



Secció I. Disposicions generals AJUNTAMENT D'EIVISSA

6987

Reglament del servei públic de proveïment d'aigua potable i clavegueram

Expedient núm.	Procediment
3729/2023	Disposicions Normatives (Aprovació, Modificació o Derogació)

Per Acord del Ple de data 27 de juny de 2024, s'aprova definitivament el Reglament del servei públic de proveïment d'aigua potable i clavegueram de la ciutat d'Eivissa, que es publica als efectes de l'article 70.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local i 103 de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears.

REGLAMENT DEL SERVEI DE PROVEÏMENT D'AIGUA POTABLE I CLAVEGUERAM AL MUNICIPI D'EIVISSA (ILLES BALEARS)

ÍNDEX

CAPÍTOL I - DISPOSICIONS GENERALS

- Article 1. Objecte
- Article 2. Normes generals
- Article 3. Gestió i titularitat del Servei Municipal
- Article 4. Funcions de l'Ajuntament i garantia de subministrament
- Article 5. Accés al Servei Municipal
- Article 6. Àrea de cobertura del Servei Municipal
- Article 7. Exclusivitat en el subministrament d'aigua potable i servei de sanejament

CAPÍTOL II - OBLIGACIONS I DRETS DE LA PRESTADORA DEL SERVEI MUNICIPAL I DE LES PERSONES USUÀRIES

- Article 8. Obligacions de la prestadora del Servei Municipal
- Article 9. Drets de la prestadora del Servei Municipal
- Article 10. Obligacions de les persones usuàries
- Article 11. Drets de les persones usuàries

CAPÍTOL III – INSTAL·LACIONES DE PROVEÏMENT D'AIGUA POTABLE I DE SANEJAMENT

- Article 12. Definicions i límits
- Article 13. Condicions de les instal·lacions interiors
- Article 14. Modalitats d'abocament

CAPÍTOL IV – CONNEXIONS DE SERVEI

- Article 15. Concessió de connexions de servei
- Article 16. Condicions per a la concessió
- Article 17. Actuacions en l'àrea de cobertura del Servei Municipal
- Article 18. Urbanitzacions i polígons
- Article 19. Fixació de característiques
- Article 20. Tramitació de sol·licituds
- Article 21. Objecte de la concessió de connexions de servei
- Article 22. Formalització de la concessió de connexions de servei
- Article 23. Execució, connexió i conservació de connexions de servei
- Article 24. Fosses sèptiques
- Article 25. Import d'execució de connexió
- Article 26. Reclamacions

CAPÍTOL V – CONTROL DE CONSUMS





- Article 27. Equips de mesura
- Article 28. Característiques tècniques dels equips de mesura
- Article 29. Comptador únic
- Article 30. Bateria de comptadors divisionaris
- Article 31. Propietat, manteniment i renovació periòdica dels comptadors
- Article 32. Verificació oficial i precintament
- Article 33. Liquidació per verificació
- Article 34. Precintament oficial i etiquetes
- Article 35. Desmuntatge de comptadors
- Article 36. Canvi d'emplaçament
- Article 37. Adquisició del comptador

CAPÍTOL VI – CONDICIONS DEL SUBMINISTRAMENT D'AIGUA POTABLE

- Article 38. Caràcter del subministrament
- Article 39. Suministraments diferenciats
- Article 40. Suministraments per a servei contra incendis

CAPÍTOL VII – CONCESSIÓ I CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT D'AIGUA POTABLE I DEL SERVEI DE SANEJAMENT

- Article 41. Sol·licitud de servei
- Article 42. Contractació
- Article 43. Causes de denegació del contracte
- Article 44. Drets de connexió o de connexió de servei
- Article 45. Contracte de subministrament d'aigua potable i/o servei de sanejament
- Article 46. Subjectes del contracte
- Article 47. Subrogació
- Article 48. Durada del contracte
- Article 49. Clàusules especials
- Article 50. Causes de suspensió del subministrament
- Article 51. Procediment de suspensió
- Article 52. Extinció del contracte

CAPÍTOL VIII – REGULARITAT EN EL SERVEI

- Article 53. Garantia de pressió i cabal
- Article 54. Continuitat en el servei
- Article 55. Suspensions temporals
- Article 56. Reserves d'aigua
- Article 57. Restriccions en el subministrament

CAPÍTOL IX – LECTURES, CONSUMS I FACTURACIONS

- Article 58. Periodicitat de lectures
- Article 60. Determinació de consums
- Article 61. Consums estimats
- Article 62. Objecte i periodicitat de la facturació
- Article 63. Requisits de factures i rebuts
- Article 64. Informació en rebuts
- Article 65. Prorrateig
- Article 66. Tributs
- Article 67. Termini de pagament
- Article 68. Forma de pagament de les factures o rebuts
- Article 69. Via de constrenyiment
- Article 70. Correcció d'errors en la facturació

CAPÍTOL X – FRAUS EN EL SERVEI

- Article 71. Inspectors autoritzats





- Article 72. Auxilis a la inspecció
- Article 73. Acta de la inspecció
- Article 74. Actuació per anomalia
- Article 75. Liquidació por frau

CAPÍTOL XI – RÈGIM ECONÒMIC

- Article 76. Drets econòmics
- Article 77. Tramitació

CAPÍTOL XII – RÈGIM SANCIONADOR

- Article 78. Qualificació de la infracció
- Article 79. Infraccions lleus
- Article 80. Infraccions greus
- Article 81. Infraccions molt greus
- Article 82. Graduació de les sancions
- Article 83. Quantia de les sancions
- Article 84. Reparació
- Article 85. Del procediment sancionador
- Article 86. Primacia de l'ordre jurisdiccional penal
- Article 87. De l'òrgan competent
- Article 88. Mesures provisionals
- Article 89. Incompliment per part de la prestadora del Servei Municipal

CAPÍTOL XIII – CONSULTES I RECLAMACIONS

- Article 90. Definicions
- Article 91. Consultes i informació
- Article 92. Reclamacions
- Article 93. Arbitratge
- Article 94. Jurisdicció

DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

DISPOSICIÓ FINAL

CAPÍTOL I - DISPOSICIONS GENERALS

Article 1. Objecte

1. L'objecte del present Reglament és regular les condicions generals de prestació del Servei de Proveïment d'Aigua Potable i Sanejament al municipi d'EIVISSA (en endavant, el Servei Municipal).
2. També constitueix objecte del Reglament la regulació de les relacions entre l'Entitat Gestora, bé sigui pública o privada, del Servei Municipal i les persones usuàries d'aquest Servei, en què s'estableixen els drets i obligacions bàsiques per a cadascuna de les parts.

