

Por acuerdo plenario de fecha 30 de mayo de 2002 fue aprobada definitivamente la modificación del Reglamento municipal del servicio de abastecimiento de agua, publicado en el BOIB núm. 115 de 24.09.02, entró en vigor el mismo día de su publicación.

## **REGLAMENTO MUNICIPAL DEL SERVICIO DE ABASTECIMIENTO DE AGUA**

### ÍNDICE

	<i>Artículos</i>
CAPÍTULO I. Disposiciones generales.....	1 a 5
CAPÍTULO II. Elementos del servicio .....	6 a 7
CAPÍTULO III. Sistemas de medición de consumos, contadores.....	8
CAPÍTULO IV. Derechos y obligaciones de los abonados y de la entidad suministradora....	9 a 13
CAPÍTULO V. Clases de suministro y contratación.....	14 a 21
CAPÍTULO VI. Suspensión de suministro .....	22 a 29
CAPÍTULO VII. Extinción del contrato de suministro .....	30
CAPÍTULO VIII. Regularidad en el suministro.....	31 a 34
CAPÍTULO IX. Lecturas, consumos y facturación.....	35 a 38
CAPÍTULO X. Inspecciones – fraudes en el suministro de agua .....	39 a 41
CAPÍTULO XI. Régimen económico .....	42 a 46
CAPÍTULO XII. Reclamaciones .....	47 a 48
CAPÍTULO XIII. Del régimen disciplinario y del procedimiento sancionador .....	49 a 58
DISPOSICIÓN TRANSITORIA	
DISPOSICIÓN FINAL	

# **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ABASTECIMIENTO DE AGUA**

## **CAPÍTULO I Disposiciones generales**

### **Artículo 1.** Naturaleza, objeto y ámbito de aplicación.

Es objeto de este Reglamento la ordenación del Servicio de abastecimiento de agua al término municipal de Palma de Mallorca.

### **Artículo 2.** Normativa aplicable.

El servicio de abastecimiento de agua se ajustará a lo establecido en este Reglamento, sin perjuicio de la normativa de carácter estatal, autonómico o municipal sobre la materia, así como a las disposiciones de las administraciones competentes y de la entidad gestora del Servicio, según el orden jerárquico correspondiente y dentro de sus respectivas competencias.

### **Artículo 3.** Gestión del Servicio.

El servicio será prestado en régimen de gestión directa con monopolio para todo el término municipal de Palma de Mallorca, por la empresa Emaya, Empresa Municipal d'Aigües i Clavegueram, S.A., y a ella deben entenderse referidas las expresiones Entidad, Empresa, suministradora, abastecedora, prestadora del servicio, etc.

### **Artículo 4.** Abonado.

Se entenderá por Abonado a la persona física o jurídica, comunidad de bienes o de usuarios que disponga del servicio de suministro de agua mediante la red municipal gestionada por la Entidad suministradora, en virtud del correspondiente contrato de suministro.

También podrán tener la condición de abonado, las urbanizaciones o polígonos no recepcionados por el Ayuntamiento, representadas por el promotor o la entidad urbanística debidamente legalizada a la que se abastezca total o parcialmente, con carácter provisional hasta la recepción de la urbanización o hasta que concluya el plazo dispuesto para la ejecución de la urbanización.

Todas las comunicaciones, citaciones o apercibimientos se entenderán con la persona o entidad que figure como Abonado, dirigidas al domicilio que éste haya indicado expresa o tácitamente, al que figure en el contrato o al lugar del suministro, por este orden.

### **Artículo 5.** Competencias de la Entidad suministradora.

A fin de garantizar la debida y más adecuada prestación del servicio, corresponderá a la Empresa Municipal:

1. El abastecimiento de agua a la población del término municipal de Palma de Mallorca, por medio de la red municipal, en la medida de las posibilidades reales de los recursos hídricos disponibles; así como el suministro de agua residual regenerada para usos y servicios urbanos, no incluidos en el abastecimiento a población, que reúna las garantías sanitarias y de calidad exigidas por la normativa vigente para los usos respectivos.

2. Informar, previamente a su aprobación, los planes parciales y especiales, programas de actuación, proyectos de urbanización y demás actuaciones urbanísticas públicas o privadas, respecto de la red de distribución de agua en la zona afectada por la misma, proponiendo las correcciones que estime oportunas, así como, con anterioridad a su recepción, sobre la adecuación y corrección de la obra ejecutada.

3. La determinación de las características y homologación de los materiales, sistemas y equipos de las redes, acometidas, equipos de medida del consumo o contadores que se hayan de instalar y del recinto en que se deban ubicar, en función de las condiciones y circunstancias en que se deba prestar el servicio en concreto.

4. La fijación de las tarifas de precios y la definición de la estructura tarifaria necesaria para la gestión del servicio, sin perjuicio de las competencias administrativas en la aprobación de las mismas.

Las tarifas podrán establecer diferentes condiciones económicas entre los usuarios en razón de su capacidad económica, de los distintos usos del fluido o con el fin de procurar el ahorro del agua o racionalizar su consumo.

5. La definición, proyecto, dirección y/o ejecución de todo tipo de obra en espacio público que afecte al ámbito regulado en este Reglamento, por sí o por terceros, sin perjuicio del derecho a ser reembolsada de sus costes, en su caso, y de que pueda autorizar a los particulares la intervención en cada una de las fases del proceso en las condiciones que en cada caso se establezcan.

