarxa, es proporcionarà una giratòria o columna d'aigua, propietat del gestor del servei.

Als contractes de subministrament provisional per obres s'efectuarà una declaració de les característiques de la instal·lació interior de l'aigua que consten al Projecte aprovat, amb indicació del nombre d'habitatges i locals i justificació del tipus de subministrament classificat segons el cabal instal·lat, el qual serà calculat a partir del número i classe dels aparells domèstics a instal·lar en aquests.

Article 28. Modificacions de les condicions de la connexió

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

Capítol V: Implantació i ampliacions dels sistemes

Article 29. Implantació o ampliacions dels sistemes derivada de noves actuacions urbanístiques.

1. Als efectes d'aquest Reglament, s'entén per actuacions urbanístiques les derivades de l'execució d'instruments de planejament, així com qualsevol altra actuació de caràcter aïllat que impliqui l'ampliació o la modificació dels sistemes de subministrament o sanejament.
2. Les noves xarxes de subministrament d'aigua o sanejament i l'ampliació o modificació de les existents anirà a càrrec del promotor urbanístic del sòl o de l'edificació o dels propietaris.
3. Abans de l'aprovació dels instruments de planejament o d'execució urbanística el promotor urbanístic haurà de sol·licitar al gestor del servei informe sobre la suficiència de recursos hídrics i del sistema de sanejament.
4. Aprovat inicialment un projecte d'urbanització, l'Ajuntament demanarà al gestor del servei que es pronunciï sobre el projecte. El gestor del servei, en el termini d'un mes, emetrà informe sobre la idoneïtat del contingut del projecte, així com sobre la forma d'execució de les obres d'urbanització.
5. El gestor del servei pot exigir, en la fase d'execució de les obres d'urbanització i abans de la seva recepció i posada en servei, les proves que estimi necessàries per garantir la idoneïtat

d'aquestes. Així mateix, ha de percebre els imports previstos per a la realització dels treballs de supervisió tècnica d'obres i realització de verificacions.

6. Tots els elements integrants de l'ampliació del servei han de ser revisats amb caràcter previ a la seva acceptació i posada en servei. El gestor del servei ha d'emetre prèviament un document de conformitat i d'acceptació dels elements integrants dels sistemes de subministrament i sanejament amb caràcter, que resta condicionada a la recepció de tota l'obra d'urbanització per l'Ajuntament.

Article 30. Subscripció de convenis.

El gestor del servei pot subscriure convenis amb les parts interessades (Ajuntament, administració amb competències urbanístiques, Agència Catalana de l'Aigua, propietaris o promotors) amb la finalitat d'establir instruments de col·laboració entre les entitats participants per tal d'executar i finançar les infraestructures necessàries per garantir l'abastament (construcció de nous dipòsits, construcció o ampliació d'estació de tractament d'aigua potable – ETAP-, xarxa de distribució i altres instal·lacions d'abastament associades).

Article 31. Prolongació o modificació del sistema de subministrament no derivada de noves actuacions urbanístiques

1. Quan s'hagi d'efectuar una prolongació o modificació del sistema de subministrament no derivada de l'execució de plans o programes urbanístics, fins i tot en sòl urbà consolidat, la totalitat de les despeses que s'originin van a càrrec dels beneficiaris. Això no obstant, el gestor del servei, previ conveni amb aquests beneficiaris, pot avançar part de la despesa quan consideri que l'actuació també beneficia a tercers, les connexions dels quals presentin un estat de conservació deficient o bé quan sigui imminent la connexió d'altres beneficiaris.

2. Les obres les ha d'executar el gestor del servei o un contractista degudament autoritzat i sota supervisió del gestor del servei.

3. En el cas que les obres no les realitzi el gestor del servei, aquest haurà d'informar sobre el projecte executiu. Les prescripcions tècniques de les obres relatives al servei de subministrament seran fixades pel gestor del servei.

4. El gestor del servei pot exigir, en la fase d'execució de les obres, i abans de la seva recepció i posada en servei, les proves que estimi necessàries per garantir la seva idoneïtat, en el cas que el gestor del servei no realitzi la instal·lació. Així mateix, ha de percebre els imports previstos per a la realització dels treballs de supervisió tècnica d'obres i realització de verificacions. Aquests treballs s'han de valorar d'acord amb les tarifes municipals aprovades.

5. Tots els elements integrants de l'ampliació del servei han de ser revisats amb caràcter previ a l'acceptació i posada en servei. El gestor del servei ha d'emetre prèviament un document de conformitat i d'acceptació dels elements integrants dels sistemes de subministrament i sanejament amb caràcter previ a la seva posada en explotació.

6. Amb caràcter general aquestes obres s'han de realitzar sobre terrenys de domini públic. Això no obstant, quan per circumstàncies tècniques justificades això no fos possible, els propietaris dels terrenys afectats pel pas de les instal·lacions del servei han de posar a disposició del gestor del servei una franja de terreny d'1,5 metres d'ample a cada costat de la canonada, amb independència del seu calibre, i en tota la longitud situada en terreny privat, en les condicions fixades pel gestor del servei, sense que puguin obstaculitzar, per cap mitjà, l'accés de personal o maquinària per a la reparació i inspecció de la instal·lació. En aquests casos, el gestor del servei pot exigir al propietari del terreny la constitució, mitjançant document públic de la corresponent servitud d'accés a una xarxa general.

7. Els propietaris que, en els anys següents a la posada en servei de la nova xarxa, sol·licitin la connexió, han d'assumir la part proporcional del cost de la infraestructura.

El pagament es farà mitjançant l'aportació prevista a les tarifes aprovades. Si les tarifes no el regulen, el cost es determinarà segons l'impacte tècnic i econòmic de la nova connexió sobre el conjunt de la instal·lació.

En cas de desacord econòmic amb el propietari, aquest fet no impedirà la connexió, sempre que el gestor del servei consideri la connexió justificada per criteris tècnics o d'interès general.

El gestor del servei es reserva:

- a) La facultat d'integrar a la nova xarxa totes les connexions existents dins l'àmbit ampliat.
- b) El dret a recuperar fins al 100% de la inversió realitzada, d'acord amb la normativa tarifària i els criteris de repercussió de costos aplicables.

Article 32. Edificis o instal·lacions que no disposin de connexió.

Els edificis o instal·lacions construïts o ubicats a zones en què no existeixin sistemes de subministrament han de fer front al cost de les obres fins al punt de la xarxa que indiqui el gestor del servei.

TÍTOL SEGON: CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUBMINISTRAMENT.

Capítol I: Pòlissa o contracte de servei.

Article 33. Relació entre el gestor del servei i la persona abonada

1. La relació entre el gestor del servei i la persona abonada es formalitza mitjançant la subscripció del contracte d'adhesió o pòlissa de servei en la qual s'inclouen els termes i les condicions particulars pactades.
2. Cada servei i ús ha de tenir una pòlissa o contracte que només es pot subscriure amb el titular del dret d'ús de la finca, habitatge, local o indústria, o amb la persona que legalment el pugui representar. No es pot iniciar el subministrament sense que les parts hagin formalitzat aquest contracte.
3. La pòlissa o contracte s'ha d'establir per a cada tipus de servei, i és obligatori formalitzar contractes independents per aquells serveis que exigeixin l'aplicació de tarifes o condicions diferents o quan així s'estableixi expressament en aquest Reglament.
4. El gestor del servei està obligat a formalitzar el contracte de servei amb tot aquell sol·licitant que compleixi els requisits establerts en aquest Reglament.
5. Cada contracte queda afectat a les finalitats per les quals es va signar i, en conseqüència, està prohibit dedicar-lo a altres finalitats o modificar-ne l'abast.
6. La legitimació per actuar davant el gestor del servei s'acredita mitjançant la titularitat del contracte. No s'atendrà cap reclamació sobre el servei que no sigui formulada per la persona abonada o persona que el representi legalment.

Article 34. Sol·licituds de servei

1. Les sol·licituds del contracte s'han de realitzar per cada finca, habitatge, local, establiment o indústria, que constitueixin una unitat independent i el dret d'ús estigui legítimament atribuït al sol·licitant o a la persona que representa.
2. En les comunitats de propietaris estan legitimats per sol·licitar el servei aquells que legalment les representin i disposin de poder suficient i en els contractes provisionals el titular de la llicència municipal o el contractista de les obres, autoritzat pel titular.
3. La sol·licitud haurà d'anar acompanyada de la documentació següent:
 - a) Acreditació i còpia del Número d'identificació fiscal de la persona física o jurídica sol·licitant i, si escau, del representant.
 - b) Acreditació documental de la condició de propietari de l'immoble o titular d'un dret d'ús sobre aquest (contracte de lloguer, escriptura atorgant l'usdefruit, etc).
 - c) El butlletí d'instal·lació subscrit per l'instal·lador autoritzat.

4. En funció del tipus d'ús a contractar el sol·licitant ha de presentar la següent informació addicional:

Ús domèstic: Cèdula d'habitabilitat i llicència de primera ocupació. Per als casos d'habitatges protegits, qualificació definitiva i llicència de primera ocupació, d'acord amb la normativa vigent.

Ramaders, comerços, indústries i assimilables: Codi de Classificació catalana d'activitats econòmiques (CCAIE) i d'acord amb el nivell d'aplicació de la normativa sobre intervenció integral de l'Administració ambiental la documentació mínima requerida serà la llicència d'ús; el resguard d'haver presentat la comunicació d'inici d'activitats o el permís d'activitat i el control d'inici d'activitat.

Contractes provisionals per obres: Llicència municipal d'obres en vigència. Estan exemptes d'aquesta exigència l'execució d'obres d'urbanització previstes en plans urbanístics o projectes d'urbanització

Contractes municipals: L'autorització signada pel servei de contractació de l'Ajuntament.

5. El gestor del servei pot exigir tota aquella documentació que, d'acord amb l'establert a la normativa vigent o per la correcta aplicació d'aquest Reglament, pugui resultar també necessària.

6. Les persones físiques o jurídiques que tinguin deutes pendents d'abonament procedents de contractes anteriors, no poden formalitzar nous contractes fins que no satisfacin íntegrament la totalitat de les seves obligacions.

7. Les sol·licituds es poden efectuar de forma presencial a les oficines del gestor del servei o pels mitjans posats a disposició d'aquest.

8. Còpia del permís d'abocament, si l'actuació hi està subjecta.

Article 35. Inspecció tècnica del servei

1. Un cop efectuada la sol·licitud i aportada la documentació requerida, el gestor del servei podrà efectuar una inspecció tècnica de l'immoble que hagi de rebre el servei amb la finalitat de comprovar que es compleixen les condicions exigides per contractar. El cost de dita inspecció tècnica vindrà establert en les tarifes municipals aprovades.

2. Si el resultat tècnic és favorable, el sol·licitant disposarà de dos mesos per formalitzar el contracte, passats els quals es considerarà que desisteix de la seva sol·licitud.

Article 36. Obligacions econòmiques

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

Article 37. Fiança

1. El gestor del servei exigirà en el moment de formalitzar la contractació del servei o el canvi de titularitat del contracte una fiança amb l'objectiu de garantir les responsabilitats pendents de la persona abonada a la resolució del contracte, sense que aquest pugui exigir, durant la seva vigència, la compensació amb els seus deutes.