Article 2. Normes generals

1. Els Serveis Municipals de Proveïment d'Aigua Potable i de Sanejament atesa la seva natura jurídica, i segons el que disposa l'article 34 del Decret de 17 de juny de 1955 pel qual s'aprova el Reglament de serveis de les corporacions locals, en relació amb l'article 26.1 apartat a) de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, són de recepció obligatòria per a les persones usuàries.
2. El Servei Municipal de Proveïment d'Aigua Potable i de Sanejament és de caràcter públic, per la qual cosa s'oferirà sense cap altra limitació que el compliment de les condicions que per a les persones usuàries indiqui el present Reglament i altres disposicions que siguin d'aplicació.





3. El Servei Municipal s'ha d'ajustar a allò que estableix el present Reglament; el Reial decret 314/2006, de 17 de març, pel qual s'aprova el Codi tècnic de l'edificació (CTE); la Resolució del director general d'Indústria de 29 de gener de 2010 per la qual s'aproven les normes per a les companyies subministradores d'aigua sobre connexions de servei i comptadors per al subministrament d'aigua als edificis des d'una xarxa de distribució (publicada en el BOIB núm. 26, de 16 de febrer de 2010); la Normativa tècnica del Servei Municipal d'Aigües d'Eivissa; el Reial decret 3/2023, de 10 de gener, pel qual s'estableixen els criteris tècnic-sanitaris de la qualitat de l'aigua de consum, el seu control i subministrament; el Reial decret 902/2018, de 20 de juliol, pel qual es modifica el Reial decret 140/2003; el Decret 53/2012 de 6 de juliol, sobre vigilància sanitària de les aigües de consum humà de les Illes Balears; el Reial decret 487/2022, de 21 de juny, pel qual s'estableixen els requisits sanitaris per a la prevenció i el control de la legionel·losi; la Llei 12/2017, de 29 de desembre, d'urbanisme de les Illes Balears; el Pla General d'Ordenació Urbana del municipi d'Eivissa, i els reglaments, ordenances i altres disposicions aprovades per l'Ajuntament d'Eivissa (en endavant, l'Ajuntament), mentre no s'oposin o contradiguin les anteriors.

4. En tot el que no estigui expressament previst en el present Reglament en relació amb les característiques tècniques dels elements i l'execució de les instal·lacions de les xarxes generals i de les connexions de servei als habitatges, finques, locals o indústries són d'aplicació la Normativa tècnica del Servei Municipal d'Aigües d'Eivissa; l'Ordre de 28 de juliol de 1974 per la qual s'aprova el Plec de Prescripcions Tècniques Generals per a Canonades de Proveïment d'Aigua, del Ministeri d'Obres Públiques (publicat en el BOE núm. 236, de 2 d'octubre de 1974); l'Ordre de 15 de setembre de 1986 per la qual s'aprova el Plec de Prescripcions Tècniques Generals per a Canonades de Sanejament de Poblacions, del Ministeri d'Obres Públiques i Urbanisme (publicat en el BOE núm. 228, de 23 de setembre de 1986), i les Normes UNE-EN 805:2000 *Proveïment. Especificacions per a xarxes exteriors als edificis i els seus components*, i UNE-EN 1610:2016 *Construcció i assajos de desguassos i xarxes de clavegueram*.

Article 3. Gestió i titularitat del Servei Municipal

1. El Servei Municipal de Proveïment d'Aigua Potable i de Sanejament és un servei públic de titularitat municipal, sense perjudici de la forma de gestió que aprovi l'Ajuntament.

2. L'Ajuntament d'Eivissa pot prestar el Servei Municipal de Proveïment d'Aigua Potable i de Sanejament mitjançant qualsevol de les formes de gestió dels serveis públics prevists en la legislació vigent. L'Ajuntament d'Eivissa opta per dur a terme la gestió del servei mitjançant gestió indirecta.

3. Sense perjudici del que disposen els apartats 1 i 2 d'aquest mateix article, el Servei Municipal de Proveïment d'Aigua Potable i de Sanejament es pot garantir emprant les fórmules associatives que es preveuen en la legislació de règim local o mitjançant conveni, acord de delegació o col·laboració amb altres administracions públiques.

4. Sense perjudici de la titularitat municipal del servei, per a la seva prestació l'Ajuntament disposa del suport dels ens supramunicipals de cooperació i assistència als municipis.

Article 4. Funcions de l'Ajuntament i garantia del subministrament

1. En la seva condició de titular del Servei Municipal, li correspon a l'Ajuntament l'exercici de les funcions següents:

a. Prestar el Servei Municipal, directament o indirectament, amb continuïtat i regularitat, i sense altres interrupcions que les que es derivin de força major, o bé incidències excepcionals i justificades, pròpies de l'explotació del servei, de conformitat amb el que estableix el present Reglament.

b. Garantir la potabilitat de l'aigua subministrada de conformitat amb el que estipula el Reial decret 3/2023, de 10 de gener, pel qual s'estableixen els criteris tècnic-sanitaris de la qualitat de l'aigua de consum, el seu control i subministrament; el Reial decret 902/2018, de 20 de juliol, pel qual es modifica el Reial decret 140/2003, i el Decret 53/2012 de 6 de juliol, sobre vigilància sanitària de les aigües de consum humà de les Illes Balears, directament o a través del gestor del Servei Municipal.

c. Organitzar, coordinar i reglamentar el Servei Municipal, establint i modificant, si escau, la forma de gestió i controlant-ne i supervisant-ne la prestació efectiva, regulant, si és procedent, l'adjudicació, i formalitzant els contractes administratius que tinguin per objecte la gestió indirecta del Servei Municipal i el seu seguiment i control posterior.

d. Planificar, projectar, executar, conservar i explotar les obres i instal·lacions generals del servei de proveïment d'aigua potable (de manera directa o indirecta, a través d'una entitat gestora), necessàries per a la captació, regulació, conducció, emmagatzematge i distribució d'aigua apta per al consum humà a les persones usuàries.

e. Planificar, projectar, executar, conservar i explotar les obres i instal·lacions del servei de sanejament (de manera directa o indirecta, a través d'una entitat gestora), necessàries per a l'evacuació, la conducció i el transport de les aigües residuals fecals generades i de les aigües pluvials.

f. Aprovar les taxes, quotes, cànon, preus o tarifes del Servei Municipal, mitjançant els procediments establerts en la legislació vigent, sense perjudici de les competències atribuïdes a altres administracions públiques.

g. Controlar i vigilar el compliment adequat del que s'estableix en aquest Reglament procedint a incoar els expedients sancionadors si cal, d'acord amb el que estableixi a cada moment la normativa vigent.





- h. Resoldre les reclamacions per la prestació del Servei Municipal que qualsevol ciutadà pugui realitzar dins l'objecte d'aquest Reglament i sempre que es dirigeixin a l'Ajuntament.
- i. Donar la major publicitat possible d'aquest Reglament a la ciutadania en general.
- j. La supervisió, control, fiscalització del Servei Municipal, les seves modificacions, el rescat, el segrest o la declaració de caducitat, en aquells casos en què fos necessari.
- k. Qualsevol altra funció que li sigui assignada per la legislació vigent, en la seva condició d'ens titular del Servei Municipal.