6. Efectuar inversiones, realizar estudios y planes, redactar proyectos, recabar ayudas y financiación, formular sugerencias, propuestas y solicitudes a las Administraciones competentes y concluir acuerdos, convenios o contratos, así como con particulares, para la mejor prestación del servicio, y, muy especialmente, para procurar la disponibilidad de recursos hídricos suficientes.

7. Dictar normas técnicas y operativas sobre el servicio, así como las condiciones contractuales que hayan de regir sus relaciones con los abonados.

## CAPÍTULO II Elementos del servicio

### **Artículo 6.**

La Entidad suministradora redactará las normas técnicas que definan y determinen los elementos del servicio, su manipulación y mantenimiento, que deberán ser aprobadas por la Administración competente.

## **Artículo 7. Acometidas.**

1. Es competencia de la suministradora tanto la ejecución como cualquier intervención posterior sobre la acometida, así como la determinación de sus dimensiones, trazado, componentes, tipo y calidad de materiales, etc., en base al uso contratado, consumos previsibles, condiciones de presión de la red, cota de la misma, y demás circunstancias relevantes.

Las acometidas, cuya ejecución y mantenimiento correrá a cargo del Abonado, serán manipuladas única y exclusivamente por el prestador del servicio, quedando prohibido que lo hagan los abonados o terceros, salvo autorización expresa de la suministradora.

2. Como norma general salvo informe de los servicios de la suministradora, tan sólo se realizará una acometida por edificio; y, sin perjuicio de cualesquiera otras exigencias impuestas legal o reglamentariamente, será requisito inexcusable para la concesión de la acometida el que se cumplan las condiciones necesarias para el abastecimiento siguientes:

a) Que el inmueble a abastecer este situado en suelo urbano y en el área de cobertura de la red de distribución.

b) Que en alguna de las vías públicas lindantes exista conducción viaria a la que conectar la acometida, salvo que el solicitante, previa lo obtención de las licencias administrativas pertinentes y la autorización de la suministradora, por sí mismo, por medio de contratista cualificado o mediante convenio con la suministradora, realice o costee las obras de prolongación de la red.

c) Que la conducción viaria se encuentre en perfecto estado de servicio, y su capacidad de transporte sea suficiente, para asumir el compromiso de abastecimiento solicitado.

d) Que la instalación interior de la finca reúna las condiciones exigibles.

3. La concesión de la acometida a urbanizaciones o polígonos no recepcionados por el Ayuntamiento, o para los solares o inmuebles ubicados en los mismos, está supeditada, además, a las siguientes condiciones:

a) El cumplimiento de las previsiones establecidas en las licencias municipales pertinentes.

b) La adaptación de las redes y conducciones interiores de distribución de la urbanización o polígono, y demás instalaciones necesarias para el correcto abastecimiento de sus partes, a la normativa aplicable y a las indicaciones y esquemas de la suministradora, previa aprobación por la Entidad suministradora de un proyecto redactado por técnico con la titulación suficiente.

c) Las obras e instalaciones definidas en el proyecto aprobado, así como las modificaciones autorizadas por la Empresa suministradora, incluidas las de las conducciones e instalaciones necesarias para el enlace de las redes de la urbanización o polígono con la red municipal, y las modificaciones o adaptaciones necesarias, se ejecutarán, bajo la dirección de técnico competente, en su totalidad por cuenta y cargo

de los promotores o propietarios afectados, sin derecho alguno a reintegrarse de los gastos de instalación con cargo a la Empresa suministradora.

d) La suministradora podrá exigir, tanto durante el desarrollo de las obras, como en su recepción o puesta en servicio, las pruebas y ensayos que estime convenientes para garantizar la corrección de la ejecución, corriendo los gastos derivados de tales pruebas a cargo de los promotores o propietarios del polígono o urbanización.

e) No podrán los promotores o propietarios de la urbanización o polígono realizar acometidas sin la previa autorización de la Entidad suministradora.

4. Acometidas de incendios. La Empresa suministradora podrá autorizar la instalación de acometidas para alimentación exclusiva de bocas contra incendios, que, en caso de necesidad, podran ser utilizadas también en beneficio de terceros, con las correspondientes compensaciones entre las partes.

Serán siempre independientes de las destinadas a otros fines, y se realizarán y mantendrán de acuerdo con su normativa específica.

5. Transcurridos seis meses desde la finalización del contrato por cualquier causa, y previo aviso con quince días de antelación mínima, la suministradora podrá proceder a condenar o retirar la acometida, sin derecho a compensación por parte del Abonado.

### CAPÍTULO III

#### **Sistemas de medicion de consumos, contadores**

#### **Artículo 8.** Contadores.

1. Como norma general, la medición de los consumos se realizará por contador homologado.

2. A petición de los interesados se instalarán contadores independientes o individuales, también llamados divisionarios, en fincas en régimen de comunidad de propietarios o de usuarios para medir el consumo de distintas partes determinadas de un mismo inmueble y/o para diferentes usos, siempre que:

a) Lo permitan las normas urbanísticas.

b) La presión y demás condiciones de la red de distribución municipal y de la finca, permitan garantizar la conservación de la red y el mantenimiento del suministro sin perturbaciones ni incremento de las pérdidas.

c) La instalación interior del inmueble, y especialmente el recinto de contadores, reúna las condiciones para ello.

Las adaptaciones de las instalaciones interiores, incluido el sistema de bombeo si fuera necesario, serán costeadas por el Abonado.

d) Se acredite, en el supuesto de que se trate de comunidades de propietarios o usuarios, la adopción de los acuerdos pertinentes, conforme a sus propias normas de funcionamiento.