2. En el cas de no existir responsabilitats pendents a la resolució del contracte, s'ha de procedir a la devolució de la fiança al seu titular o al seu representant legal. Si existís responsabilitat pendent, l'import de la qual fos inferior al de la fiança, es retornaria la diferència resultant.

3. L'import de la fiança es liquida juntament amb els altres conceptes que formen part de la contractació del servei i la quantia es recull a l'Ordenança reguladora definida a l'article 68 del present reglament.

Article 38. Formalització dels contractes

1. Si la inspecció tècnica resulta favorable i s'han satisfet les obligacions econòmiques, es pot formalitzar el contracte de servei, en el qual s'han de fer constar, com a mínim, les següents dades:

- a) Nom de la persona abonada, domicili o raó social, i número d'identificació fiscal. En el seu cas nom del representant, domicili i el número d'identificació fiscal.
- b) Domicili de subministrament.
- c) Ús a què ha de destinar-se l'aigua i el mil·limetratge del comptador.
- d) Dades de pagament i domicili a efectes de correspondència.
- e) Domicili fiscal del titular, en cas de ser diferent al de subministrament.

Article 39. Modalitats d'ús

La prestació del servei de subministrament que s'indica en la pòlissa o contracte ha de preveure únicament i exclusivament alguna de les modalitats d'ús que s'indiquen a continuació, que han d'anar interrelacionades amb l'ús que es faci de l'aigua per part de l'immoble que hagi de contractar el servei:

- a) Usos domèstics:** són aquells en què l'aigua s'utilitza exclusivament per atendre les necessitats primàries de la vida, la preparació d'aliments o la higiene personal.

S'aplica aquesta modalitat exclusivament a locals destinats a habitatges o annexos als habitatges, sempre que no s'hi dugui a terme una activitat industrial, comercial o professional de cap mena.

- b) Usos comercials:** són aquells en què l'aigua s'utilitza en un establiment professional, comercial o de serveis per atendre les necessitats pròpies de l'activitat i dels que l'ocupen.

S'aplica aquesta modalitat a tots els locals o establiments en els quals es desenvolupi una activitat comercial, professional o de serveis, sigui o no lucrativa, i en centres d'ensenyament privats, esportius, clubs socials i recreatius, pàrquings, així com en tots aquells usos relacionats amb l'hostaleria, restauració, allotjament i lleure, en general, en tots aquells no destinats a un dels altres usos indicats en aquest Reglament.

- c) Usos industrials:** són aquells locals i establiments en què l'aigua constitueix un element directe o indirecte d'un procés de producció, o l'activitat dels quals estigui compresa en les seccions B, C, D i divisions 36 i 37 de la secció E de la Classificació Catalana d'Activitats Econòmiques de (CCAE-2009), aprovada pel Decret 137/2008, de 8 de juliol, o l'equivalent que la substitueixi. També tindran aquesta consideració, els que requereixen per al desenvolupament de la seva activitat un cabal superior a 3,5 m³/h de valor nominal, equivalent a un comptador de 25 mm, els que generin abocaments superiors als 6.000 m³/any, i totes les activitats no contemplades anteriorment.

- d) Usos municipals:** Són aquells en què l'aigua s'utilitza en dependències municipals i centres de titularitat municipal no dedicades a restauració, bar o allotjament de persones, s'aplicarà també per a reg municipal, fonts públiques i ornamentals i obres municipals executades directament per l'Ajuntament de Manresa.

- e) Usos ramaders:** Els usuaris ramaders són aquells usuaris amb activitats incloses en els grups 014, 0162 i 017 de la secció A de la Classificació Catalana d'Activitats Econòmiques de CCAE-2009.

Article 40. Causes de denegació de la pòlissa o contracte.

1. El gestor del servei pot denegar la prestació del servei i, per tant, la formalització definitiva de la pòlissa o contracte per qualsevol de les causes següents:

- a) Per l'incompliment de les disposicions establertes en aquest Reglament.

- b) Quan el sol·licitant o el seu representant no aportin la documentació o la resta de dades exigides.
 - c) Quan la persona o entitat sol·licitant o el seu representant no signi la pòlissa o contracte.
 - d) Quan les instal·lacions de l'immoble objecte del contracte no compleixin les prescripcions legals, reglamentàries i tècniques.
 - e) Quan el sol·licitant tingui deutes pendents. En aquest supòsit, no pot contractar amb el gestor del servei fins que no satisfaci íntegrament els imports pendents. Els membres d'una unitat familiar que gaudeixin de la mateixa pòlissa no poden utilitzar la rotació dels seus components en la titularitat del servei mentre no s'aboni l'import generat per la pòlissa original.
 - f) Quan existeixi una pòlissa en vigor pel mateix objecte o unitat independent d'edificació.
 - g) Quan no es disposi de connexió de subministrament o de sanejament d'aigua.
 - h) Per qualsevol altra causa degudament fonamentada que, a judici del gestor del servei, impossibiliti la seva prestació.
2. Contra aquestes denegacions el peticionari podrà interposar les reclamacions regulades al Títol cinquè d'aquest Reglament.

Article 41. Subministrament contra incendis

1. La connexió d'un subministrament contra incendis requereix la formalització prèvia d'una pòlissa o contracte que se sotmetrà a la mateixa tramitació que la de subministrament ordinari.
2. El subministrament contra incendis es realitza mitjançant un ramal proveït de dues claus, una anomenada clau de registre, situada a la via pública, que la persona abonada no podrà maniobrar en cap dels casos, i una altra, anomenada clau de pas que quedarà precintada pel gestor del servei i situada dintre de la finca.
3. Totes les boques o aparells projectors muntats sobre la instal·lació alimentada per l'aigua, objecte del contracte, estaran segellats per mitjà d'un precinte del gestor del servei. Només en cas d'incendi es podrà trencar el precinte de les boques i el de la clau de pas i a maniobrar aquesta.
4. La instal·lació de les xarxes interiors d'incendis han de ser independents de les altres que pugui tenir l'immoble, i no pot connectar-s'hi cap derivació per a altres usos. En cas d'utilització inadequada, serà aplicable la facturació del consum, d'acord amb la tarifa més alta, al marge d'aplicar-se les sancions corresponents.
5. Tots els treballs sobre el ramal i claus seran executats exclusivament pel gestor del servei, i seran a compte d'aquest les despeses de reparació d'avaries o desperfectes deguts a l'ús natural d'aquells i assumint la persona abonada les despeses de reparació degudes a mal ús d'aquests.
6. El manteniment de la canalització interior i boques serà realitzat per la persona abonada i el gestor del servei només intervindrà en els precintes.
7. En tot moment el gestor del servei tindrà facultat per inspeccionar les instal·lacions interiors, i totes les maniobres, reparacions o treballs hauran d'executar-se precisament en presència del seu personal. Aquest personal procedirà de nou al precintat de la instal·lació un cop acabats els treballs.
8. Serà responsabilitat de la persona abonada establir i conservar els dispositius d'emmagatzematge i sobrepressió adequats a la tipologia i dimensions de l'edificació, davant la impossibilitat del gestor del servei de garantir que les boques contra incendi disposin, en tot moment, de la pressió necessària per al seu òptim funcionament.

9. La persona abonada està facultada perquè dues vegades durant l'any, pugui maniobrar les boques d'incendi o aparells projectors i comprovar la seva eficàcia. Sempre que desitgi exercir aquest dret, la persona abonada ho comunicarà al gestor del servei, amb cinc dies d'antelació, com a mínim. El personal del gestor del servei és l'únic autoritzat per retirar els precintes i tornar a segellar les boques o aparells projectors.

10. L'aigua no podrà ser utilitzada per a cap ús diferent de l'extinció dels incendis que poguessin ocórrer a l'edifici objecte del servei o a immobles limítrofs. En cas d'incendi la persona abonada està obligada a comunicar-ho al gestor del servei en el termini màxim de 48 hores al gestor del servei, amb indicació del temps en què haguessin estat les boques en servei.

11. L'empresa no garanteix totalment, en qualsevol cas o moment, que les boques tinguin la pressió necessària per al seu perfecte servei, per trobar-se supeditada sempre la xarxa a qualsevol interrupció motivada per qualsevol accident o avaria en les captacions o conducció de les que aquella depengui. En la seva virtut, l'empresa no es responsabilitza de les conseqüències que poguessin derivar d'aquests casos fortuïts, ja que, fora d'ells, s'obliga a mantenir sempre en càrrega el tub d'alimentació de la boca d'incendi per al seu ús adequat.

12. La quota que satisfarà anualment la persona abonada cobrirà sempre l'import de tota l'aigua que pugui consumir directament pel servei contractat.

13. Anirà a càrrec del contractant, segons preus publicats, la instal·lació de comptador de control d'aquest subministrament contra incendis. Sempre que sigui possible, la instal·lació de comptador de control, anirà allotjat dins d'armari amb el corresponent conjunt de vàlvules i accessoris, al límit de la propietat privada.

Article 42. Contractes de servei provisional.

1. Es poden formalitzar contractes provisionals en els següents supòsits:

- a) Quan s'hagi autoritzat una connexió provisional per obres.
- b) Quan el subministrament sol·licitat només es pugui realitzar mitjançant una giratòria o columna d'aigua.
- c) Quan no es pugui formalitzar una contractació definitiva per no disposar el sol·licitant de la totalitat de la documentació legalment exigible.

2. Aquests contractes es concedeixen a títol de precari. Això no obstant, durant el temps que estiguin en vigència, queden subjectes a les mateixes condicions generals establertes per a la resta de contractes, a més de les que es puguin establir amb caràcter particular.

3. La persona abonada haurà de satisfer el consum d'aigua, així com la resta d'importos exigibles en la forma i quantia establerta en aquest Reglament.

4. L'aigua subministrada mitjançant un contracte provisional d'obres no pot utilitzar-se per abastir habitatges, locals o establiments industrials, i s'ha de deixar sense efecte un cop finalitzada l'obra, la qual cosa s'entendrà produïda en el moment en què se sol·liciti la llicència de primera utilització o ocupació o, en tot cas, en el moment en què caduqui la corresponent llicència urbanística. Si es tracta d'instal·lacions subjectes a llicència o autorització ambiental el subministrament provisional ha de cessar un cop es formalitzi el control inicial, i si està subjecte a comunicació, en el moment que aquesta es realitzi. En les actuacions urbanístiques es cessarà el subministrament provisional en el moment que es procedeixi a la recepció provisional de les obres per l'Ajuntament.

5. El subministrament podrà ser interromput immediatament quan el gestor del servei comprovi que s'ha extingit el motiu que va justificar la seva contractació. Això no obstant, mentre la persona abonada no sol·liciti la baixa, continua en vigor el contracte provisional i aquest serà el responsable dels consums efectuats.

Article 43. Durada

La pòlissa o contracte de servei té la vigència que s'hagi fixat en la pòlissa i s'entén tàcitament prorrogada de forma automàtica i indefinida per iguals períodes, llevat que la persona abonada notifiqui la intenció de donar-la per acabada. En defecte d'un termini de vigència es considera que la pòlissa és indefinida.

Article 44. Modificació

1. El contracte es considerarà modificat sempre que així ho disposi una disposició de caràcter general aprovada amb posterioritat a la seva vigència, sense necessitat de procedir a una nova formalització. En especial aquesta previsió afecta les tarifes i als usos previstos en el contracte de servei.