2. El subministrament d'aigua potable a les persones usuàries o clients és permanent, excepte si hi ha un pacte en contra en el contracte, i no es pot interrompre si no és per força major, causes alienes a la prestadora del Servei Municipal o qualsevol altre motiu previst en aquest Reglament.

3. En circumstàncies excepcionals, com per exemple sequeres, emergències o altres situacions que impliquin que la qualitat de l'aigua no sigui apta per al consum humà, la prestadora del Servei Municipal, amb l'acord previ de l'administració competent, pot restringir el subministrament d'aigua a les persones usuàries o clients.

En aquest cas, la prestadora del Servei Municipal està obligada a informar, pels mitjans de comunicació de major difusió, de les restriccions, així com de la resta de mesures que s'hagin d'implantar.

Article 5. Accés al Servei Municipal

1. Pel que fa al caràcter públic del servei de proveïment d'aigua potable i de sanejament, qualsevol persona física o jurídica que el sol·liciti pot accedir a la seva recepció sempre que compleixi les disposicions, drets i obligacions que estableix aquest Reglament i la resta de normativa que sigui aplicable.

2. A l'efecte d'aquest Reglament, té la consideració de persona usuària del Servei Municipal tota persona física o jurídica que hagi contractat i rebi, al seu domicili o en un altre lloc fixat de mutu acord, el subministrament d'aigua potable i/o el servei de sanejament, i hagi adquirit per aquest fet la condició de persona usuària o client.

Article 6. Àrea de cobertura del Servei Municipal

1. L'àrea de cobertura comprèn, dins l'àmbit territorial del municipi d'Eivissa, o fins i tot en determinades zones de municipis confrontants, en què la prestadora del Servei Municipal desenvolupi els seus serveis, l'àrea o àrees en què existeix la infraestructura pública habilitada per al subministrament d'aigua potable i l'evacuació i el transport d'aigües residuals fecals i d'aigües pluvials.

Article 7. Exclusivitat en el subministrament d'aigua potable i servei de sanejament

1. La persona usuària o client no pot, en cap circumstància, introduir a les xarxes de distribució gestionades per la prestadora del Servei Municipal aigua que tingui procedència diferent de la subministrada per aquesta, encara que sigui apta per al consum humà.

2. Per a l'abocament d'aigües residuals que tinguin procedència diferent de l'aigua subministrada per la prestadora del Servei Municipal a les xarxes de sanejament, es requereix autorització expressa i per escrit referent a aquest fet, així com el seu control, a l'efecte de qualitat i facturació.

3. Els urbanitzadors no poden cedir una nova infraestructura a cap empresa. La cessió és a favor de l'Ajuntament, i l'explotació és a càrrec de la prestadora del Servei Municipal en les condicions que s'estableixin.

CAPÍTOL II -

OBLIGACIONS I DRETS DE LA PRESTADORA DEL SERVEI MUNICIPAL I DE LES PERSONES USUÀRIES

Article 8. Obligacions de la Prestadora del Servei Municipal

1. Obligacions generals en el **proveïment d'aigua potable**:

a. **Obligació de subministrament**: dins el terme municipal i en l'àmbit en què estigui instal·lada la xarxa de distribució d'aigua potable, segons el que s'estableix en la Llei 12/2017, de 29 de desembre, d'urbanisme de les Illes Balears, la prestadora del Servei Municipal està obligada a procedir al subministrament d'aigua potable a tot peticionari, i a l'ampliació del subministrament corresponent a tot client final que el sol·liciti per al seu ús en habitatges, edificis, locals, finques i recintes, sempre que aquests reuneixin les condicions exigides en aquest Reglament i altres disposicions de tipus urbanístic, tècnic i econòmic que hi siguin aplicables.

b. **Qualitat de l'aigua**: la prestadora del Servei Municipal està obligada a subministrar aigua als clients i garantir-ne la potabilitat, en





funció de l'origen i mitjans de tractament, de conformitat amb el que s'estableix en el RD 140/2003; el Reial decret 902/2018, de 20 de juliol, pel qual es modifica el Reial decret 140/2003, i el Decret 53/2012 de 6 de juliol, sobre vigilància sanitària de les aigües de consum humà de les Illes Balears, a les vàlvules de registre situades al final de les connexions de servei, en via o espai públic, i al més a prop possible dels immobles o finques per als quals s'hagi contractat la connexió. La vàlvula de registre constitueix el punt de lliurament d'aigua potable de la prestadora del Servei Municipal a la persona usuària, per la qual cosa a partir d'aquesta vàlvula comença la instal·lació de la connexió de servei. El manteniment de la instal·lació de connexió de servei a l'interior d'edificació és responsabilitat de la persona usuària el manteniment de la instal·lació en una zona exterior d'ús públic és responsabilitat de la prestadora del servei públic.

c. Conservació de les instal·lacions: és obligació de la prestadora del Servei Municipal gestionar, mantenir i conservar els sistemes de captació, de potabilització, d'impulsió, els dipòsits de regulació, les xarxes de distribució, les vàlvules de xarxa, les boques de reg i hidrants, les connexions de servei (la zona que transcorre en via o espai públic, i al més a prop possible dels immobles o finques per als quals s'hagi contractat la connexió), els comptadors de sector i de persones usuàries i els sistemes de control.

Es prohibeix l'existència de dipòsits d'aigua potable a les xarxes de distribució que no tinguin un sistema de control de nivell que eviti de manera eficaç, i amb els nivells de redundància requerits, el vessament i alleujament d'aigua en cas de sobrecompliment.

La prestadora del Servei Municipal té l'obligació de netejar i desinfectar, així com fer el manteniment preventiu i/o correctiu dels dipòsits generals d'emmagatzematge.

És obligació de la prestadora del Servei Municipal la cerca, localització i reparació de trencaments i fuites a les xarxes generals i connexions de servei, realitzant campanyes sistemàtiques de detecció aplicant els millors sistemes i tecnologies existents en el moment de realitzar l'actuació.

d. Garantia de pressió o cabal: la prestadora del Servei Municipal està obligada, tret del cas d'avaries accidentals o causes de força major, a mantenir a la vàlvula de registre les condicions de pressió i cabal establertes en el contracte de connexió de servei o subministrament, de conformitat amb les prescripcions d'aquest Reglament.

Les possibilitats tècniques de les xarxes de distribució i cota piezomètrica són les que possibiliten el rang de pressions adequat per al subministrament correcte, tot evitant tant pressions elevades, que puguin arribar a fer malbé les instal·lacions i elevar les pèrdues d'aigua de manera considerable, com baixes pressions, que dificultin el subministrament correcte als clients.