3. En los casos no incluídos en el apartado anterior se instalarán contadores comunitarios.
4. En nuevas edificaciones se tendrá en cuenta lo dispuesto en las normas urbanísticas de aplicación y en la licencia de obras.
5. Previo informe favorable y autorización de la suministradora, podrá establecerse un sistema en serie formado por el contador comunitario general, el algibe y los contadores individuales posteriores al algibe, en cuyo caso se incluirá en la factura de cada uno de los abonados el importe que resulte de dividir entre el número de contadores individuales la diferencia registrada entre el contador comunitario general y la suma de los consumos de los contadores individuales.

En todo caso se considerarán instalaciones interiores y privadas, responsabilidad del abonado, todos los elementos interiores a partir del contador general. El cuadro de medidores individuales y estos mismos sólo podrán ser manipulados por la suministradora.

6. El contador o contadores, se instalarán en propiedad privada, junto con sus llaves de protección y maniobra en un recinto o cámara de dimensiones y características aprobadas por la Entidad suministradora, exclusivamente destinado a este fin.
7. La Entidad gestora del servicio determinará las dimensiones y demás características de los recintos para contadores y de los elementos del conjunto del sistema de medición a la vista de la declaración de consumo formulada por el solicitante, de las modificaciones ocurridas durante la vigencia del contrato y/o de la normativa vigente.
8. El Abonado abonará el íntegro coste de todos los elementos del sistema de medición, de su instalación y de su mantenimiento.
9. La manipulación de todos los elementos del sistema de medición, queda reservada única y exclusivamente a la Empresa gestora del servicio.
10. Verificación y precintado de los contadores. Los contadores estarán verificados antes de su instalación y precintados adecuadamente, pudiendo ser verificados en cualquier momento a petición del Abonado o por la Entidad.
11. Renovación de los contadores. La Empresa podrá renovar los contadores, a costa del Abonado, en caso de error en la medición en más o menos un 2 por 100, obsolescencia, necesidad de adecuación del calibre, o adaptación a la normativa vigente.

## CAPÍTULO IV

### Derechos y obligaciones de los abonados y de la Entidad suministradora

#### **Artículo 9.**

La Empresa suministradora redactará las condiciones del contrato de suministro o abono, que deberán ser aprobadas por el Ayuntamiento.

#### **Artículo 10. Derechos del Abonado.**

Sin perjuicio de aquellos otros que en relación a, o como consecuencia de situaciones específicas puedan derivarse para los abonados, éstos, con carácter general, tendrán derecho:

1. Al suministro permanente de agua, con arreglo a las condiciones que se señalen en su contrato de suministro o póliza de abono, en su caso, con las salvedades establecidas en el presente Reglamento y demás disposiciones aplicables.
2. A la facturación de los servicios prestados por los conceptos y cuantías vigentes en cada momento.
3. A la formalización escrita de las condiciones del suministro, con arreglo a las condiciones aprobadas por el Ayuntamiento.
4. A formular reclamaciones ante la Empresa suministradora, acreditando su condición de titular del contrato de suministro o de representante del mismo.
5. A solicitar y obtener información detallada y particularizada sobre las condiciones y posibilidades de contratación y del servicio.
6. A solicitar la verificación oficial del contador en cualquier momento, con una máximo de una vez cada seis meses.

#### **Artículo 11. Obligaciones del Abonado.**

Con independencia de aquellas situaciones que sean objeto de una regulación especial en este Reglamento, otra normativa aplicable y en las condiciones establecidas en el contrato de suministro o posteriores adaptaciones, de las que puedan derivarse obligaciones específicas para el Abonado, éste tendrá las siguientes obligaciones:

1. Abonar los cargos que se le formulen en la correspondiente factura, incluso en los supuestos de consumos originados por fugas, fraude, averías o defectos de construcción o mantenimiento de las instalaciones interiores no imputables a la empresa suministradora, a los precios fijados en las tarifas vigentes en cada momento, así como aquellos otros derivados de los servicios especiales que se regulan en el artículo 43 de este Reglamento, y depositar las fianzas establecidas legal o contractualmente.
2. Utilizar correctamente las instalaciones interiores, adoptando las medidas necesarias para su adecuada conservación, cuidando muy especialmente de evitar toda posibilidad

de retorno de la red de las aguas y de mantener intactos los precintos que garantizan la no manipulación de los contadores, así como abstenerse de toda manipulación de los mismos y de las acometidas.

3. Facilitar al personal de la Entidad suministradora el acceso al conjunto de tuberías hasta el recinto de contadores y a estos mismos.
4. No ceder o derivar, bajo ningún concepto, ni gratuita ni remuneradamente, agua a terceros, ya sea con carácter permanente o temporal, respondiendo de toda defraudación de suministro que se efectúe a través de sus instalaciones.
5. Poner en conocimiento de la Empresa suministradora la existencia de las averías, perturbaciones o anomalías que observe.
6. Utilizar el agua suministrada exclusivamente en la forma y para los usos contratados.
7. Evitar la mezcla en las instalaciones interiores del agua suministrada con agua de otra procedencia.
8. Conservar las instalaciones interiores en perfecto estado, reparando las averías que se puedan producir a partir de la llave de registro.
9. Cumplir las condiciones generales y específicas establecidas en el contrato de suministro o póliza de abono.