2. Qualsevol canvi en les dades de la persona abonada ha de ser comunicat al gestor del servei per escrit o per qualsevol altre mitjà que permeti acreditar-ne l'efectivitat. La sol·licitud de modificació requereix que la persona abonada es trobi al corrent de les seves obligacions econòmiques.

Article 45. Cessió de titularitat per cessió de la pòlissa o contracte

1. El canvi de titularitat per cessió del contracte s'ha de realitzar a petició del nou ocupant legítim de l'immoble objecte del contracte, que haurà d'acreditar la seva condició de propietari, arrendatari o titular del dret d'ús. Es podrà modificar la titularitat sempre que les instal·lacions es trobin en perfectes condicions d'ús i l'interessat se subrogui en els drets i obligacions del contracte originari del subministrament. En el cas que el comptador fos en propietat, caldria la cessió del comptador de l'antic titular a favor del nou usuari.

2. Només es pot efectuar la cessió si la persona abonada cedent es troba al corrent del pagament del subministrament i la instal·lació existent és suficient per a satisfer les necessitats del nou usuari, sense perjudici que, quan es faci el canvi de titularitat, es procedeixi a l'actualització de les característiques del servei.

Article 46. Subrogació en la posició de les parts del contracte

1. Es preveuen els supòsits de subrogació següents:

- a) En cas de defunció de la persona abonada o titular del contracte, el cònjuge o la seva parella estable, descendents, ascendents i germans o germanes que haguessin conviscut habitualment a l'habitatge, almenys amb dos anys d'antelació a la data de la defunció, podran subrogar-se en la posició de la persona abonada. No són necessaris els dos anys de convivència en cas que hagin estat sotmesos a la pàtria potestat o tutela del difunt, o bé que es tracti del cònjuge o parella de fet.
- b) L'hereu o legatari pot subrogar-se si succeeix al difunt en la propietat o l'ús de l'habitatge o local.
- c) En casos de separacions matrimonials, divorcis o extinció de la parella estable, quan l'ús de l'habitatge se cedeixi al cònjuge no titular, aquest podrà subrogar-se en la posició de la persona abonada.
- d) Les persones jurídiques només es poden subrogar en els casos de fusió per absorció, aportació de branca d'activitat i transformació social.

2. El termini per subrogar-se és de sis mesos a partir de la data del fet causant, i es formalitza per qualsevol medi admès en dret, i queda subsistent la mateixa fiança.

3. La subrogació només serà possible si la persona subrogada estava al corrent de pagament de les seves factures.

4. En el cas que es produeixi alguna modificació en la personalitat del gestor del servei, ja sigui per canvi en la forma de gestió o per altra causa que origini una modificació d'aquesta

personalitat, la subrogació de la posició del gestor del servei es produirà de forma automàtica a partir de l'acord de l'Ajuntament, sense necessitat de formalitzar noves pòlisses o contractes.

TÍTOL TERCER: SUSPENSÍO DEL SERVEI I EXTINCIÓ DEL CONTRACTE

Article 47. Causes de suspensió

1. A banda dels supòsits d'interrupció temporal del servei previstos a l'article 15 del present Reglament, el gestor del servei pot iniciar el procediment conduent a la suspensió del servei a la persona abonada, pels supòsits següents:

- a) Per l'impagament de la facturació del servei, sempre que el deute acumulat compregui com a mínim el consum de dos períodes de facturació.
- b) Per manca de pagament d'una factura per frau en el consum.
- c) En tots els supòsits en què s'hagi fet ús de l'aigua subministrada en forma o per a usos diferents dels contractats.
- d) Quan la persona abonada estableixi o permeti establir derivacions, en la seva instal·lació, per al subministrament d'aigua a altres locals, habitatges o immobles diferents dels vinculats al subministrament contractat.
- e) Quan la persona abonada no permeti l'entrada en el local vinculat al subministrament contractat, en hores hàbils o de relació normal amb l'exterior, al personal del gestor del servei per tal de revisar les instal·lacions.
- f) Per negligència de la persona abonada pel que fa a la instal·lació d'instruments correctors que produeixin perturbacions en la xarxa de subministrament, un cop transcorregut el termini fixat pel gestor del servei per tal de corregir-les.

2. La suspensió del servei es tramitarà sense perjudici de l'exercici d'altres accions legals que corresponguin.

Article 48. Procediment de suspensió

1. El gestor del servei pot suspendre el servei a la persona abonada d'acord amb el procediment següent:

- a) El gestor del servei ha de notificar de forma personal a la persona abonada els motius i fets que justifiquen la suspensió del servei, així com el termini, que no pot ser inferior a quinze dies hàbils, perquè la persona abonada esmeni els motius i fets que l'origenen o bé que presenti una reclamació.
- b) La notificació de l'avís de suspensió de subministrament ha de contenir, com a mínim, informació sobre els següents aspectes:
 - Nom i adreça de la persona abonada.
 - Adreça del subministrament.
 - Data a partir de la qual es podrà suspendre el servei i la raó que l'origina.
 - Adreça, telèfon i horari de les oficines en què poden esmenar-se les causes que originen la suspensió
 - Dels drets que l'assisteixen en matèria de pobresa energètica i de la manera d'exercir-los.
- c) Si la persona abonada presenta reclamació contra la notificació de l'avís de suspensió, no es podrà procedir a la suspensió fins a la seva resolució.
- d) Passats quinze dies hàbils sense que s'esmeni el motiu que ha provocat el procediment de suspensió i sense la presentació de cap reclamació es traslladarà la proposta de suspensió a l'òrgan municipal competent per dictar, si escau, la resolució de suspensió de subministrament.

2. En el supòsit que el procediment de suspensió s'origini per l'impagament de factures del servei, el gestor del servei, un cop efectuada la notificació descrita a l'apartat anterior, tramitarà la suspensió amb subjecció al procediment següent:

- a) Se sol·licitarà informe als serveis socials municipals sobre si la persona abonada o la unitat familiar corresponent es troba en situació de risc d'exclusió residencial.
- b) No es tramitarà la suspensió mentre hi hagi pendent de resoldre reclamacions de la persona abonada o mentre no s'emeti l'informe dels serveis socials.
- c) Si l'informe dels serveis socials manifesta que la persona abonada no es troba en situació de risc residencial, només es podrà suspendre el servei si s'acumulen per un mateix abonat i punt de subministrament més d'una factura pendent, que no podran tenir una antiguitat superior als trenta-sis mesos des de la data d'emissió.

3. La suspensió del servei no es pot realitzar en dia festiu o en què no hi hagi servei administratiu i tècnic d'atenció al públic, presencial o no, a efectes de la tramitació del restabliment del servei.

Article 49. Restabliment del servei.

1. El servei s'ha de restablir una vegada la persona abonada hagi esmenat les causes que originaren la suspensió.

2. Totes les despeses derivades de la tramitació de la suspensió del servei i del restabliment van a càrrec de la persona abonada. No es reposarà el servei mentre no s'abonin al gestor del servei els deutes pendents, incloses les despeses connexes i els deutes ocasionats per la suspensió i restabliment del servei.

3. El restabliment del servei s'ha de realitzar, com a màxim, dins dels dos dies hàbils següents al moment en què s'hagin esmenat les causes que originaren la suspensió.

4. En el supòsit que l'Ajuntament, mitjançant els serveis socials, emeti informe de risc d'exclusió residencial un cop s'hagi suspès el servei, es procedirà al seu restabliment en els termes de l'apartat anterior.

Article 50. Extinció del contracte

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

1. Pel venciment del termini de dos mesos des de la suspensió del servei sense que la persona abonada hagi esmenat qualsevol de les causes per les quals es va procedir a l'esmentada suspensió. En aquest cas el gestor del servei estarà facultat per resoldre el contracte a l'empara del que disposa l'article 1124 del Codi Civil, sense perjudici de l'exigència del deute i al rescabament dels danys i perjudicis ocasionats, així com de la confiscació de la fiança i la seva aplicació a cobrir el deute.

2. Per la manipulació dels precintes o mecanismes utilitzats per fer efectiva la suspensió, de tal forma que hagi possibilitat el subministrament de la persona abonada durant la suspensió o interrupció del servei.

3. A instància de la persona abonada o persona autoritzada legalment.

4. Pel compliment del termini o de la causa que va justificar la formalització d'un contracte provisional.

5. Quan la persona abonada perdi la titularitat o el dret d'ús, segons els casos, sobre l'objecte de subministrament, sense perjudici del dret de subrogació regulat en el present Reglament.

6. Per defunció de la persona abonada, sense la utilització del dret de subrogació dins del termini de 6 mesos a partir de la defunció.

7. Per resolució dels organismes competents.

Article 51. Restabliment del servei després de l'extinció del contracte

Finalitzat o rescindit el contracte de subministrament, el ramal d'escomesa queda a lliure disposició del prestador del servei que podrà prendre les mesures que consideri oportunes.

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

TÍTOL QUART: SISTEMES DE MESURA, CONSUM I FACTURACIÓ

Capítol I. Sistemes de mesura

Article 52. Comptadors i les seves característiques.

1. La mesura del consum que ha de servir de base per a la facturació del servei es realitza mitjançant comptador llevat del que es preveu a les disposicions transitòries d'aquest Reglament amb relació al subministrament mitjançant aforaments.
2. Els comptadors han de ser d'un model oficialment homologat, precintats per l'organisme competent per la seva verificació, de conformitat amb la legislació que sigui d'aplicació.
3. La selecció del tipus de comptador, diàmetre i emplaçament, el determina el gestor del servei, d'acord amb la normativa tècnica vigent en el moment de la contractació en atenció a la informació facilitada pel sol·licitat i als consums previstos.
4. Si el règim de consum d'un abonat no s'ajusta a la tipologia del comptador, el gestor del servei ha de comunicar aquesta circumstància per tal que aquell modifiqui la instal·lació per admetre el tipus de comptador que se li comuniqui. Si en el termini indicat en la comunicació no fa efectives les modificacions, es considerarà que la persona abonada ha incomplert les condicions establertes en el present del Reglament, amb els efectes previstos a l'article 49 d'aquest Reglament.