Les xarxes de distribució són explotades atenent el nivell òptim de pressió en cada franja horària i dia de la setmana, en tant que sigui possible, per permetre una prestació adequada del servei a la mínima pressió necessària.

e. Regularitat en la prestació dels serveis: La prestadora del Servei Municipal està obligada a mantenir la regularitat en el subministrament d'aigua potable.

En qualsevol cas, no se li imputaran les interrupcions d'aquests serveis en els supòsits indicats en aquest Reglament.

f. Visita a les instal·lacions: la prestadora del Servei Municipal està obligada a col·laborar amb les autoritats i centres d'educació per facilitar, en harmonia amb les necessitats d'explotació, que els clients, persona usuària o públic en general puguin conèixer el funcionament de les instal·lacions adscrites al Servei Municipal, sota la seva responsabilitat i criteri, en els moments més adequats per garantir una menor interferència amb la seva prestació.

g. Reclamacions: la prestadora del Servei Municipal ha de contestar les reclamacions de les persones usuàries que ho formulin per escrit en un termini no superior a cinc (5) dies hàbils.

És obligació de la prestadora del Servei Municipal l'existència i manteniment del corresponent registre d'entrada de reclamacions, tant verbals com escrites, en el qual quedi constància, almenys, de totes les comunicacions i denúncies formulades per les persones usuàries per qualsevol mitjà, fins i tot les reclamacions vehiculades a través de l'Ajuntament. En tots els casos es proporciona a les persones usuàries, en el moment de la comunicació, una còpia de l'escrit de reclamació, en el qual queda reflectit l'objecte de la denúncia o comunicació i en el qual consta la data d'entrada, causa denunciada o comunicada i segell de l'entitat.

La prestadora del Servei Municipal ha d'enviar una còpia de la reclamació i de la contestació a l'Ajuntament i a la Comissió de Seguiment i Control dins les 48 hores següents a la comunicació a la persona usuària.

h. Tarifes: la prestadora del Servei Municipal està obligada a aplicar, als diferents tipus de subministraments que s'hagin definit, les tarifes que, a cada moment, es trobin en vigor al municipi.

a. Atenció al client: la prestadora del Servei Municipal disposa d'una oficina al nucli urbà d'Eivissa per a l'atenció i relació amb les persones usuàries del Servei.

Així mateix, la prestadora del Servei Municipal posa a la disposició dels clients una pàgina web o aplicació gratuïta apta per a telèfons mòbils on figurin les tarifes vigents a cada moment, normativa d'aplicació, incidències del servei i avisos de suspensió del subministrament, dades de contacte, informació en situacions d'emergència o catàstrofe i, en general, tota aquella informació que l'Ajuntament estimi d'interès per a les persones usuàries.

Adicionalment, la prestadora del Servei Municipal ha de disposar d'un servei telemàtic i d'un servei telefònic gratuït a través dels quals sigui possible efectuar les gestions més habituals com ara contractació de serveis, canvis de titularitat, baixes, reclamacions, domiciliacions, modificació de dades i operacions anàlogues.

j. Avisos urgents: Per atendre qualsevol incidència urgent, la prestadora del Servei Municipal està obligada a mantenir un servei permanent de guàrdia a disposició de les persones usuàries durant les 24 hores del dia, tots els dies de la setmana, inclosos dissabtes, diumenges i festius. Aquest servei permanent disposa d'un número d'atenció telefònica operatiu les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.





2. Opcions generals en el sanejament:

a. **De tipus general:** la prestadora del Servei Municipal està obligada a recollir i conduir les aigües pluvials i residuals fecals fins als punts en què hagin d'incorporar-se als col·lectors generals o, si és procedent, a les instal·lacions de depuració, tot això segons el que estableix la Llei 12/2017, de 29 de desembre, d'urbanisme de les Illes Balears.

b. **Obligació d'acceptar l'abocament:** per a tots persona usuària que obtengui el dret de servei de sanejament i estigui dins l'àrea de cobertura del servei, la prestadora del Servei Municipal ha d'acceptar l'abocament d'aigües residuals a la xarxa de sanejament, sempre que la seva composició s'ajusti a les proporcions legalment establertes i als valors límit establerts en l'Ordenança Municipal de Protecció del Medi Ambient, i es compleixin les condicions restants d'aquest Reglament i altres que puguin ser-hi aplicables.

c. **Conservació de les instal·lacions:** La prestadora del Servei Municipal està obligada a:

- Gestionar, explotar, conservar i netejar de tota mena de sòlids les xarxes unitàries i les xarxes separatives, per gravetat o d'elevació o impulsió, les connexions de servei, els pous i/o arquetes de registre, els embornals i canals, els sobreexidors, i les estacions d'elevació o impulsió construïdes d'acord amb les normes i planificació urbanística municipal, per conduir les aigües residuals fecals i les aigües pluvials fins als punts en què hagin d'incorporar-se als col·lectors generals o, si escau, a les instal·lacions de depuració o als punts d'abocament corresponents.
- Mantenir i conservar, al seu càrrec, les xarxes exteriors de sanejament a partir de l'arqueta de registre de connexió de servei (inclosa la mateixa arqueta) en el sentit normal de circulació de l'aigua. En el cas que l'edificació no disposi d'arqueta de connexió de servei, la prestadora té l'obligació de mantenir la connexió fins al límit exterior de la façana, sempre que l'espai sigui obert i d'ús públic.
- Tenir en bon estat de funcionament les instal·lacions necessàries que permetin l'evacuació de les aigües pluvials i les residuals fecals del municipi i conservar en condicions adequades totes les conduccions, l'interior d'embornals i canals de les vies públiques que permetin l'evacuació de les aigües pluvials.
- Acceptar de manera permanent, a l'arqueta de registre de la connexió de servei, els abocaments autoritzats, i fins i tot evacuar-los de manera provisional quan hagi de dur a terme obres o reparacions de la xarxa de sanejament.
- La prestadora del Servei Municipal és responsable de conservar i mantenir les instal·lacions que permetin l'evacuació i transport de les aigües residuals fecals i de les aigües pluvials a través de les xarxes municipals de sanejament, incloent-hi la neteja, desembús i manteniment de les xarxes i els seus elements, en concret, dels claveguerons i embornals.
- Realitzar i mantenir un Pla de Control d'Abocaments, el qual té com a objecte que els abocaments d'aigües residuals a la xarxa de sanejament, fonamentalment els generats per les activitats industrials, estiguin dins els límits establerts en l'Ordenança Municipal de Protecció del Medi Ambient d'Eivissa; detectar les potencials activitats contaminants; adoptar mesures correctores contra l'abocament d'aigües residuals contaminants i aconseguir-ne l'erradicació, i controlar els alleujaments i abocaments a llit públic i a la mar des de la xarxa de sanejament. Així mateix, ha de reduir el risc de sanció per incompliment d'abocaments i els cànon/taxes d'abocament aplicables, i ha de permetre imputar responsabilitats i traslladar costos a les activitats generadores dels abocaments que incompleixin les prescripcions establertes en l'Ordenança Municipal de Protecció del Medi Ambient. Per a la qual cosa gaudeix de les funcions de policia que, a aquest efecte, competeixen a l'Ajuntament.