#### **Artículo 12.** Derechos de la Entidad suministradora.

Sin perjuicio de aquellos otros que en relación a, o como consecuencia de situaciones específicas, o que dimanen de la normativa vigente, la empresa gestora, con carácter general, tendrá los siguientes derechos:

1. La Entidad suministradora podrá, previamente a la contratación del suministro y durante la vigencia del contrato, inspeccionar los contadores y el recinto o recintos en que se encuentren instalados, pudiendo imponer la obligación de sustituir, renovar o instalar contadores, equipos o sistemas correctores para adecuarlos a la normativa vigente en cada momento.
2. Al cobro de los servicios prestados conforme a las tarifas aprobadas.
3. A proponer al Ayuntamiento las condiciones y cláusulas del contrato de suministro, las tarifas de sus servicios y cualquier otra medida que considere necesaria o conveniente.
4. A determinar los requisitos precisos para la instalación de contadores comunitarios o individuales, fijos, móviles, o provisionales de uno u otro tipo, así como las reservas de agua en los casos en que sean obligatorias, y decidir en cada caso concreto sobre la cuestión.



5. Los que dimanen del ejercicio de las competencias que tiene atribuidas, de la normativa vigente y de las relaciones jurídicas que pueda establecer.

**Artículo 13.** Obligaciones de la Entidad suministradora.

Con independencia de aquellas situaciones que sean objeto de una regulación especial en este Reglamento, otra normativa aplicable y en el contrato de suministro o posteriores adaptaciones, de las que se deriven obligaciones específicas para la Empresa suministradora, esta tendrá las siguientes obligaciones:

1. La Entidad suministradora, con los recursos a su alcance y en el ámbito de su competencia, viene obligada a facilitar el suministro, y situar el agua en el punto de toma determinado, una vez cumplidas las exigencias fijadas en este Reglamento y demás normativa aplicable.
2. Mantener la regularidad en el suministro, salvo en los casos previstos en este Reglamento.
3. Mantener y conservar, a su cargo, la red pública de abastecimiento, con todas sus instalaciones, hasta la conexión de la red pública con la acometida.

El deber de mantenimiento, se entiende sin perjuicio del derecho a reclamar del responsable del daño o deterioro, en su caso, la correspondiente indemnización.

4. Facturar los consumos y de todos los conceptos que deban ser incluídos en la factura, con arreglo a las tarifas del servicio y normativa vigente en cada momento, tomando como base las medidas periódicas realizadas, o, en su caso, aplicando los pactos concertados con el Abonado.

En el supuesto de que, en el intermedio entre dos lecturas de contador, se produjera una modificación de las tarifas que afectase a los diferentes conceptos de la factura, se aplicará cada uno de los precios a la parte proporcional del consumo en relación al tiempo de vigencia de cada uno de ellos.

## CAPÍTULO V Clases de suministro y contratación

**Artículo 14.** Clases de suministro.

Las clases de suministro formarán parte de la estructura de la tarifas del servicio propuestas por la empresa y aprobadas por el Ayuntamiento y otras Administraciones competentes.

**Artículo 15.**

La contratación se ceñirá a las condiciones establecidas en el contrato o póliza de abono propuesto por la suministradora y aprobado por el Ayuntamiento, salvo en aquellos casos, como en el de los servicios especiales, en que no exista obligación de atender a la solicitud de

suministro, en los que Empresa suministradora podrá convenir con el Abonado otras condiciones.

#### **Artículo 16.**

La documentación y tramitación previas a la contratación, deberán ser aprobadas por el Ayuntamiento a propuesta de la gestora del servicio.

#### **Artículo 17. Denegación de la contratación.**

La Empresa podrá negarse a la formalización del contrato de suministro en los siguientes casos:

1. Incumplimiento por parte del solicitante de los requisitos exigidos para contratar por la normativa aplicable y por las normas de contratación establecidas por la Empresa y aprobadas por el Ayuntamiento.
2. Falta de ingreso o de actualización de la fianza exigible, en los casos previstos en este Reglamento.
3. Inexistencia de acometida para el suministro de agua y de conexión a la redes de alcantarillado y pluviales, o de cualquier otro sistema autorizado de evacuación de aguas residuales y/o pluviales.
4. Existencia de una deuda pendiente por parte del solicitante de la contratación frente a la suministradora en virtud de un contrato anterior relativo a la misma finca o parte determinada, salvo que el solicitante garantice el pago de una anualidad de consumo estimado según las reglas de este Reglamento mediante depósito o fianza.
5. Existencia de otro contrato anterior y vigente para la misma finca o parte determinada.
6. Falta de acreditación de título o autorizaciones para situar el recinto de contadores y demás instalaciones en propiedad privada.
7. Participación en cualquier grado, en la defraudación de agua, salvo que el solicitante garantice el pago de una anualidad de consumo estimado según las reglas de este Reglamento mediante depósito o fianza.
8. Las que dimanen del contenido del este Reglamento y de la normativa vigente.

#### **Artículo 18. Contrato de suministro.**

1. En el contrato de suministro o póliza de abono, se establecerán las condiciones del mismo que, juntamente con las dimanantes del presente Reglamento, de la normativa aplicable a cada tipo de suministro, las disposiciones de las Administraciones competentes y las normas de la propia Empresa, determinarán el contenido de la relación contractual.

2. Los contratos se establecerán para cada tipo de suministro, el cual quedará adscrito a los fines para los que se contrató, quedando prohibido derivarlo a otros no previstos en el contrato.

3. Se formalizará un contrato de suministro para cada contador y/o uso del suministro independientes.

#### **Artículo 19.** Sujetos del contrato.

1. Los contratos de suministro se formalizarán entre la Entidad y el propietario o titular del derecho de uso de la finca, local o industria a abastecer, denominado el Abonado.