Article 53. Instal·lació de comptadors

1. El comptador serà instal·lat pel gestor del servei i aquest liquidarà els costos d'instal·lació a la persona abonada i únicament podrà ser manipulats pels seus empleats o les persones responsables del seu manteniment.
2. Els comptadors s'han d'instal·lar segons especificacions i plànols tipus facilitats pel gestor del servei.
3. A la sortida del comptador s'hi col·locarà una clau de pas que la persona abonada tindrà a càrrec seu per tal de prevenir qualsevol eventualitat. Les intervencions que hagi de fer el gestor del servei a conseqüència del mal funcionament d'aquesta clau aniran a càrrec de la persona abonada.
4. La instal·lació interior a partir de la clau de pas del comptador queda sempre sota la conservació i responsabilitat de la persona abonada, el qual s'obliga a facilitar al gestor del servei l'accés al comptador i a la instal·lació interior.
5. Com a regla general, cada immoble amb connexió al sistema de subministrament ha de disposar d'un comptador per mesurar el consum. Aquesta disposició es pot complir amb un comptador únic o amb una bateria de comptadors.
6. El comptador únic s'instal·la quan a l'immoble o a la finca només existeix un habitatge o local i en subministraments provisionals. En aquests casos s'ubicaran, amb caràcter general, en el límit de la propietat.
7. En la resta de supòsits s'instal·larà una bateria de comptadors que es complementa amb un comptador divisionari per a cadascun dels habitatges o locals i els necessaris per a serveis comuns, d'acord amb les condicions següents:
 - a) La bateria s'ha d'ubicar en un armari o en una sala en el límit de la propietat o en un punt de fàcil accés, i en planta baixa, d'ús comú a l'immoble i el més proper a un accés des de la via

pública, dotat amb desguàs amb prou capacitat per preveure fuites de la instal·lació i proveït d'il·luminació i subministrament elèctric i ventilació.

b) La bateria ha d'estar construïda segons les especificacions tècniques vigents que facilitarà el gestor del servei.

c) S'ha de deixar instal·lat el suport per a cadascun dels comptadors divisionaris i les vàlvules d'entrada i sortida especials per a bateries.

d) S'ha d'indicar de forma inesborrable el pis i porta que correspongui cada comptador.

e) S'ha de col·locar un quadre en què quedi senyalitzat de forma inesborrable a quin habitatge o local corresponen les diferents sortides. És responsabilitat de la persona abonada la comprovació de la seva veracitat.

f) El gestor del servei pot disposar, en la instal·lació interior, abans dels divisionaris, un comptador de control amb la finalitat de mesurar el consum global, que servirà de base per a la detecció d'una possible anomalia en la instal·lació interior. D'existir un consum en aquest comptador més elevat que el resultant de la suma dels comptadors divisionaris, es factura la diferència.

9. S'ha de col·locar una vàlvula de retenció i una clau de pas sobre el tub general d'alimentació, al costat de la bateria o després del comptador general, així com després de les derivacions individuals

10. En tots aquells casos en què la persona abonada instal·li equipaments que modifiquin les característiques de l'aigua subministrada pel gestor del servei (descalcificadors, plaques solars tèrmiques...) aquests equipaments només poden ser col·locats després del comptador o bé, amb un comptador general que es facturarà a la comunitat de propietaris, descomptant els divisionaris.

11. Per tal de facturar el consum efectuat mitjançant les giratòries o columnes d'aigua el gestor del servei realitzarà una lectura trimestral del consum. Si no és possible obtenir la lectura del comptador i la persona abonada tampoc la facilita dintre el termini concedit a l'efecte, s'efectuarà una estimació de consum d'acord amb les regles d'estimació contingudes en el present Reglament.

Article 54. Selecció i propietat

Els comptadors seran sempre de model oficial homologat i degudament verificat amb resultat favorable i han de ser precintats, d'acord amb la normativa vigent.

La selecció del tipus de comptador, el seu diàmetre i l'emplaçament, es determinaran per l'empresa d'acord amb les normes bàsiques per a les instal·lacions interiors de subministrament d'aigua vigents en el moment de la contractació, segons el tipus de domicili a subministrar o segons la demanda d'abastament prevista per l'activitat.

El comptador forma part de la xarxa d'abastament del servei i serà subministrat per l'empresa, que en serà titular i l'instal·larà, mantindrà i reposarà, sens perjudici dels imports que en concepte de disponibilitat pugui percebre de l'usuari, d'acord amb els preus aprovats en les tarifes vigents.

Article 55. Custòdia del comptador

1. La persona abonada és responsable de la custòdia del comptador. Aquesta obligació és extensible tant a la inviolabilitat dels precintes del comptador com a les seves etiquetes d'identificació.

2. En cas de sostracció del comptador, les despeses d'inspecció i instal·lació del nou comptador, així com el valor del comptador sostret són a càrrec de la persona abonada.

3. Els comptadors no es poden canviar d'emplaçament, ni ser manipulats, llevat dels supòsits contemplats en aquest Reglament. Quan es trenqui el precinte per qualsevol motiu, la persona abonada que en tingui coneixement ho ha de comunicar immediatament al gestor del servei.

4. Darrere el comptador s'hi col·locarà una clau de sortida que l'usuari tindrà a càrrec seu per tal de prevenir qualsevol eventualitat. Les intervencions que hagi de fer l'empresa, a conseqüència del mal funcionament d'aquesta clau, es carregaran a l'usuari.

Article 56. Canvi d'emplaçament

1. El canvi d'emplaçament del comptador, dins del recinte o propietat en la qual es presta el servei de subministrament, sempre serà a càrrec de qui el promogui.
2. Això no obstant, serà sempre a càrrec de la persona abonada qualsevol canvi en l'emplaçament del comptador ocasionat per qualsevol dels següents motius:
 - a) Per obres efectuades per la persona abonada amb posterioritat a la instal·lació del comptador i que en dificultin la lectura, revisió o la substitució.
 - b) Quan la instal·lació del comptador no respongui a les exigències d'aquest Reglament.

Article 57. Retirada del comptador

El gestor del servei podrà retirar els comptadors per qualsevol de les causes següents:

- a) Per l'extinció del contracte.
- b) Per la substitució definitiva provocada per l'avaría de l'equip de mesura.
- c) Per substitució per un altre motivada per renovació periòdica, canvi tecnològic, adequació als consums reals o a un nou contracte, etc.
- d) Per manca de pagament de les factures emeses.
- e) Per altres causes que puguin ser autoritzades pel gestor del servei, el qual ha de determinar si la retirada és provisional o definitiva i si l'aparell de mesura ha de ser substituït per un altre.

Article 58. Conservació i substitució

1. El gestor del servei és l'encarregat de fer tots els treballs de conservació i reposició dels comptadors, substituint aquells que estiguin avariats.
2. La substitució del comptador en cas de manipulació, maltractament o per alguna altra causa imputable a la persona abonada, es liquida a càrrec seu.

Article 59. Verificació dels comptadors

1. El gestor del servei té la facultat de comprovar el bon funcionament de qualsevol comptador, realitzar les verificacions que consideri necessàries i substituir-lo si no funciona correctament.
2. D'acord amb l'article 11i) la persona abonada té l'obligació de facilitar al personal designat pel gestor del servei l'accés al comptador, el qual haurà d'anar proveït de la corresponent autorització per part del gestor.

Article 60. Verificació oficial

1. En aplicació de la normativa sobre metrologia correspon a la persona abonada, el gestor del servei o els òrgans competents de l'administració, sol·licitar a l'organisme competent en matèria d'Indústria, la realització d'una verificació oficial sobre el comptador. El gestor del servei està obligat al precintat, retirada i posada a disposició de l'organisme competent el comptador.
2. El resultat de la comprovació s'aplica de la manera següent:
 - a) Quan el funcionament sigui correcte, les despeses de verificació aniran a càrrec de la part que l'ha promogut.

- b) Quan el funcionament és incorrecte, s'ha de retornar la quantitat dipositada i les despeses de verificació aniran a càrrec del gestor del servei llevat que l'error beneficiï a la persona abonada. En la regularització s'apliquen les regles previstes a l'apartat següent.
 - c) Quan el comptador no compleixi les condicions reglamentàries ha de ser substituït per un de característiques similars o, si és el cas, reparat i verificat novament abans de la seva reinstal·lació. Si a conseqüència de la verificació oficial, es determina un error de mesura superior als previstos normativament per a cada tipologia d'aparell de mesura es notificarà el consum facturat d'acord amb els percentatges d'error detectats. En aquest cas el període màxim de regularització, sempre que no es pugui determinar per qualsevol altre mitjà, serà de dotze mesos.
3. Tant els càrrecs com els abonaments es poden efectuar en la facturació del servei.

Article 61. Detecció de mals funcionaments

1. El gestor del servei està facultat per aprovar els plans necessaris per a la detecció sistemàtica del mal funcionament dels comptadors.
2. Les vies de detecció d'anomalies són, entre d'altres, els plans de mostreig, la comprovació i renovació de comptadors basats en estudis d'envelliment, l'anàlisi de la sèrie històrica de consums, les reclamacions de les persones abonades, així com el resultat de la instal·lació de comptadors de control.

Article 62. Regularització dels consums per aturada o mal funcionament

Quan es detecti l'aturada o mal funcionament del comptador a conseqüència de les comprovacions particulars o verificacions oficials o qualsevol altre sistema de detecció previstos en aquest Reglament, la determinació del consum del període actual i regularització de períodes anteriors s'efectua d'acord amb les regles d'estimació de consum contingudes a l'article 64 del present Reglament.

Capítol II. Lectura i determinació del consum

Article 63. Lectura del comptador

1. La lectura de les dades enregistrades per cada comptador s'ha de realitzar únicament per personal acreditat pel gestor del servei, a excepció de les instal·lacions adaptades a la telelectura. Entre les diferents dates de lectura es mantindrà una regularitat que permeti mantenir la uniformitat entre els períodes de consum. Com a regla, aquestes lectures es realitzaran cada tres mesos a locals i habitatges i cada mes en el cas de subministraments especials, aquestes darreres seran considerades com a lectures de control, essent la facturació pels mateixos períodes que la resta de persones abonades. El període de facturació es podrà modificar a través de l'aprovació de l'ordenança municipal.
2. Quan per absència de la persona abonada no fos possible la lectura, el personal encarregat ha de deixar constància de la seva visita i dipositar a la bústia de correus de l'immoble subministrat una targeta de lectura en la qual la persona abonada pot anotar la lectura del seu comptador i fer-la arribar a les oficines del servei en el termini màxim que s'indiqui en aquesta. La comunicació de la lectura també es podrà efectuar pels altres mitjans posats a l'abast de la persona abonada pel gestor del servei.
3. La persona abonada amb contracte provisional proveït d'una giratòria o columna d'aigua ha de facilitar la lectura del consum i en el cas que no sigui possible aquesta lectura, ha de posar-se en contacte amb el gestor del servei, cada tres mesos, per a facilitar la lectura de consums.

Article 64. Determinació del consum

1. El consum es determina, com a regla general, per la diferència entre la lectura actual i la immediata anterior.
2. Si el gestor del servei no disposa en el moment de la facturació de la lectura actual, el consum a facturar es determinarà per estimació. L'estimació del consum es realitza a partir de la determinació de la mitjana de consum diària, d'acord amb el mètode que sigui d'aplicació entre els que s'indiquen seguidament:
 - a) Quan el gestor del servei disposi de consums reals durant el darrer any, la mitjana diària de consum s'obté a partir del quocient entre el consum anual i el nombre de dies de l'any.
 - b) Si el gestor del servei no disposa en el moment de la facturació de la lectura actual, el consum a facturar es determinarà per estimació. L'estimació serà la mitjana dels tres períodes de facturació anteriors que hagin registrat consum. Quan el consum sigui estacional, l'estimació coincidirà amb la mitjana dels 3 anys anteriors del mateix període.
 - c) Quan no es conegui cap consum, la mitjana de consum diària s'obté aplicant com a consum del període a facturar un consum equivalent a la capacitat nominal del comptador per 15 hores d'utilització mensual.

La mitjana de consum diària així obtinguda s'aplicarà al període de consum pel qual és necessari estimar el consum.

3. Els consums estimats, tenen valor de "a compte" i es poden regularitzar, sense limitació temporal, en el moment que es pugui obtenir la lectura real.