d. **Permanència en la prestació del Servei:** la prestadora del Servei Municipal està obligada a acceptar de manera permanent, a l'arqueta de registre de la connexió de servei, els abocaments autoritzats. Aquest dret només pot interrompre's temporalment, en casos excepcionals i amb autorització de l'Ajuntament.

e. **Visita a les instal·lacions:** la prestadora del Servei Municipal està obligada a col·laborar amb les autoritats i centres d'educació per facilitar, en harmonia amb les necessitats d'explotació, que els clients, persones usuàries o públic en general puguin conèixer el funcionament de les instal·lacions adscrites al Servei Municipal, sota la seva responsabilitat i criteri, en els moments més adequats per garantir una menor interferència amb la seva prestació.

f. **Reclamacions:** la prestadora del Servei Municipal ha de contestar les reclamacions de les persones usuàries que ho formulin per escrit en un termini no superior a cinc (5) dies hàbils.

És obligació de la prestadora del Servei Municipal l'existència i manteniment del corresponent registre d'entrada de reclamacions, tant verbals com escrites, en el qual quedi constància, almenys, de totes les comunicacions i denúncies formulades per les persones usuàries per qualsevol mitjà, fins i tot les reclamacions vehiculades a través de l'Ajuntament. En tots els casos es proporciona a les persones usuàries, en el moment de la comunicació, una còpia de l'escrit de reclamació, en el qual queda reflectit l'objecte de la denúncia o comunicació i en el qual consta la data d'entrada, causa denunciada o comunicada i segell de l'entitat.

La prestadora del Servei Municipal ha d'enviar una còpia de la reclamació i de la contestació a l'Ajuntament i a la Comissió de Seguiment i Control dins les 48 hores següents a la comunicació a la persona usuària.

g. **Tarifes:** la prestadora del Servei Municipal està obligada a aplicar, als diferents tipus de subministraments que s'hagin definit, les tarifes que, a cada moment, es trobin en vigor al municipi.

h. **Atenció al client:** la prestadora del Servei Municipal disposa d'una oficina al nucli urbà d'Eivissa per a l'atenció i relació amb les persones usuàries del Servei.

Així mateix, la prestadora del Servei Municipal posa a la disposició dels clients una pàgina web on figuren les tarifes vigents a cada moment, normativa d'aplicació, incidències del servei i avisos de suspensió del subministrament, dades de contacte, informació en





situacions d'emergència o catàstrofe i, en general, tota aquella informació que l'Ajuntament estimi d'interès per a les persones usuàries.

Adicionalment, la prestadora del Servei Municipal ha de disposar d'un servei telemàtic i d'un servei telefònic a través dels quals sigui possible efectuar les gestions més habituals com ara contractació de serveis, canvis de titularitat, baixes, reclamacions, domiciliacions, modificació de dades i operacions anàlogues.

i. **Avisos urgents:** Per atendre qualsevol incidència urgent, la prestadora del Servei Municipal està obligada a mantenir un servei permanent de guàrdia a disposició de les persones usuàries durant les 24 hores del dia, tots els dies de la setmana, inclosos dissabtes, diumenges i festius. Aquest servei permanent disposa d'un número d'atenció telefònica operatiu les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.

Article 9. Drets de la prestadora del Servei Municipal

1. Sense perjudici d'aquells altres drets que, en relació amb situacions específiques, puguin derivar-se per a la prestadora del Servei Municipal, i dels que li atorguin les disposicions legals i reglamentàries en matèria de la gestió del servei públic, la prestadora del Servei Municipal tindrà, amb caràcter general, els drets següents:

- a. **Inspecció d'instal·lacions interiors:** la prestadora del Servei Municipal, sense perjudici de les competències que la legislació vigent confereixi als diferents òrgans de l'Administració, té el dret d'inspeccionar, revisar i intervenir, amb les limitacions que s'estableixen en aquest Reglament, les instal·lacions interiors del subministrament que, per qualsevol causa, es trobin o puguin trobar-se en servei o ús, i sempre que aquestes instal·lacions puguin afectar greument la gestió del Servei.
- b. **Cobraments per facturació:** la prestadora del Servei Municipal té el dret a percebre a les seves oficines o llocs destinats a aquest efecte, l'import de les facturacions o càrrecs que, reglamentàriament, formuli a la persona usuària per les prestacions que s'hagin realitzat.
- c. **Suspensió del subministrament:** la prestadora del Servei Municipal pot suspendre el subministrament a les persones usuàries en els termes i condicions que es desprenen d'aquest Reglament.
- d. **Instal·lar un comptador general:** Situat aigües amunt de l'edificació, ha de comptabilitzar la suma de les lectures dels comptadors individuals

Article 10. Obligacions de les persones usuàries:

1. Amb independència d'aquelles situacions que siguin objecte d'una regulació especial en aquest mateix Reglament, de les quals puguin derivar-se obligacions específiques, els clients tenen, amb caràcter general, les obligacions següents:

- a. **Pagament de rebuts i factures:** en reciprocitat a les prestacions que rep, qualsevol persona usuària o persona abonada està obligat al pagament puntual dels càrrecs que li formuli la prestadora del Servei Municipal segons les tarifes vigents a cada moment. Així mateix, la persona abonada està obligada al pagament puntual dels càrrecs que se li formulin derivats dels serveis específics que rebi, deguts a la sol·licitud de prestació d'un servei individualitzat. Quant als consums d'aigua, aquesta obligatorietat de pagament es considera extensiva als casos en què els consums s'hagin originat per fuita, avaria o defecte de construcció o conservació de les instal·lacions interiors, o per qualsevol altra causa no imputable a la prestadora del Servei Municipal.
- b. **Conservació d'instal·lacions:** qualsevol persona usuària ha d'utilitzar de manera correcta les instal·lacions al seu servei, adoptant les mesures necessàries per conservar-les en la forma més adequada, i evitant el retorn a la xarxa de possibles aigües contaminants, mantenint, a més, intactes els precintes col·locats per part de la prestadora del Servei Municipal que garanteixen la inviolabilitat de l'equip de mesura i de les instal·lacions de connexió de servei, si escau, en la seva condició de béns del servei públic i abstenint-se de manipular-les, així com garantint les condicions idònies per a la presa de lectures de consum.
- c. **Facilitats per a les instal·lacions i inspeccions:** qualsevol peticionari d'un subministrament ha de facilitar a la prestadora del Servei Municipal la col·locació dels elements precisos a la propietat objecte del subministrament, així com permetre-hi l'entrada al personal autoritzat per aquest Servei Municipal, que així ho acrediti i per motius justificats, a fi que pugui efectuar les comprovacions que estiguin relacionades amb el subministrament o abocament. Igualment, el peticionari d'un subministrament ha de cedir a la prestadora del Servei Municipal l'ús dels locals, recintes o arquetes necessaris per a la instal·lació dels equips de mesura i elements auxiliars adequats en cada cas.