2. La modificación en la persona del Abonado exige la formalización de nuevo contrato o la aceptación, por parte de la Empresa, de la subrogación del nuevo Abonado en los derechos y obligaciones del anterior, siempre que se reúnan los requisitos y condiciones establecidos. En el supuesto de que se produzca un cambio de hecho en la persona del usuario, serán responsables solidarios del cumplimiento del contrato y del pago de los suministros el Abonado y los subsiguientes usuarios.

En los supuestos previstos en el párrafo anterior, la Empresa, además, podrá optar por suspender o interrumpir el suministro o por efectuar de oficio la novación del contrato, entendiendo subrogado al nuevo usuario en los derechos y obligaciones del Abonado, pudiendo exigir, en este caso, la adaptación a la normativa en vigor tanto del contrato como de las instalaciones.

#### **Artículo 20.** Duración del contrato.

1. El contrato de suministro se concertará generalmente por tiempo indefinido, salvo estipulación en contrario.

2. Los suministros para obras, espectáculos temporales en locales provisionales, y en general, todos aquellos contratados para cubrir actividades o necesidades temporales o esporádicas, se concertarán siempre en las condiciones y términos establecidos en la licencia que las autorice.

En todo caso, el Abonado podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento.

#### **Artículo 21.** Cláusulas especiales.

Las cláusulas especiales que puedan figurar en los contratos no podrán contener condición alguna contraria a los preceptos de este Reglamento y demás normativa aplicable.

## CAPÍTULO VI Suspension del suministro

### **Artículo 22.**

La Empresa suministradora, sin perjuicio de las acciones civiles, administrativas o penales que la legislación vigente le reconozca, podrá suspender el suministro en los casos siguientes:

1. Restricciones autorizadas o impuestas por la Autoridad competente.
2. Sustitución en la persona del Abonado.
3. Impago de la facturación.
4. Existencia de derivaciones en la instalación para suministros a terceros.
5. Participación, en cualquier grado, en fraude de agua.
6. Utilización del agua para usos o en forma distintos de los contratados.
7. Denegación u obstaculización del acceso a las instalaciones de los servicios de inspección de la Empresa suministradora, en días y horas hábiles, para proceder a su revisión, en los casos en que se hayan detectado indicios de consumos excesivos, perturbaciones en la red, indicios de fraude, derivaciones in consentidas, usos no previstos en el contrato o cualquier otra anomalía que justifique la inspección, así como para tomar las medidas necesarias para subsanarlas.
8. No facilitar, durante más de un año, el acceso al contador o sistema de medición entre las 8 y las 14 horas de la jornada laboral normal de lunes a viernes, a fin de efectuar su lectura, y en tanto persista en esta actitud.
9. Incumplimiento por el Abonado de las condiciones establecidas en el contrato, normativa aplicable y condiciones generales del servicio.
10. Negativa del Abonado a modificar el recinto de contadores y los elementos del sistema de medición de consumos o la instalación interior, cuando ello venga impuesto por la normativa vigente.
11. Falta de prestación o de actualización de las fianzas exigibles al amparo de este Reglamento y del contrato de suministro.
12. Perjudicar o poner en peligro la calidad del agua en la red de distribución externa a la finca abastecida; provocar perturbaciones en la propia red; o existencia de pérdidas significativas de agua en la instalación interior de la finca, hasta en tanto no adopte el Abonado las medidas pertinentes al respecto.
13. Mezcla del agua procedente de la red municipal con otra de distinta procedencia.

14. En casos de emergencia que exijan la suspensión temporal del suministro al Abonado concreto o a una zona de la red, o en aquéllos en que sea necesaria la suspensión del suministro para proceder a actuaciones para el mantenimiento del servicio y de las instalaciones.

15. Cualquier otra causa prevista específicamente en el presente Reglamento, la normativa aplicable y las condiciones del contrato.

En los casos previstos en los apartados 1, 4, 5, 12, 13 y 14, la suspensión podrá ser inmediata.

### **Artículo 23.** Procedimiento para la suspensión.

Salvo en los supuestos de suspensión inmediata, el procedimiento a seguir será el siguiente:

a) La Entidad suministradora comunicará al Abonado la propuesta de suspensión motivada, por cualquier medio adecuado, incluidos fax, correo electrónico o telegrama, concediendo un plazo para alegaciones y/o para eliminar la causa de la suspensión, que no podrá ser inferior a quince días naturales.

b) Si se presentasen alegaciones dentro del plazo, la suministradora deberá resolver la cuestión y comunicar su decisión al Abonado, dando un nuevo plazo de quince días naturales para eliminar la causa de la suspensión si fuese desestimatoria en todo o en parte de las alegaciones.

c) Transcurridos los plazos indicados, podrá la suministradora suspender sin más el suministro, sin perjuicio de las acciones que pueda ejercitar el Abonado ante la jurisdicción competente.

### **Artículo 24.**

La suspensión del suministro no podrá efectuarse, salvo en los supuestos de suspensión inmediata, en días festivos o en los que la Entidad suministradora no disponga de los servicios administrativos y técnicos de atención al público, que permitan la subsanación inmediata por el Abonado de las causas justificativas de la suspensión, ni en las vísperas de dichos días.

### **Artículo 25.**

El restablecimiento del servicio se realizará el mismo día, o en su defecto, el siguiente día hábil a aquel en que se hayan subsanado las causas de la suspensión o regularizado la situación.