Les diferències de l'estimació amb el consum real quedaran compensades amb la factura posterior a l'obtenir les dades reals, ja que a la facturació es té en compte el temps real transcorregut i es prorrategen els blocs de consum en funció dels dies transcorreguts.

Alternativament, qualsevol de les dues parts si s'obté el consum real, podrà instar la modificació i la liquidació de la nova factura.

Article 65. Regularització de consums erronis

1. Quan es detecti l'aturada o el mal funcionament del comptador, la facturació del període actual i la regularització dels períodes anteriors s'han d'efectuar d'acord amb les regles de l'article anterior.
2. La regularització s'estén mentre hagi durat l'aturada o el mal funcionament, sense que aquesta regularització pugui afectar a més de dotze mesos.
3. En aquells casos en què per error o anomalia de funcionament del comptador s'hagin facturat quantitats inferiors a les degudes, s'ha d'esglaonar el pagament de la diferència en un termini que, llevat d'acord contrari, serà d'igual durada que el període al qual s'estenguin les facturacions errònies o anormals amb un límit màxim de dotze mesos.
4. Quan es produeixi una fuita amagada, el gestor del servei, a sol·licitud de la persona abonada i previs els tràmits que en cada cas consideri necessaris per a la verificació del fet i de les seves circumstàncies, procedirà a la regularització dels consums d'acord amb les regles següents:
 - a) Es considera fuita amagada la que sigui de difícil detecció i no sigui originada per infraccions, manipulacions o negligència en el manteniment de la xarxa particular de la persona abonada o els seus equips, sempre que es produeixin a la instal·lació de fontaneria interior (canonades i accessoris), tant soterrades com encastades a la paret. En conseqüència, queden excloses les fuites provocades per mecanismes i equipaments, com ara electrodomèstics i elements auxiliars de tota mena (aixetes, boies, calderes, equips de tractament d'aigua, equips de piscines, sistemes de reg i similars).
 - b) Les fuites han d'haver estat reparades i cal aportar documentació acreditativa (fotos, factures, etc) d'aquesta circumstància, sense perjudici del valor probatori de l'acta del personal inspector del gestor del servei.

- c) Només s'atendran les sol·licituds vinculades a fuites en les quals el volum d'aigua enregistrada per lectura de comptador sigui, com a mínim, el doble del consum facturat pel mateix període o períodes en les dues anualitats anteriors i, si no es disposa d'aquest consum, haurà de ser del doble de la mitjana de consum facturat el darrer any o dels períodes en què existeixi registre, si són inferiors a l'any.
- d) El volum d'aigua afectat per la fuga es determinarà per estimació i serà equivalent al que superi la mitjana de consum del mateix període en les dues anualitats anteriors al que s'ha produït la fuga i, si no és possible, la mitjana de consum es calcularà a partir de la mitjana de consum del darrer any o dels períodes en que existeixi registre, si són inferiors a l'any.
- e) El volum de la fuga, calculat segons l'apartat anterior, es facturarà al preu aprovat per fuites de la quota variable. Si aquest preu no existeix a l'ordenança serà la mitjana aritmètica del primer i segon bloc de consum. Si la factura ja ha estat emesa, es procedirà a la seva rectificació.
- f) No s'atendrà més d'una sol·licitud de revisió de factura per fuga en un període de 12 mesos.

Capítol III. Facturació

Article 66. Objecte i periodicitat de la facturació

1. El gestor del servei factura l'import del servei contractat i els efectivament disposats per períodes delimitats entre dues dates, d'acord amb la modalitat tarifària aplicable a cada contracte.
2. Així mateix, seran objecte de facturació aquells conceptes no compresos en les tarifes per consum, sempre que corresponguin a actuacions que correspongui dur a terme al gestor del servei d'acord amb aquest Reglament i en aplicació dels imports aprovats per aquests conceptes.
3. El servei de subministrament es factura per períodes vençuts i amb una periodicitat no superior a tres mesos, llevat de pacte específic entre la persona abonada i el gestor del servei, o de determinats usos que poden facturar-se en períodes diferents. En els supòsits d'alta o baixa del contracte el període de consum es prorrogeja d'acord amb les dates efectives de prestació del servei.
4. Els aforaments i boques d'incendi la facturació serà per un període de sis mesos i es produirà a la meitat del període.
5. Si se suspèn el servei corresponent a una pòlissa o contracte, el gestor del servei no emetrà cap factura a partir de la data de suspensió, excepte si la persona abonada, com a conseqüència de la manipulació dels precintes, disposi d'aigua.

Article 67. Factures del servei de subministrament

1. Les factures han de contenir, a banda dels requisits exigits per la normativa fiscal i per la de protecció dels consumidors, les dades següents:
 - a) L'adreça de subministrament
 - b) Lectures anterior i actual del comptador i les dates d'aquestes
 - c) El seu consum i si és real o estimat
 - d) El desglossament de l'estructura tarifària aplicada a la quantificació de l'import facturat pel servei, mínims i blocs i preus unitaris
 - e) Els tributs d'altres administracions que graven el consum
 - f) Referència de la resolució administrativa d'aprovació de les tarifes i del diari oficial on s'han publicat
 - d) La forma i els terminis de pagament
 - e) El lloc on les persones consumidores poden tramitar les queixes o les reclamacions, el procediment per a fer-ho i el número de telèfon gratuït d'incidències o reclamacions. En el

seu cas, s'informarà sobre l'adhesió del gestor del servei a la Junta arbitral de consum i de la possibilitat d'adreçar-se a aquest organisme per resoldre els conflictes.

2. En períodes de facturació amb preus diferents, la facturació s'ha d'efectuar a prorrata entre els diferents períodes.

3. Sempre que es produeixin canvis substancials en els conceptes de la facturació, el gestor del servei n'ha d'informar les persones abonades.

Article 68. Tarifa del servei de subministrament i d'altres serveis vinculats

1. La tarifa del servei subministrament d'aigua potable i de la resta de serveis no derivats del consum, es troben regulades a l'Ordenança reguladora de la prestació patrimonial pública no tributària aprovada per l'Ajuntament de Manresa i accessible mitjançant els portals a internet de l'Ajuntament i del gestor del servei.

2. El gestor del servei proposa a l'Ajuntament la revisió de les tarifes tant les que estan subjectes al règim de preus autoritzats com aquelles en què només és necessària l'aprovació municipal.

Article 69. Forma i termini de pagament

1. La persona abonada pot triar entre el pagament mitjançant domiciliació bancària mitjançant una entitat ubicada en l'estat espanyol o el pagament en efectiu en els llocs indicats en la factura.

2. Si la persona abonada tria la domiciliació bancària com a forma de pagament, el gestor del servei trametrà la factura al domicili indicat per la persona abonada, que no tindrà eficàcia alliberadora del pagament fins al venciment del termini de devolució del càrrec domiciliat. En cas de devolució del càrrec, aniran a compte seu la totalitat de les despeses que es produeixin amb motiu d'aquesta devolució.

3. Si la persona abonada no té el rebut domiciliat, pot efectuar el pagament en efectiu a les oficines de les entitats bancàries col·laboradores que s'indiquen a la factura lliurada pel gestor del servei. En aquest supòsit, el pagament s'haurà de fer efectiu dins el termini establert a l'esmentada factura, que com a mínim serà de vint dies naturals a partir de la data d'expedició.

4. Transcorregut el termini de pagament, l'import de la factura es veurà incrementat amb l'import que en concepte de despeses d'impagament es pugui establir a l'Ordenança definida a l'article 68 del present Reglament.

5. En el cas dels contractes provisionals amb giratòries o columnes d'aigua, si no s'abona l'import de factura dins dels terminis d'aquest article, es podrà procedir contra la fiança dipositada per aquest abonat, requerint-lo a retornar la giratòria. De no retornar la giratòria dintre del termini que s'assenyali en el requeriment, el gestor del servei es reserva l'exercici de les accions penals per defraudació contra la persona abonada.

Article 70. Devolució d'importos per facturacions errònies

1. La persona abonada pot sol·licitar la devolució dels importos abonats a conseqüència de l'emissió de factures errònies. La sol·licitud ha d'expressar els conceptes la devolució dels quals se sol·licita, els seus fonaments, així com qualsevol altre document que la justifiqui.

2. El gestor del servei ha d'emetre factura rectificativa i practicar la devolució dels importos a la persona abonada, preferentment de la mateixa forma com es va fer el pagament.

3. Si el gestor del servei detecta un error en la tipologia dels usos o qualsevol altra incidència que determini una facturació indeguda, regularitzarà la situació. L'efectivitat de la correcció de la tipologia d'ús serà efectiva encara que la pòlissa de subministrament determini un ús incorrecte. Això no obstant, el gestor procedirà a la notificació de l'esmena contractual a l'abonat i li donarà tràmit d'audiència.

4. Les actuacions derivades d'aquest article no podran atendre regularitzacions que vagin més enllà de dotze mesos de la data en què se sol·licitin.

TÍTOL CINQUÈ: CONSULTES I RECLAMACIONS DE LES PERSONES ABONADES

Article 71. Consultes i informació a subministrar a les persones abonades

1. La persona abonada, amb caràcter previ a la contractació del servei, pot formular consultes relatives a la relació contractual, així com demanar informació sobre el tipus de tarifa a contractar, els trams i els imports de cada tram. El gestor del servei ha de donar resposta a totes aquestes consultes o peticions d'informació en el termini màxim de 15 dies naturals, utilitzant preferentment el mateix mitjà que el fet servir per la persona abonada en formular la seva consulta o petició d'informació.

Article 72. Reclamacions i sistemes extrajudicials de resolució de conflictes

1. Les persones abonades tenen dret a formular reclamacions, queixes i denúncies relacionades amb la prestació del servei, fent servir, si ho desitgen, els fulls oficials de reclamació, queixa i denúncia que el gestor del servei els ha de facilitar. Aquests fulls també hauran de ser accessibles telemàticament.

- a) Mitjançant una queixa la persona abonada posa en coneixement de l'administració uns fets que, malgrat no ser una infracció administrativa per part del gestor del servei i no generin cap rescabament econòmic, es volen posar en coneixement d'aquesta per tal que els faci arribar al gestor, a fi que pugui millorar la qualitat del servei que ofereix (tracte ofert, temps d'espera, cues, preus...).
- b) Mitjançant una reclamació la persona abonada demana la reparació d'un dany, el retorn de determinades quanties, la rescissió d'un contracte o l'anul·lació d'un deute.
- c) Mitjançant una denúncia la persona abonada posa en coneixement de l'administració uns fets que poden ser constitutius d'infracció administrativa per tal que els investigui i, si s'escau, actuï d'ofici per corregir la conducta infractora i defensar els interessos generals (clàusules abusives, manca de fulls de reclamació, actuacions que poden provocar un risc per a la salut o la seguretat...).

2. La tramitació de les queixes i reclamacions es realitzarà d'acord amb el procediment següent:

- a) Presentació a les oficines del gestor del servei, presencialment, per correu certificat o mitjançant el telèfon gratuït. També es podrà presentar telemàticament. El gestor procedirà al seu enregistrament i atorgar-li un número de tràmit.
- b) Si la persona abonada no rep una resposta satisfactòria en el termini màxim d'un mes des de la presentació, es podrà adreçar, personalment o per correu, a un Servei Públic de Consum, per presentar la reclamació oficial.