Les persones usuàries estan obligats a permetre l'accés amb caràcter permanent als equips de mesura a la prestadora del Servei Municipal, i es fixa la ubicació de l'equip de mesura de tal forma que pugui ser accessible en tot moment per a la seva lectura.

Les persones usuàries que disposin de comptadors a l'interior dels seus habitatges han de procurar instal·lar-los a les façanes dels immobles o en lloc d'ús comú de l'edifici de fàcil accés. En el cas d'edificis amb diversos abonats han de procurar instal·lar una bateria de comptadors d'acord amb la normativa en vigor i a les indicacions de la prestadora del Servei Municipal.

Aquestes modificacions de les instal·lacions interiors han de realitzar-se:

- **QUAN ES REALITZIN OBRES SOTMESES A DECLARACIÓ RESPONSABLE O LICÈNCIA URBANÍSTICA:** és condició obligatòria sempre per a habitatges unifamiliars i en el cas d'edificis de diversos habitatges, quan aquesta obra afecti



principalment zones comunes de l'edifici, sempre tret d'impediment tècnic.

- **EN CAS DE FRAU:** és obligatori sempre per a habitatges unifamiliars i en edificis de diversos habitatges, excepte impediment tècnic. En edificis de diversos habitatges, l'infractor ha d'emprendre la modificació pertinent a les seves instal·lacions.
- **A LA RESTA D'HABITATGES AFECTATS:** els abonats han de realitzar la modificació de les instal·lacions interiors, segons l'estipulat en la DIISPOSICIÓ TRANSITÒRIA.

d. **Derivacions a tercers:** les persones usuàries no poden, en cap concepte, cedir de manera gratuïta o remunerada aigua a tercers, ja sigui amb caràcter permanent o temporal, i són responsables de tota defraudació que es produeixi en el seu subministrament, bé per si o per qualsevol altra persona que en depengui. En el cas que es detecti una derivació a tercers, suposa la suspensió immediata del subministrament.

e. **Avisos d'avaria:** les persones usuàries, en interès general i en el seu propi, han de posar en coneixement de la prestadora del Servei Municipal qualsevol avaria o pertorbació produïda, o que, al seu parer, es pugui produir a la xarxa general de distribució o a les connexions de servei.

f. **Usos i abast dels subministraments:** les persones usuàries estan obligades a utilitzar l'aigua subministrada i el servei de sanejament en la forma i per als usos contractats. Així mateix, estan obligats a sol·licitar a la prestadora del Servei Municipal l'autorització pertinent per a qualsevol modificació a les seves instal·lacions que impliqui un augment en els cabals contractats de subministrament o modificació en el nombre de receptors.

g. **Notificació de baixa:** la persona usuària que desitgi donar-se de baixa en la prestació del servei està obligat a comunicar per escrit a la prestadora del Servei Municipal aquesta baixa amb l'antelació de quinze (15) dies; ha d'indicar, en tot cas, la data en què ha de cessar l'esmentat subministrament i/o servei de sanejament, i ha de córrer amb totes les despeses ocasionades per l'extinció de la connexió de servei. Per poder donar-se de baixa la persona usuària ha d'estar al corrent de pagament de tots els rebuts i factures pendents.

h. **Independència d'instal·lacions:** si en una mateixa finca a més de l'aigua procedent de la xarxa pública de proveïment existeix aigua d'una altra procedència, la persona usuària està obligada a establir xarxes i instal·lacions interiors per on circulin o s'emmagatzemin independentment les aigües, sense que existeixi possibilitat que es barregin les aigües de l'una o l'altra procedència. La prestadora del Servei Municipal no es responsabilitza de la qualitat de les aigües en les instal·lacions que no compleixin aquestes condicions, i adverteix les persones usuàries de la responsabilitat que poden provocar, per retrocés, l'alteració de les condicions de potabilitat de les aigües de la xarxa pública.

i. **Recuperació de cabals:** Els abonats que a les seves instal·lacions disposin de piscines, equips de refrigeració o instal·lacions frigorífiques que utilitzin l'aigua com a mitjà portador d'energia tèrmica han d'equipar aquestes instal·lacions amb equips de reciclatge, segons es prescriu en el CTE, en el Pla de Gestió Sostenible de l'Aigua (PGSA) aprovat per l'Ajuntament d'Eivissa o en ordenança municipal. Sense perjudici de la normativa reguladora dels parcs aquàtics, a les piscines públiques o privades, amb vas superior a 10 m³ cal instal·lar-hi un equip de filtració capaç de tractar tot el volum de la piscina en un temps màxim de vuit hores o aquelles mesures que les autoritats sanitàries estableixin a cada moment.

j. **Descalcificadors:** Per a habitatges de nova construcció en els quals es vulgui instal·lar un aparell descalcificador, aquest ha d'estar situat aigües avall del comptador, en el cas d'habitatges unifamiliars, o de la bateria de comptadors, en el cas de comunitats de veïns. Els abonats que a les seves instal·lacions ja disposin d'aparells descalcificadors, i que aquests estiguin situats aigües amunt del comptador o de la bateria de comptadors, han de dur a terme les obres necessàries per a la col·locació d'un comptador general aigües amunt de l'aparell descalcificador.

En el cas d'habitatges unifamiliars, es factura sobre la base de la lectura registrada en el comptador situat aigües amunt del descalcificador. En el cas de comunitats de veïns, la diferència entre la lectura registrada en el comptador general situat aigües amunt i la suma de les lectures dels comptadors individuals, es factura de manera proporcional a cadascun dels abonats pertanyents a aquesta comunitat de veïns.

k. **Manteniment dels armaris de comptadors:** Les persones usuàries han de tenir cura del perfecte estat d'higiene i neteja dels locals, cambres o armaris on se situïn els equips de mesura, els quals queden sota la seva custòdia i responsabilitat. Els esmentats locals no poden utilitzar-se per a altres necessitats com ara trasters, dipòsits de contenidors d'escombraries, magatzem d'estrís de neteja o qualsevol altre ús diferent al qual estan destinats.

l. **Reparacions de la xarxa interior:** La propietat d'un immoble té la responsabilitat de la conservació i manteniment de les instal·lacions interiors d'aigua potable de l'immoble.

En el supòsit d'una fuga o pèrdua d'aigua a les instal·lacions interiors d'un immoble, la propietat d'aquest immoble està obligada a realitzar-ne la reparació de manera urgent, i al pagament de l'aigua que s'estimi perduda per aquest motiu, segons liquidació practicada per la prestadora del Servei Municipal d'Aigües, la qual, en cas que no es pugui quantificar independentment el volum de la fuga, pot aplicar una estimació mínima de 0,5 m³/dia i persona abonada, tenint en compte que si la fuga és en elements comuns, com la canonada de subministrament, aquesta estimació s'aplica proporcionalment pel nombre d'abonats existents en l'immoble.