### **Artículo 26.**

Para hacer efectiva la suspensión del suministro, la Empresa suministradora podrá instalar, en el mismo contador o en cualquier punto anterior al mismo, los mecanismos o sistemas que

garanticen la suspensión, pudiendo llegar, en caso de comprobación de la ineficacia de medidas menos rigurosas o de suspensión del suministro por más de seis meses, al corte de la acometida.

#### **Artículo 27.**

Si la suspensión es debida a causas imputables al Abonado, la Entidad suministradora podrá cobrar del Abonado, previamente a la reanudación del suministro, los derechos de reconexión establecidos en las tarifas del servicio, y el coste de la nueva acometida, en su caso.

#### **Artículo 28. Rescisión del contrato.**

En los supuestos de suspensión del suministro por causa imputable al Abonado, transcurridos tres meses desde la efectiva suspensión sin que hayan sido removidas por el Abonado las causas que la motivaron, podrá la Empresa suministradora ejercitar la acción de resolución del contrato, sin perjuicio del derecho a exigir el pago de la deuda pendiente y el resarcimiento de los daños y perjuicios a que hubiere lugar.

#### **Artículo 29. Ejercicio de acciones.**

Tanto el Abonado como la empresa suministradora, como persona jurídica con personalidad plena, podrán ejercitar ante la jurisdicción competente las acciones a que en derecho haya lugar basadas en el incumplimiento del contrato, incluida las de indemnización de daños y perjuicios, suspensión del suministro, la resolución del contrato y/o el cobro de la deuda.

## **CAPÍTULO VII Extinción del contrato de suministro**

#### **Artículo 30.**

El contrato se extinguirá por:

1. Petición del Abonado.
2. Por sustitución en la persona del Abonado en los supuestos previstos en el artículo 19.2.
3. Cumplimiento del término o condición fijado en el contrato de suministro.
4. Desaparición física o jurídica de la finca para la que se contrato.
5. Por decisión unilateral de la Empresa suministradora, en los supuestos establecidos en este Reglamento o en el contrato de suministro.

## CAPÍTULO VIII

### Regularidad en el suministro

**Artículo 31.** Garantía de presión, caudal y continuidad del abastecimiento.

Salvo por causa de fuerza mayor, avería en las instalaciones o redes, o cualquiera de las expresadas en los artículos siguientes, en la normativa vigente o en el contrato de suministro, la Entidad suministradora deberá mantener la continuidad del abastecimiento, en las condiciones de presión y caudal establecidas contractualmente, en su caso, con una tolerancia en más o menos un 20 por 100.

**Artículo 32.** Suspensión temporal.

La Empresa suministradora podrá suspender el servicio, por el tiempo imprescindible, para proceder a operaciones de mantenimiento, reparación o mejora de las redes e instalaciones a su cargo.

En los cortes previsibles, la Entidad suministradora deberá preavisar con una antelación mínima de 24 horas a los Abonados de la zona afectada, por medio de cualquier medio adecuado, pudiendo utilizar entre otras posibilidades la publicación de un anuncio en uno o varios medios de comunicación social.

**Artículo 33.** Reservas de agua.

Sin perjuicio de lo que establezcan las regulaciones específicas de cada sector, las normas urbanísticas o exista alguna razón que justifique, a juicio de la suministradora, una consideración especial, los edificios en los que se desarrolle cualquier actividad en la que el agua sea una necesidad para la salud o seguridad de las personas y bienes y, especialmente, en los centros hospitalarios, almacenes de productos inflamables y combustibles, grandes centros comerciales, así como las industrias en las que el agua sea un elemento indispensable en el proceso de producción o conservación de productos, deberán disponer de depósitos de reserva de agua que aseguren una autonomía de abastecimiento acorde con las necesidades mínimas que deban cubrirse durante veinticuatro horas como mínimo.

**Artículo 34.** Restricciones en el suministro.

La Entidad suministradora, previa autorización del Ayuntamiento de Palma, podrá restringir o suspender totalmente el suministro, con carácter general para toda la población o para un sector de ella, tanto en lo que se refiere al caudal como a los usos del agua contratados, en caso de escasez de recursos en cantidad o calidad, poniendo en conocimiento de los usuarios afectados, por medio de los medios de comunicación adecuados, las medidas adoptadas, las razones de las restricciones, la fecha de entrada en vigor y duración aproximada.

## CAPÍTULO IX

### Lecturas, consumos y facturación

#### **Artículo 35.** Personal autorizado.

La lectura de las indicaciones de los contadores o sistemas de medición de consumos serán efectuadas por personal autorizado por la Empresa suministradora, debidamente acreditado, en días y horas hábiles.

#### **Artículo 36.** Periodicidad de lecturas de contadores y facturación.

1. La Entidad suministradora procurará efectuar las lecturas de los contadores de consumos por períodos de aproximadamente la misma duración, que no podrá exceder de los seis meses a menos existan dificultades no imputables a la Empresa para efectuar las lecturas.
2. La facturación se efectuará por períodos vencidos.
3. En los casos de suministros eventuales, controlados mediante equipos de medida móviles, el abonado deberá presentarlos en los locales de la Empresa suministradora en las fechas o períodos fijados en el contrato, para su lectura.
4. En caso de imposibilidad de lectura del contador por ausencia del Abonado, dificultades de acceso al mismo o por otra causa suficiente, se deberá poner en su conocimiento, mediante nota del mismo personal encargado de la lectura o por otro medio, el intento de lectura efectuado, con expresión de fecha y hora, apercibiendo al Abonado de que dispone de cinco días hábiles para facilitar la lectura del contador a la Empresa, y que transcurrido dicho plazo la Empresa podrá proceder a la determinación del consumo por estimación, sin perjuicio de su posterior comprobación y corrección y de la posibilidad de la suspensión del suministro.
5. Si para el consumo de que se trate las tarifas estableciesen bloques progresivos, para su aplicación se deberá entender el consumo, registrado o estimado, como repartido homogéneamente entre todas las unidades de tiempo que abarque la lectura o la estimación.