3. La tramitació de les denúncies es realitzarà d'acord amb el procediment següent:

La persona abonada ha de remetre directament la denúncia, juntament amb els elements de prova, al Servei Públic de Consum, personalment o per correu.

4. Tenen la consideració de Servei Públic de Consum, l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC), l'Oficina Comarcal d'informació al Consumidor (OCIC) i les oficines de l'Agència Catalana de Consum.

5. La persona abonada té dret a acudir a l'arbitratge de consum com a sistema extrajudicial de resolució de conflictes entre la persona abonada i el gestor del servei. La resolució de l'arbitratge es denomina laude arbitral i és vinculant i d'obligat compliment per les parts. La sol·licitud d'arbitratge de consum es pot presentar davant la Junta Arbitral de Consum.

TÍTOL SISÈ: INSPECCIÓ I RÈGIM DE CONTROL

Capítol I. Disposicions generals

Article 73. Actuació inspectora

1. El gestor del servei verificarà el compliment de les disposicions d'aquest Reglament i de la resta de normativa que sigui aplicable pel que fa a la utilització del servei, així com aquelles condicions i requisits que pugui determinar l'Ajuntament.

2. En compliment de l'atribució anterior, el gestor del servei, mitjançant el personal inspector i col·laborador, revisa les instal·lacions interiors existents, davant la sospita de l'existència d'alguna circumstància que pugui significar risc sanitari, malbaratament de l'aigua, deteriorament de la seva qualitat o disfuncions en la prestació del servei.

Article 74. Àmbit d'actuació de la inspecció

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

Article 75. Facultats del personal inspector i col·laborador

1. El personal inspector i col·laborador té atribuïdes les facultats següents:

- a) Accedir a les instal·lacions interiors.
 - b) Obtenir fotografies o altres tipus d'imatges gràfiques, sense perjudici del que disposa la normativa relativa al secret industrial i comercial i la propietat industrial.
 - c) Requerir tota la informació i documentació que sigui necessària per al compliment de les seves funcions.
2. El personal inspector i col·laborador ha de precintat, si és possible, els elements inherents a la infracció per tal de suspendre el servei.
3. El resultat que s'obtinguin de les inspeccions s'ha de documentar en un informe per a la pràctica de les actuacions que se'n derivin o per a la seva incorporació, si s'escau, a qualsevol expedient en tràmit.

Article 76. Obligacions del personal inspector i col·laborador

El personal autoritzat per a la realització de tasques inspectores està sotmès als deures i obligacions següents:

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

Article 77. Drets de les persones o entitats inspeccionades

1. Les persones físiques i jurídiques objecte de la inspecció tenen els drets següents:
 - a) A exigir l'acreditació i identificació del personal que realitza la inspecció.
 - b) A ser advertits dels incompliments que s'hagin pogut detectar en el moment de realitzar la inspecció i obtenir la informació necessària per a complir amb la normativa vigent.
 - c) A interposar la reclamació regulada a l'article 72 del present reglament si considera que s'han vulnerat els seus drets o s'han infringit les normes del procediment descrites en aquest Reglament.

Article 78. Obligacions de les persones o entitats inspeccionades

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

Article 79. Pràctica de les actuacions inspectores

1. Les actuacions inspectores s'han de realitzar en presència del titular de la pòlissa o contracte o, en defecte d'aquesta, amb el titular de les instal·lacions o del seu representant.
2. En absència de les persones indicades en l'apartat anterior, l'actuació inspectora s'ha de dur a terme amb qualsevol persona present a les instal·lacions, preferentment amb aquelles que exerceixin un càrrec directiu o un treball qualificat.
3. La negativa o impossibilitat del titular de les instal·lacions o de la seva representació d'estar present durant la pràctica de l'actuació inspectora no és obstacle per a la seva realització, si bé s'ha de fer constar aquesta circumstància en l'acta.

Article 80. Comprovacions durant la inspecció

En les visites d'inspecció, es poden efectuar les comprovacions següents:

- a) Estat de les instal·lacions i del seu normal funcionament.
- b) Presa de mostres d'altres fons de subministrament i de l'abocament o abocaments al sistema públic de sanejament o en qualsevol altre punt en el qual es pugui originar. També es poden prendre mostres de les aigües pluvials.

- c) Realització in situ de totes les anàlisis que es considerin oportunes.
- d) Mesura dels cabals subministrats, consumits o abocats.
- e) Cabals de subministrament mitjançant captacions pròpies.
- f) Estat, instal·lació i funcionament dels elements de control dels efluent definits al permís d'abocament.
- g) Compliments de les altres obligacions contemplades en aquest Reglament.

Article 81. Documentació de l'actuació inspectora i valor probatori

1. Els resultats de les actuacions inspectores s'han de formalitzar en una acta, de la qual s'ha de lliurar una còpia signada, al titular o representant de la instal·lació inspeccionada.

2. L'acta ha de tenir el contingut mínim següent:

- a) Identificació de la persona física o jurídica objecte de la inspecció, així com del seu domicili.
- b) Identificació de les persones que efectuen la inspecció i de les que assisteixen per la part de l'objecte o activitat inspeccionada quan la seva presència fos necessària.
- c) Dades de l'objecte o activitat inspeccionada.
- d) Descripció de totes les actuacions practicades i de les circumstàncies en què s'ha dut a terme la inspecció.
- e) Descripció dels fets i dels motius que originen l'actuació inspectora.
- f) Data i hora en què s'ha dut a terme l'actuació inspectora.
- g) Incidències que, si escau, s'hagin produït durant l'actuació d'inspecció.
- h) Resum de les manifestacions de la part inspeccionada, si són rellevants a judici del personal inspector, i sempre que ho demani aquesta.
- i) Signatura dels assistents o identificació d'aquells que s'hagin negat a signar l'acta.
- j) Les possibles anomalies detectades en la inspecció i les observacions addicionals que s'estimin oportunes.
- k) Altres dades obtingudes en la inspecció.

3. En el cas que la part inspeccionada es negui a signar l'acta, el personal inspector farà constar aquesta circumstància en l'acta i en lliurarà una còpia a la persona compareixent. Si aquesta es nega a rebre l'acta, es farà constar també aquest fet.

4. En cas que la part inspeccionada sigui disconforme amb els dictàmens, apreciacions i judicis formulats per la inspecció, pot presentar les oportunes al·legacions davant el gestor del servei, a fi que aquest, previ informe dels serveis tècnics corresponents, dicti la resolució que procedeixi.

TÍTOL SETÈ: RÈGIM SANCIONADOR

Capítol I. Disposicions generals

Article 82. Objecte i abast del règim sancionador

Aquest capítol té per objecte la regulació del règim sancionador de les infraccions comeses per les persones abonades del servei municipal de subministrament, i per totes aquelles persones, les accions o omissions de les quals afectin o incideixin en el servei o en les seves instal·lacions sempre que aquestes conductes puguin encabir-se en les infraccions que preveu aquest Reglament. Tanmateix, el present règim sancionador només regirà si manca normativa especial o sectorial aplicable, o si aquesta última és insuficient.

Article 83. Òrgans competents

1. L'alcalde o alcaldessa és l'òrgan competent per iniciar els procediments sancionadors, adoptar mesures provisionals i imposar les sancions corresponents.
2. La instrucció de l'expedient podrà correspondre a un funcionari municipal, a un membre de la corporació o, si escau, al responsable dels serveis jurídics del gestor.
3. Actuarà com a secretari, quan s'escaigui, aquell que ho sigui de la corporació, o qualsevol altre funcionari municipal, a proposta de la persona que ocupi el lloc de Secretaria General.
4. No es podran atribuir a un mateix òrgan competències d'instrucció i resolució.

Article 84. Prescripció de les infraccions

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

Article 85. Adopció de mesures provisionals

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

- f) Ordenar la suspensió provisional dels treballs d'execució de les obres o instal·lacions de pretractament que contradiguin les disposicions d'aquest Reglament o siguin indegudament realitzats.
 - g) Suspendre temporalment, de manera total o parcial, el subministrament.
 - h) Ordenar a l'usuari o usuària que, en el termini que se li indiqui, procedeixi a la reparació i reposició de les obres i instal·lacions al seu estat anterior i a la demolició d'allò que hagi estat indegudament construït o instal·lat.
 - i) Impedir els usos indeguts de les instal·lacions per als quals no s'ha obtingut permís o que no s'ajusten a les seves condicions o a les disposicions del present Reglament.
4. Les mesures esmentades en l'apartat anterior poden ser adoptades simultàniament a la incoació del procediment sancionador o en qualsevol moment de la seva instrucció, i mantenir-se fins a la resolució definitiva.

Article 86. Apreciació de delictes

1. Si dels fets acreditats durant la tramitació del procediment sancionador s'aprecia la possibilitat que aquests siguin constitutius de delictes, se n'ha de donar trasllat a la jurisdicció penal perquè, si escau, exigeixi la responsabilitat a què donés lloc. El procediment administratiu s'ha de suspendre una vegada s'hagi incoat el procediment penal.
2. Si la resolució judicial no estima l'existència de delictes, l'Ajuntament ha de continuar la tramitació del procediment sancionador, llevat que aquella resolució declari la inexistència del fet o la no responsabilitat de l'investigat, per bé que en aquest segon cas es pot continuar l'expedient sancionador respecte a altres persones no afectades per la declaració judicial.
3. La substanciació del procés penal no impedeix el manteniment de les mesures provisionals, ni tampoc l'adopció d'aquelles altres que resultin imprescindibles per a l'establiment de la situació física alterada o que tendeixen a impedir nous riscos per a les persones o danys en els béns o el medi protegits.

Article 87. Concurrència de sancions

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

Capítol II. Tramitació del procediment sancionador

Article 88. Formes d'iniciació

El procediment s'inicia d'ofici com a conseqüència de la iniciativa de l'òrgan competent per petició raonada del gestor del servei a partir de les actes esteses per la inspecció o per denúncia presentada per qualsevol persona.

Article 89. Procediment sancionador ordinari

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

Article 90. Procediment sancionador abreujat

En el supòsit que l'òrgan competent per iniciar el procediment consideri que hi ha elements de judici suficients per qualificar les infraccions com a lleus o quan els correspongui una sanció pecuniària inferior a 601,01 euros, es pot seguir, per instruir l'expedient sancionador, el procediment abreujat, si es tracta d'una infracció flagrant i els fets han estat recollits en una acta de constatació de fets.

Article 91. Responsables

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

Capítol III. Infraccions i sancions

Secció Primera. Infraccions

Article 92. Accions infractores

1. Qualsevol acció que infringeixi les disposicions d'aquest Reglament dona lloc a la imposició de la corresponent sanció, sens perjudici de l'exigència de les responsabilitats i indemnitzacions dels danys i perjudicis que siguin procedents.
2. No poden ser objecte de sanció altres infraccions que les especificades per aquest Reglament.
3. Les infraccions es classifiquen en molt greus, greus i lleus.

Article 93. Infraccions molt greus

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

- a) Alterar o manipular els dispositius dels sistemes de subministrament afectes al servei amb la finalitat d'ocasionar un perjudici al gestor del servei o bé un benefici per la persona abonada.
- b) Utilitzar incontroladament o fraudulentament l'aigua en els termes definits a l'article 97 d'aquest Reglament.
- c) Connectar finques diferents de les contractades.
- d) Utilitzar l'aigua sense aparell de mesura.
- e) Coaccionar els empleats del gestor del servei.
- f) Obstaculitzar les operacions de suspensió de subministrament.
- g) Els comportaments negligents o maliciosos que provoquin qualsevol mena de contaminació a la xarxa de subministrament.
- h) La reiteració de tres infraccions greus en un any.