En el cas que la prestadora del Servei Municipal tenguí constància d'aquesta fuga o pèrdua d'aigua, cal que avisi la propietat de la seva existència mitjançant correu certificat, notificació presencial o un altre mitjà fefaent, perquè comenci a realitzar la reparació en el termini de cinc (5) dies naturals, a comptar des de l'endemà de la data de notificació.

Si transcorre el termini establert, la propietat no ha fet els treballs de reparació, o si la primera notificació no pugui practicar-se,





s'ha de deixar l'avís en un lloc visible de l'immoble, que indiqui que la prestadora del Servei Municipal pot suspendre totalment o parcialment el subministrament de l'immoble i queda exonerada de tota responsabilitat, i, a més, els treballs necessaris per realitzar el tall i posterior restabliment del subministrament aniran càrrec a la propietat.

m. **Qualitat d'abocament:** les persones usuàries estan obligats a mantenir dins els límits establerts amb caràcter general o, si escau, de les condicions particulars, les característiques dels abocaments a les xarxes de sanejament. Si varia la composició de les aigües residuals no domèstiques, encara que continuïn sent admissibles o tolerables, el client està obligat a comunicar-ho a la prestadora del Servei Municipal amb la deguda antelació o de manera immediata, en cas de força major.

n. **Procedència de l'abocament:** quan una persona usuària aboqui a la xarxa de sanejament, amb autorització prèvia, aigua de procedència diferent de la subministrada per la prestadora del Servei Municipal, està obligat a comunicar-ho a l'Ajuntament i/o a la prestadora del Servei Municipal.

Article 11. Drets de les persones usuàries:

1. Sense perjudici d'aquells altres que en relació amb situacions específiques puguin derivar-se per a les persones usuàries, aquests, amb caràcter general, tendran els drets següents:

a. **Potabilitat de l'aigua:** a rebre a les seves instal·lacions aigua que reuneixi els requisits de potabilitat establerts en les disposicions vigents, i a ser advertits de manera immediata en el cas que l'aigua no reuneixi les condicions mínimes legalment requerides.

b. **Servei permanent:** a la disposició permanent del subministrament d'aigua potable i del servei de sanejament, segons les condicions que s'assenyalin en el seu contracte de subministrament, sense altres limitacions que les establertes en el present Reglament i altres disposicions aplicables.

c. **Facturació:** al fet que els serveis que rebí se li facturin pels conceptes i imports vigents a cada moment d'una forma clara i fàcil d'entendre per a la persona usuària.

d. **Periodicitat de lectura:** al fet que la prestadora del Servei Municipal li faci la lectura de l'equip de mesura que controli el subministrament, amb la mateixa periodicitat que la de facturació.

e. **Periodicitat de facturació:** al fet que se li formuli la factura dels serveis que rebí, amb la periodicitat establerta en l'Ordenança Reguladora d'aplicació. En qualsevol cas, la periodicitat pot canviar seguint els criteris que la prestadora del Servei Municipal i l'Ajuntament estableixin.

f. **Contracte:** al fet que se li formalitzi, per escrit, un contracte, en el qual s'estipulin les condicions bàsiques del subministrament, segons el que s'estableix en el present Reglament.

g. **Execució d'instal·lacions interiors:** les persones usuàries poden triar lliurement l'instal·lador o empresa instal·ladora autoritzada que executi les instal·lacions interiors (des de la clau de connexió de servei, arqueta de bloqueig o instal·lació interior d'edificació) així com el proveïdor del material, que ha d'ajustar-se a les prescripcions tècniques reglamentàriament exigibles i a la normativa vigent d'aplicació.

h. **Reclamacions:** a formular reclamació contra l'actuació de la prestadora del Servei Municipal o els seus empleats, mitjançant els procediments prevists en aquest Reglament o en dret que procedixin. Quan la reclamació es refereixi al compliment de les condicions del subministrament d'aigua o del servei de sanejament, el reclamant ha d'acreditar la seva condició de titular del contracte de subministrament i/o servei de sanejament, o de representant legal d'aquest.

i. **Informació:** a consultar totes les qüestions derivades de la prestació i funcionament del Servei Municipal en relació amb el seu subministrament i/o servei de sanejament, així com a rebre contestació per escrit de les consultes formulades per aquest procediment. Igualment, tindrà dret, si així ho sol·licita el peticionari, al fet que se l'informi de la normativa vigent que és aplicable, així com al fet que se li faciliti, per part de la prestadora del Servei Municipal per a la seva lectura a la seu de l'entitat, un exemplar del present Reglament. També tindrà dret a conèixer l'estat sanitari de les aigües que consumeix.

j. **Atenció personal:** a rebre un tracte correcte i basat en el respecte mutu en relació amb la finalitat i objectiu del present Reglament.

CAPÍTOL III - INSTAL·LACIONS DE PROVEÏMENT D'AIGUA POTABLE I DE SANEJAMENT

Article 12. Definicions i límits

1. Es consideren instal·lacions exteriors del Servei Municipal aquelles que serveixen per a la captació i/o regulació de l'aigua, per al seu tractament, impulsió, acumulació, distribució fins a les connexions de servei dels abonats i mesurament de consums, així com les de recollida, transport i evacuació d'aigües residuals fecals i pluvials, fins on finalitzi la xarxa de sanejament.

2. Es consideren instal·lacions interiors de subministrament d'aigua el conjunt de canonades, dipòsits, tractaments, bombaments i els seus elements de control, maniobra i seguretat, aigües avall del límit interior de l'edificació, amb excepció del comptador o aparell de mesura (el



qual és responsabilitat de la prestadora del servei públic, així com la vàlvula de registre de la connexió de servei), en el sentit de la circulació normal del flux de l'aigua a l'interior de tota la propietat immobiliària objecte de subministrament incloent-hi l'habitatge, els jardins, piscines o altres instal·lacions recreatives, cotxeres i qualsevol altra instal·lació existent en aquesta propietat.

Es consideren instal·lacions interiors de sanejament les conduccions, fins i tot les seves peces especials, arquetes, pous, elements de seguretat i altres que permetin l'evacuació de les aigües residuals fecals i pluvials d'un immoble, existents aigües amunt de l'arqueta de registre de connexió de servei en el sentit de la circulació normal del flux de l'aigua, o, si no existeix, des de la seva intersecció amb el pla de la façana de l'immoble o de la tanca o límit exterior de la parcel·la annexa, si n'hi ha.