#### **Artículo 37.** Consumos estimados.

1. Si no se pudiera determinar por medios ordinarios el consumo real, ya sea por avería del contador, por falta de lectura del mismo, por cualquier otra causa, o en supuestos de fraude, se podrá estimar y facturar, con arreglo a los siguientes criterios:
  - a) consumo registrado o estimado durante los mismos meses o días naturales del año anterior;
  - b) si no se pudiese aplicar el apartado a) por falta de datos, se estimará un consumo diario igual al promedio del período registrado inmediatamente anterior;
  - c) si no se pudiera aplicar ninguno de los anteriores criterios, se estimará un consumo equivalente a la capacidad nominal del contador durante una hora diaria.



2. Los consumos estimados se entenderán definitivos en los supuestos de avería, desaparición o inexistencia del contador, y provisionales en los supuesto de falta de lectura del mismo y pendientes de lo que resulte de la lectura.

**Artículo 38.** Errores en la facturación.

En caso de que se compruebe que se ha facturado de más, la suministradora deberá reintegrar al abonado la diferencia a su favor.

Los errores de facturación en menos, se fraccionarán e incluirán en las facturas correspondientes a los períodos siguientes a la liquidación firme de la cantidad facturada de menos al abonado, dentro de un plazo equivalente al período a que se refieren las facturas equivocadas.

## CAPÍTULO X Inspecciones - fraudes en el suministro de agua

**Artículo 39.** Inspecciones.

1. La Entidad suministradora, podrá efectuar, mediante personal debidamente acreditado y contando con las autorizaciones pertinentes, inspecciones de las instalaciones interiores de los inmuebles abastecidos para comprobar la posible existencia de defraudación de agua o el cumplimiento de lo establecido en el presente Reglamento y demás normativa aplicable.

Se levantará acta haciendo constar todos los datos y circunstancias de interés, y entre ellos: lugar, fecha y hora de la inspección, personas presentes, descripción de la anomalía observada y elementos de prueba obtenidos, en su caso.

Una vez redactada el acta, se invitará a la persona o personas presentes a que firmen el acta, en la cual podrán hacer constar las observaciones que entiendan pertinentes, haciéndose constar en la misma acta la negativa a firmar, en su caso.

2. La inspección deberá comunicarse previamente al Abonado, salvo que por razones de urgencia, de ausencia o desconocimiento de la persona del usuario o de flagrancia de la infracción no sea posible, en cuyo caso deberá extremarse el respeto de las garantías del Abonado.

3. Así mismo, la suministradora podrá solicitar de la administración competente en cada caso la realización de visitas de inspección.

**Artículo 40.** Actuaciones inmediatas.

En caso de que existan indicios de circunstancias que sean o puedan ser causa de perturbación, daño o riesgo inminente para la red, infracción flagrante de este Reglamento, o en los supuestos de defraudación de fluido, derivación no autorizada o fuga de agua, el mismo inspector actuante podrá proceder a suspender el suministro de inmediato o a tomar las

medidas urgentes adecuadas al caso, sin perjuicio de que, una vez adoptadas las medidas urgentes, se proceda por el trámite ordinario.

**Artículo 41.** Liquidación en supuestos de defraudación.

1. La Empresa suministradora llevará a cabo la valoración de lo defraudado y la liquidación de las responsabilidades pecuniarias, considerando los siguientes supuestos:

1.1. Existencia o no de contrato de suministro entre la Empresa suministradora y el responsable del aprovechamiento fraudulento.

1.2. Derivaciones de caudal antes del contador.

1.3. Manipulación o alteración del contador o sistema de medición del consumo que produzca un funcionamiento anormal del mismo.

1.4. Utilización del agua en usos distintos de los contratados u ocultación de datos que afecten a la facturación.

A efectos de liquidación por fraude en los casos 1.1., 1.2. y 1.3., se partirá de la base de un consumo estimado equivalente a la capacidad nominal del contador que reglamentariamente hubiese correspondido a los inmuebles o instalaciones que se hayan beneficiado del suministro clandestino, durante tres horas diarias ininterrumpidas, desde la fecha en que se inicio la defraudación hasta la de interrupción del aprovechamiento fraudulento, salvo que se pruebe un mayor consumo.

En el supuesto 1.4, la liquidación se efectuará aplicando las tarifas correspondientes a los usos y/o parámetros realmente aplicables.

La liquidación por fraude se efectuará con arreglo a los precios vigentes en cada uno de los períodos a que se refiera, y estará sujeta a los impuestos y demás conceptos que le fueran repercutibles.

2. La liquidación por fraude es compatible con, e independiente de, cualquier otra acción, civil, penal o administrativa, incluida la resolución del contrato.

**CAPÍTULO XI**  
**Regimen economico**

**Artículo 42.**

La facturación se efectuará conforme a las tarifas aprobadas por las Administraciones competentes.

**Artículo 43.** Servicios especiales.

1. Se consideran servicios especiales aquellos prestados por la Entidad al margen del servicio público de abastecimiento de agua potable a la población en sentido estricto.
2. No se consideran de obligatoria prestación por parte de la Entidad suministradora, y se deberá formalizar el correspondiente contrato entre usuario y suministradora. Los consumos serán medidos por contador fijo o móvil, o aforados.
3. Los servicios especiales deberán ser indemnizados o compensados y facturados con arreglo a las tarifas vigentes.
4. Los consumos debidos a intervenciones en caso de incendio, podrán ser calculados por contador o estimados conforme a criterios adecuados, y facturados a los propietarios de los bienes afectados.