Article 94. Infraccions greus

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

- a) Dificultar la lectura dels comptadors.
- b) Modificar o ampliar els usos indicats a la pòlissa o contracte de subministrament.
- c) Maniobrar la clau de pas sense coneixement del gestor del servei.
- d) Impedir l'entrada del personal del gestor del servei o autoritzat per aquest, en hores de normal relació amb l'exterior, al lloc on es troben les instal·lacions, connexions o comptadors de la persona abonada.
- e) Manipular les instal·lacions amb l'objecte d'alterar la mesura registrada pels comptadors.
- f) No atendre els requeriments adreçats a la persona abonada perquè reparin els defectes observats en la seva instal·lació, dins el termini indicat als requeriments.
- g) La reiteració de tres infraccions lleus en un any.

Article 95. Infraccions lleus

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

Article 96. Fraus per part de la persona abonada o de tercer

1. Es considera que la persona abonada o un tercer incorre en frau quan realitzi amb un afany de lucre i amb un perjudici econòmic per al servei alguna de les accions que es descriuen a continuació:

- a) Utilitzar aigua del servei sense subscriure la pòlissa o contracte de subministrament corresponent.
- b) Executar connexions sense haver acreditat el compliment dels requisits previstos en aquest Reglament.
- c) Retirar, manipular els comptadors de consum, trencar els precintes o efectuar qualsevol actuació que pugui afectar la integritat dels aparells de mesura o del seu funcionament amb voluntat d'alterar la seva funció. d) Establir o permetre ramals o derivacions que puguin comportar un ús fraudulent de l'aigua per la persona abonada o per tercers.
- e) Revendre l'aigua procedent d'un subministrament amb contracte o subministrar aigua als que no tinguin contractat el servei.

2. El responsable del frau haurà de fer front tant a les despeses suportades pel gestor del servei per a la reparació dels danys ocasionats, com als imports deixats de facturar aplicant les tarifes vigents a l'Ordenança definida a l'article 68 d'aquest Reglament.

3. Quan la conducta determinant del frau pugui ser constitutiva d'un delictes, se'n donarà compte a la jurisdicció penal.

4. Per a la quantificació dels imports deixats de facturar es procedirà de la forma següent:

- a) Per a la determinació de la durada del frau, i sempre que no sigui possible acreditar-la per altres mitjans, es determinarà, en immobles amb lectures successives, per la mitjana entre el màxim i el mínim de dies possibles del frau, en la qual el màxim és el termini entre dues lectures de comptadors i el mínim és un dia. En absència de lectures, el termini màxim del frau serà d'un any.
- b) Per a la determinació del volum del frau, i sempre que no sigui possible determinar-lo amb exactitud, s'aplicarà sobre el termini de durada del frau un consum estimat equivalent a dues hores diàries de consum segons la capacitat nominal del comptador que s'hagués hagut d'instal·lar en atenció al tipus d'ús, el nombre d'unitats a subministrar i el cabal màxim que permeti la connexió fraudulenta.

c) Per a la determinació de la quota s'aplica al volum del frau el tercer bloc de la quota variable.

5. Les factures liquidades, d'acord amb allò establert en els apartats anteriors d'aquest article, hauran de ser abonades d'acord amb les regles generals de facturació compreses en aquest Reglament, sens perjudici que el responsable faci d'ús del dret a oposar-s'hi d'acord amb el procediment regulat en el Títol Cinquè del present Reglament.

6. El responsable del frau haurà de fer front tant a les despeses suportades pel gestor del servei per a la reparació dels danys ocasionats, així com als imports deixats de facturar aplicant les tarifes vigents a l'ordenança reguladora de les tarifes del servei.

7. Si el responsable del frau no és un abonat del servei, el gestor del servei podrà, sens perjudici d'exercir les accions penals que l'assisteixen, reclamar per la via civil aquestes factures, així com reservar-se la possibilitat de no contractar amb el responsable fins que no regularitzi la seva situació.

Secció Segona. Sancions

Article 97 Sancions

1. Les infraccions de caràcter lleu motiven l'advertència i l'obligació de normalització de la situació dins d'un termini màxim de 15 dies. A més, seran sancionades amb multa de fins a 601 euros.

2. Les infraccions greus són sancionades amb un import màxim de fins a 1.500 euros.

3. Les infraccions molt greus són sancionades amb un import màxim de fins a 3.000 euros.

Article 98 Graduació de les sancions

A l'hora de determinar la sanció es garantirà l'adequació deguda entre la gravetat del fet constitutiu de la infracció i la sanció aplicada. Es consideraran especialment els criteris següents:

a) L'existència d'intencionalitat, així com el grau de participació en els fets de l'infractor i el benefici obtingut per aquest amb motiu de la infracció.

b) La naturalesa dels perjudicis causats, atenent-nos a la gravetat del dany derivat de la infracció, a l'alarma social causada i al grau d'afectació que la infracció hagi tingut en la salut i la seguretat de les persones i en el medi.

c) La reincidència, per comissió, en el termini d'un any, de més d'una infracció de la mateixa naturalesa quan així hagi estat declarat per resolució ferma en via administrativa.

En cap cas la imposició d'una sanció no pot ser més beneficiosa per al responsable que el compliment de les obligacions infringides.

Article 99. Reparació

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

Article 100. Compatibilitat de les mesures cautelars amb altres accions

1. El gestor del servei pot iniciar totes les accions civils i penals que consideri oportunes en defensa dels seus interessos i drets i, en especial, l'acció penal per frau. Aquestes accions són compatibles amb l'adopció de mesures cautelars com la suspensió del subministrament.

2. Així mateix, i en el cas que la suspensió del subministrament resulti improcedent, la persona abonada pot exigir la indemnització pels danys i perjudicis ocasionats per la conducta infractora.

TÍTOL VUITÈ: ACTUACIONS EN SITUACIONS D'EXCEPCIONALITAT O D'EMERGÈNCIA

Capítol I: Àmbit temporal d'aplicació

Article 101. Àmbit temporal d'aplicació

1. Les disposicions d'aquest Títol s'aplicaran en aquells períodes d'excepció i/o d'emergència declarats amb aquest caràcter per la Generalitat de Catalunya o de l'Estat, per tal de reduir o restringir la utilització dels recursos hídrics per circumstàncies excepcionals com poden ser l'escassetat, l'incompliment dels criteris de qualitat de l'aigua o d'altres vinculades a la salut pública o la seguretat de les persones o els béns.

2. Un cop s'apliquin les previsions establertes en aquest Títol quedaran suspeses totes aquelles disposicions previstes en aquest Reglament, així com les clàusules dels contractes o pòlisses de subministrament que s'hi oposin.

Capítol II. Element subjectiu

Article 102. Òrgan competent per adoptar els acords

1. Corresponen a l'alcalde o alcaldessa de Manresa l'adopció de les mesures excepcionals previstes en aquest Títol, així com aquelles altres que esdevinguin necessàries en atenció a l'excepcionalitat o emergència de la situació. Així mateix, també li correspon adoptar les mesures previstes en el Pla de Contingència, orientades a gestionar de forma eficient i racional el subministrament d'aigua potable al municipi.

2. El gestor del servei resta també obligat a prestar la col·laboració necessària a les autoritats i al personal municipal, amb l'objectiu de permetre el compliment de les previsions d'aquesta disposició.

Capítol III. Règim d'ús de l'aigua

Article 103. Prohibicions i restriccions aplicables a l'aigua de la xarxa de subministrament

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

- a) Prohibir o limitar l'ús de la xarxa potable per a reg de jardins, prats, horts, zones verdes i esportives, de caràcter públic o privat.
- b) Prohibir o limitar l'ús de la xarxa potable per a la neteja de vials, carrers, sendes i voreres, de caràcter públic o privat, sens perjudici de la necessitat del manteniment de les condicions higièniques i sanitàries adients.
- c) Prohibir o limitar l'ús de la xarxa per a l'emplenament de piscines, estanys i fonts, privades o públiques.
- d) Prohibir, regular o delimitar de la xarxa per a les fonts que no disposin d'elements automàtics de tancament.
- e) Prohibir l'ús d'aigua de la xarxa per al rentat de tota mena de vehicles, exceptuant el realitzat per les empreses dedicades a aquesta activitat.

- f) Prohibir o limitar l'ús d'aigua de la xarxa en instal·lacions de refrigeració i condicionament sense un sistema de recuperació de circuit tancat.
 - g) Establir objectius d'estalvi o reducció en el consum, en funció dels límits percentuals d'estalvi que es determinin per l'Administració competent. L'incompliment d'aquests objectius tindrà la consideració de consum excessiu.
 - h) En el cas de subministraments per mitjà d'aforaments es podrà exigir la instal·lació, a càrrec de la persona abonada, de mecanismes limitadors de cabal, que garanteixin el compliment dels objectius d'estalvi en el consum.
 - i) Prohibir o limitar qualsevol altre ús de l'aigua potable no previst en aquest apartat.
2. En situació d'emergència, a més de les mesures establertes anteriorment, també es podran adoptar les següents:
- a) Establir restriccions temporals o reduccions de les dotacions per persona i dia per al consum humà, industrial i comercial, així com disposar la interrupció dels subministraments durant les franges horàries que es determinin en funció dels escenaris que l'Administració competent estableixi. L'adopció d'aquesta mesura implicarà automàticament l'autorització al gestor del servei per a executar aquelles operacions que siguin necessàries en la xarxa de subministrament. Aquesta actuació no es podrà portar a terme sense la informació prèvia als afectats.
 - b) Qualsevol altra que estigui prevista en la declaració d'emergència o la normativa reguladora de les mesures excepcionals i d'emergència en relació amb la utilització dels recursos hídrics.
3. Pel que fa als subministraments crítics (centres sanitaris, assistencials i similars), s'estarà a allò que disposi el Pla de Contingència vigent en cada moment.
4. Pel fet de tractar-se de situacions excepcionals en escenaris d'emergència per manca d'aigua, les mesures indicades en aquest Títol, pel seu caràcter general i excepcional per la causa que les provoca, no donen lloc a indemnització a favor de les persones físiques i jurídiques afectades.

Capítol IV. Obligacions del gestor del servei

Article 104. Obligacions del gestor del servei

El gestor del servei queda obligat a informar a les persones abonades pels mitjans de comunicació de major difusió tant audiovisuals com escrits, de les restriccions temporals o de les dotacions aprovades, així com de la resta de mesures que caldrà implantar.

Capítol V. Règim d'infraccions i sancions

Article 105. Infraccions

1. Les infraccions a les disposicions derivades d'aquest Títol poden ser molt greus, greus i lleus. La graduació de les infraccions es determina en funció del volum d'aigua que s'utilitza, la reincidència i el dany produït per aquesta conducta.

- a) Tindran la consideració d'infraccions lleus les accions o omissions que infringeixin qualsevol de les prohibicions previstes l'article 104 d'aquest Títol, quan s'hagi acordat la limitació o la prohibició de l'ús d'aigua potable per a aquestes activitats. Específicament es preveuen com a infraccions lleus les accions següents:
 - Rentar vehicles.
 - Regar jardins i zones assimilades d'una superfície de fins a 500 metres quadrats.
 - Omplir piscines d'una superfície de fins a 60 metres cúbics.
 - El consum excessiu d'aigua per a ús domèstic en cas d'estar limitat.

-El consum excessiu d'aigua per a altres usos, en cas d'estar limitat, sempre que no se superi en més d'un 10% el límit fixat.

-L'ús d'aigua potable en instal·lacions de refrigeració i condicionament sense un sistema de recuperació de circuit tancat.

-La manca d'instal·lació dels mecanismes limitadors de cabals en el cas de subministrament per mitjà d'aforaments, si s'ha exigut.

- b) Tindran la consideració d'infraccions greus les accions o omissions que infringeixin qualsevol de les prohibicions previstes en l'article 104 d'aquest Títol, quan s'hagi acordat la limitació o prohibició en l'ús d'aigua potable per a aquestes activitats i la infracció s'hagi de considerar greu d'acord amb els criteris de graduació aplicables.

Específicament es tipifiquen com a infracció greu les accions següents:

-Regar jardins d'una superfície superior a 500 metres quadrats i inferior a 2.000 metres quadrats.

-Omplir piscines d'una superfície entre més de 60 metres cúbics i 200 metres cúbics.

-El consum excessiu d'aigua per a usos diferents del domèstic en cas d'estar limitat, sempre que s'excedeixi entre un 10% i un 25% el límit fixat.

-La reincidència per haver comès en el termini de dos mesos més d'una actuació sancionada com a lleu per resolució definitiva en via administrativa.

- c) Tindran la consideració d'infraccions molt greus les accions u omissions que infringeixin qualsevol de les prohibicions previstes en l'article 104 d'aquest Títol, quan s'hagi acordat la prohibició o la limitació de l'ús d'aigua potable per a aquestes activitats, i la infracció s'hagi de considerar molt greu d'acord amb els criteris de graduació aplicables.

Específicament es tipifiquen com a infracció molt greu les accions següents:

-Regar jardins d'una superfície superior a 2.000 metres quadrats.

-Omplir piscines d'una superfície superior a 200 metres cúbics.

-El consum excessiu d'aigua per a usos diferents del domèstic, sempre que s'excedeixi en més del 25% el límit fixat.

-L'obstaculització o desatenció dels requeriments que realitzi l'Ajuntament o el gestor del servei.

-La reincidència per haver comès en el termini de dos mesos una actuació sancionada com a greu per resolució definitiva en via administrativa.

Article 106. Sancions

1. Les infraccions previstes a l'article anterior seran sancionades, d'acord amb els límits establerts en l'article 140 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, amb les multes següents:

- a) Infraccions lleus: fins a 750 euros
- b) Infraccions greus: fins a 1500 euros
- c) Infraccions molt greu: fins a 3000 euros

Article 107. Graduació de les sancions

1. Les sancions es graduaran d'acord amb la gravetat del fet constitutiu de la infracció, dels perjudicis produïts, de les circumstàncies de les persones responsables, de la repercussió de la prohibició infringida, de la situació de greuge respecte a altres usuaris del servei, del benefici obtingut, de l'existència d'intencionalitat i de la reincidència quan hagi estat declarat així en una resolució expressa.

2. En qualsevol cas es considerarà circumstància atenuant l'adopció per part de l'infractor de mesures immediates correctores de la infracció.
3. En cap cas la imposició d'una sanció no pot ser més beneficiosa per al responsable que el compliment de les normes infringides.

Article 108. Responsabilitat

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

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

Article 109. Procediment sancionador

1. Per tal de donar efectivitat al compliment de les ordres i dels procediments urgents i específics que puguin afectar les condicions de prestació del servei, correspon a l'Ajuntament de Manresa, a través de l'alcalde o alcaldessa l'exercici de la potestat sancionadora amb subjecció al procediment sancionador previst a la normativa administrativa general, que serà d'aplicació supletòria.

2. En el control i la vigilància del compliment de les previsions d'aquesta norma hi participaran tant els inspectors municipals com la Policia Local. El gestor del servei col·labora en les tasques d'inspecció que li siguin requerides per les autoritats i personal municipal.

Article 110. Denúncies

1. Les denúncies que es formulin a l'Ajuntament, per particulars o pel gestor del servei, donaran lloc a què aquest obri les diligències corresponents, amb la finalitat de comprovar els fets denunciats i, si escau, incoar l'expedient sancionador.

2. En el supòsit de denúncies formulades pels particulars, aquests hauran de facilitar totes les dades necessàries per a la comprovació per part del personal d'inspecció municipal, o del gestor del servei.

Capítol VI. Altres mesures

Article 111. Altres mesures a adoptar

1. Sens perjudici de la imposició de les sancions que corresponguin, es poden adoptar cautelarment en cas de presumpta infracció les mesures següents:

- a) En el supòsit de detectar consums d'aigua que durant un període d'un mes incompleixen els objectius de reducció de consum que en cada moment s'hagin establert, qualificats d'excessius, es podrà ordenar la instal·lació a costa de l'usuari de dispositius limitadors del cabal subministrat, o interrompre el subministrament durant determinades franges horàries.
- b) Quan es detectin actuacions descrites com a infraccions greus o molt greus, es podrà ordenar la suspensió del subministrament, una vegada comprovada la infracció.

2. Amb l'objectiu de poder realitzar un millor control i seguiment dels objectius de reducció del consum, el gestor del servei podrà reduir els períodes de lectura i facturació.

DISPOSICIONS TRANSITÒRIES

Primera. Subministrament mitjançant aforaments

Els subministraments amb sistema d'aforament es consideren a extingir i s'admeten únicament amb caràcter transitori per aquells subministraments preexistents a l'entrada en vigor del present reglament. El gestor del servei podrà incloure en la proposta de tarifes un sistema tarifari especial, adaptat a aquesta situació i per tal de fomentar al canvi de subministrament.

En el sistema d'aforament, la unitat de mesura és la ploma, equivalent a 2.468 litres/dia, és a dir, a efectes comptables 900 m³/any. Té com a submúltiple el quart de ploma que representa la dotació mínima per a immobles amb un únic habitatge.

La dotació diària mínima que es fixa per habitatge serà de 300 litres/dia. La capacitat de reserva no serà inferior a les dues terceres parts de la dotació diària, és a dir, mai inferior als 200 litres.

La col·locació i conservació de claus i portes de registre solament es podrà fer pels operaris de l'Empresa. Queda totalment prohibit que els abonats hi facin cap operació.

L'abonament dels consums tindrà periodicitat semestral i s'efectuarà a la meitat del semestre.

Es prohibeix qualsevol connexió, derivació o sagnia des del tub principal fins al repartidor d'aigua del dipòsit o dipòsits. Només s'admet la instal·lació d'una clau de pas, exclusivament adossada al repartidor d'aigua. Aquest repartidor, o punt d'entrada, constitueix el punt de mesura del cabal contractat i subministrat a l'immoble.

Els usuaris han de facilitar a l'Empresa l'aforament i examen dels ramals fins al dipòsit superior o punt d'afinació, sempre que aquella ho cregui convenient.

Les despeses de retirada dels dipòsits i del canvi del sistema d'aforament pel de comptador aniran a càrrec de la persona abonada, llevat de les despeses que es generin des de la xarxa de distribució fins a la clau de registre (ramal d'escomesa externa) que, per tal de fomentar el canvi de subministrament, aniran a càrrec del gestor del servei.

Segona. Titularitat dels comptadors

Pel que fa a la titularitat dels comptadors, mentre que els actualment instal·lats no siguin substituïts pels comptadors titularitat de l'Empresa, l'usuari en romandrà propietari. Un cop substituït el comptador titularitat de l'usuari en aplicació al previst a l'article 55, l'aparell substituït haurà de quedar a disposició de l'usuari per un temps prudencial transcorregut el qual l'Empresa procedirà a la seva destrucció.

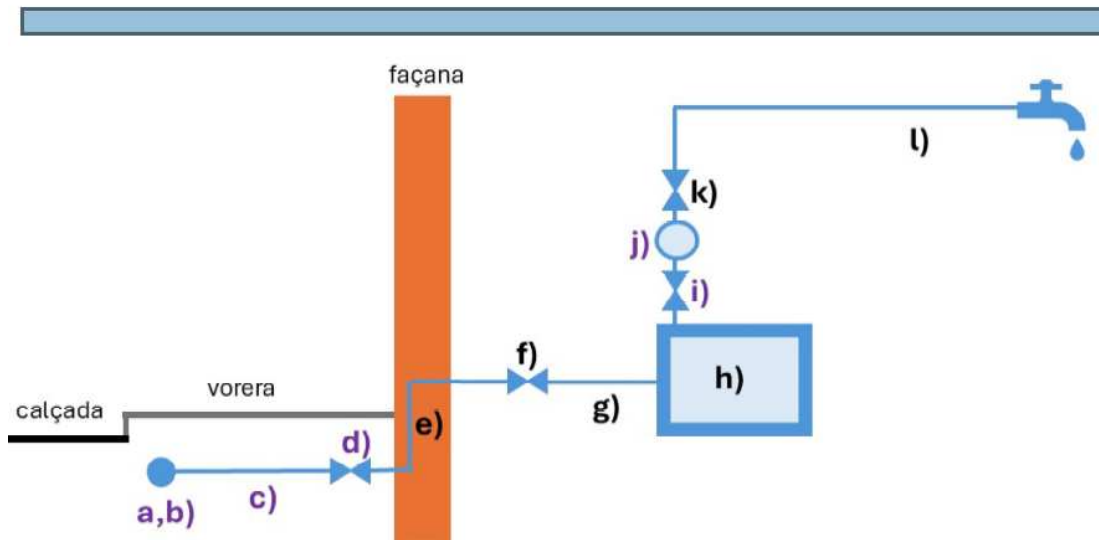
DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

A partir de l'entrada en vigor d'aquest Reglament queda derogat el Reglament de serveis d'Aigües de Manresa, SA, empresa municipal privada, aprovat el 6 de novembre de 1981 i totes aquelles disposicions, reglaments o ordenances de rang igual o inferior que s'oposin a les disposicions del present Reglament.

DISPOSICIÓ FINAL

El present Reglament entrarà en vigor un cop aprovat definitivament, se n'hagi publicat el text íntegre al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona i hagi transcorregut, així mateix, el termini previst a l'art. 65.2 i 70.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local i tindrà vigència indefinida, sempre que no resulti alterat totalment o parcial per una norma de rang igual o superior.

ANNEX – Esquema d'escomesa i instal·lació interior



INTAL·LACIÓ QUE CORRESPON AL GESTOR DEL SERVEIS (a, b, c, d, i, j)

INTAL·LACIÓ PRIVADA DEL PROPIETARI O ABONAT (e, f, g, h, k, l)

LLEGENDA

- a) Xarxa de distribució
- b) Clau o dispositiu de presa
- c) Ramal d'escomesa externa
- d) Clau de registre
- e) Passamurs
- f) Clau de pas intern
- g) Ramal d'escomesa intern
- h) Bateria de comptadors
- i) Clau de comptadors
- j) Comptador
- k) Clau d'abonat
- l) Instal·lació interior d'abonat

(definicions a l'art. 6)