**Artículo 44.** Cánones.

Se podrán imponer, con carácter general para todos los abonados, cánones de naturaleza finalista y temporal, para hacer frente a inversiones en infraestructuras específicas.

**Artículo 45.** Recargos especiales.

Se podrán establecer recargos especiales, temporales o definitivos, sobre un sector de la población o sobre abonados concretos, a fin de afrontar el mayor coste de la ejecución y explotación de las obras e instalaciones específicas, diferentes o complementarias de las del abastecimiento normal, como pudieran ser instalaciones para modificación de presión o caudal, bombeo, etc., que generen un coste adicional.

**Artículo 46.** Fianzas.

La Empresa suministradora podrá exigir, en el caso de suministros a obras o instalaciones temporales, un depósito o aval bancario suficientes para afianzar posibles descubiertos por parte del Abonado, cuya cuantía no podrá superar el coste estimado de un año según las características técnicas del suministro contratado, a razón de tres horas diarias de consumo, así como su actualización en función de los consumos registrados o estimados.

El depósito o el aval se cancelarán una vez liquidado y finalizado el contrato de conformidad entre ambas partes.

## **CAPÍTULO XII**

### **Reclamaciones**

**Artículo 47.** Reclamaciones de los Abonados.

Sin perjuicio del derecho del Abonado a acudir a las Administraciones competentes y/o los Tribunales de Justicia, podrá presentar ante la Empresa suministradora las reclamaciones o peticiones que estime oportunas.

Las reclamaciones no suspenderán la obligación de pago de la deuda líquida existente a favor de la Empresa suministradora.

**Artículo 48.** Incumplimiento de la Empresa suministradora.

La Empresa suministradora incurrirá en responsabilidad civil, penal o administrativa, en caso de incumplimiento de las condiciones establecidas en el contrato de suministro y normativa aplicable, denunciante ante las Jurisdicciones y Administraciones competentes.

## **CAPÍTULO XIII**

### **Del regimen disciplinario y del procedimiento sancionador**

**Artículo 49.**

Corresponde a la Alcaldía ejercer las actividades de control y adoptar las medidas complementarias, cautelares o correctoras que sean necesarias, así como la incoación y resolución de los expedientes sancionadores que dimanen de infracciones al presente Reglamento.

**Artículo 50.**

Los expedientes sancionadores se tramitarán con arreglo al Reglamento del Régimen Jurídico del Procedimiento General Sancionador del Ayuntamiento de Palma.

**Artículo 51.**

Las infracciones se clasifican, en razón de su entidad, en leves, graves y muy graves.

**Artículo 52.**

Son infracciones leves las vulneraciones del presente Reglamento cuando no se hallen tipificadas como graves o muy graves.

### **Artículo 53.**

Son infracciones graves:

- a) Utilizar indebidamente bocas de riego y bocas contra incendios.
- b) Causar daños en elementos de las redes municipales de abastecimiento de agua.
- c) Utilizar agua regenerada sin contrato de suministro, o de forma o para usos distintos a lo establecido en el contrato.
- d) Alterar la calidad y/o condiciones sanitarias del agua.
- e) Mezclar el agua suministrada por la red municipal con agua de distinta procedencia.
- f) Contravenir las disposiciones administrativas en cuanto a economía y usos del agua.
- g) La comisión de infracción leve cuando concurra la circunstancia de reincidencia.

A los efectos de este artículo, existe reincidencia cuando el responsable haya sido sancionado por la comisión de más de una infracción leve en el término de un año y las sanciones sean firmes.

### **Artículo 54.**

Son infracciones muy graves las tipificadas como graves, cuando concurra la circunstancia de reincidencia.

A los efectos de este artículo, existe reincidencia cuando el responsable haya sido sancionado por la comisión de más de una infracción grave en el término de un año y las sanciones sean firmes.

### **Artículo 55.**

Las infracciones reguladas en este capítulo se sancionarán con:

- a) Infracciones leves: multa de hasta 300 euros (49.916 pts.)
- b) Infracciones graves: multa de 300,01 a 600 euros (49.917 a 99.832 pts.)
- c) Infracciones muy graves: multa de 600,01 a 1.800 euros (99.833 a 299.495 pts.)

### **Artículo 56.**

Se tomarán en consideración como circunstancias modificativas de la responsabilidad a efectos de la graduación de las sanciones, las siguientes:

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

En la propuesta de resolución del expediente sancionador deberá justificarse expresamente la concurrencia y aplicación de las citadas circunstancias modificativas de la responsabilidad.

#### **Artículo 57.**

Serán responsables de las infracciones quienes por acción u omisión hubieren participado de las mismas, o se hubieren beneficiado de su comisión.

#### **Artículo 58.**

Las infracciones establecidas en este Reglamento prescribirán a los seis meses, salvo las muy graves que lo harán a los dos años.

### **DISPOSICIÓN TRANSITORIA.**

En tanto no se aprueben los nuevos contratos de suministro y demás normativa de la empresa suministradora, se mantendrán en vigor los actualmente vigentes.

### **DISPOSICIÓN FINAL**

El presente Reglamento entrará en vigor el mismo día de su publicación en el BOIB al haberse dado cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 65.2 y 70.2 de la Ley 7/85, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local.