3. Instal·lacions de proveïment d'aigua potable:

a. **Xarxa de distribució:** la xarxa de distribució d'aigua potable és el conjunt de canonades i tots els seus elements de maniobra i control que, instal·lats dins la zona o zones de proveïment responsabilitat de la prestadora del Servei Municipal, i en terrenys de caràcter públic o privat, prèvia constitució de l'oportuna servitud, condueixen aigua potable a pressió, i de la qual es deriven les connexions de servei per a les persones usuàries o abonats.

b. **Artèria:** l'artèria és aquella canonada, i els seus elements, de la xarxa de distribució que enllaça diferents sectors de la zona proveïda, sense que s'hi puguin realitzar connexions de servei.

c. **Conduccions viàries:** es qualifiquen com a conduccions viàries les canonades de la xarxa de distribució que discorren al llarg d'una via pública o privada, prèvia constitució de l'oportuna servitud, i de les quals es deriven les connexions de servei per als subministraments i preses contra incendis.

d. **Connexió de servei:** comprèn el conjunt de canonades i altres elements que uneixen les conduccions viàries amb la instal·lació interior de l'immoble que es pretén proveir.

La connexió de servei respon a l'esquema o esquemes bàsics recollits en la Normativa tècnica del Servei Municipal d'Aigües d'Eivissa, annex a aquest Reglament, i consta dels elements següents:

- **Dispositiu de presa:** està col·locat sobre la canonada de la xarxa de distribució i obre el pas de la connexió de servei.
- **Ramal:** és el tram de canonada que uneix el dispositiu de presa amb la vàlvula de registre.
- **Vàlvula de registre:** dispositiu mecànic que permet l'obertura i el tancament del pas de l'aigua cap al punt de subministrament. Se situa al final del ramal de connexió a la via pública i el més pròxim a l'immoble. Constitueix l'element diferenciador entre la prestadora del Servei Municipal i la persona abonada, pel que fa a la conservació i delimitació de responsabilitats. En cas de no existir aquesta vàlvula, és la façana de l'immoble o el límit de l'espai d'ús públic pel qual transcorre la canonada de connexió de servei el que determina el límit de la connexió.

4. Instal·lacions de sanejament:

a. **Xarxa de sanejament:** la xarxa de sanejament és el conjunt de conduccions, amb tots els seus elements de registre, i instal·lacions que evacuen les aigües residuals fecals i les aigües pluvials, i a les quals aboquen les connexions de servei dels habitatges i els elements de desguàs de la via pública com a embornals i canals.

b. **Connexió de servei:** comprèn el conjunt de canonades, arquetes o pous, i altres elements que connecten la instal·lació interior de sanejament de la persona usuària amb la xarxa de sanejament.

La connexió de servei respon a l'esquema o esquemes bàsics recollits en la Normativa tècnica del Servei Municipal d'Aigües d'Eivissa i les modificacions que introdueixi la prestadora del Servei Municipal, i consta dels elements següents:

- **Arqueta o pou de registre:** està situada a la via pública al costat del límit exterior de la finca o immoble, i és el punt de registre de la connexió de servei de sanejament, i de la seva unió amb la instal·lació interior de sanejament d'aquest immoble. Constitueix l'element diferenciador entre la prestadora del Servei Municipal i la persona abonada, pel que fa a la conservació i delimitació de responsabilitats. El manteniment i conservació de l'arqueta o pou de registre correspon a la prestadora del Servei Municipal. En cas de no existir arqueta o pou de registre, la façana de l'immoble o el límit de l'espai d'ús públic pel qual transcorre la canonada de connexió de servei és el que determina el límit de la connexió.
- **Ramal:** és el tram de conducció que uneix l'arqueta o pou de registre amb l'element d'entroncament o unió a la xarxa de sanejament.
- **Entroncament o unió a la xarxa de sanejament:** és el conjunt, bé de peces especials, bé d'altres obres de connexió, que serveixen per enllaçar el ramal de la connexió de servei amb la xarxa de sanejament. En la mesura que sigui possible, l'entroncament de la connexió de servei amb la xarxa de sanejament es realitza amb un pou de registre, ja existent o de nova construcció.

Article 13. Condicions de les instal·lacions interiors

1. La persona usuària pot instal·lar dipòsits receptors o reguladors que formin part de la seva instal·lació interior. Cal que aquests dipòsits es mantinguin acuradament nets i desinfectats d'acord amb la normativa sanitària vigent i les instruccions emeses per l'autoritat sanitària





competent, i la persona usuària respondrà de les possibles contaminacions que s'hi produeixin. Igualment, han d'estar dotats dels sistemes automàtics i manuals necessaris per evitar les pèrdues d'aigua encara que aquesta aigua ha de ser registrada per un comptador interior, i la falta de cura en aquest aspecte es considera una pertorbació a la prestadora del Servei Municipal.

2. Quant a la instal·lació de grups de pressió, es prohibeix utilitzar acoblaments a la connexió de servei general de la finca mitjançant aparells succionadors, bombes o mecanismes anàlegs que puguin produir arrossegaments de cabal o causin depressió o pèrdua de càrrega a la xarxa general de distribució. A més, han de comptar amb sistemes antiretorn per tal d'evitar la incorporació d'aigua a pressió o procedent de l'interior a la xarxa municipal.

3. Tots els sistemes de refrigeració que utilitzin aigua han de comptar amb sistemes antiretorn per evitar la incorporació d'aquestes aigües a la xarxa interior. Així mateix, cal que compleixin en tot moment amb la normativa sanitària vigent, especialment amb la referent a la lluita contra la legionel·losi. En qualsevol cas, sempre han de tenir un sistema tancat de recirculació per al seu funcionament normal.

4. En les instal·lacions hoteleres, grans blocs d'apartaments i en tots aquells edificis singulars que, a criteri de la prestadora del Servei Municipal o l'Ajuntament, així s'exigeixi, abans de la connexió de servei i a l'interior de l'immoble s'ha de construir una arqueta decantadora de greixos i sòlids, les dimensions dels quals s'han de justificar adequadament.

5. En les instal·lacions industrials, la xarxa de desguàs interior es complementa amb un pretractament que asseguri que l'efluent reuneix les condicions exigides per l'Ordenança Municipal de Protecció del Medi Ambient, i per aquest Reglament i altres normatives ambientals vigents a cada moment.

6. Quan, segons el parer de la prestadora del Servei Municipal, una instal·lació particular existent no reuneixi les condicions necessàries de seguretat i aptitud per al fi a què es destini, s'ha de comunicar a la persona abonada que la substitueixi, modifiqui o repari al més aviat possible, i en tot cas en un termini màxim que s'assenyala segons les circumstàncies de cada cas.

Una vegada transcorregut el termini concedit, sense que la persona abonada hagi complert l'ordenat per la prestadora del Servei Municipal, se li pot suspendre el subministrament d'aigua fins que l'esmentada instal·lació particular reuneixi les degudes condicions de seguretat.

7. Cal que un instal·lador autoritzat per l'autoritat competent executi les instal·lacions interiors per al subministrament d'aigua i per a l'evacuació d'aigües residuals, les quals s'han d'ajustar al que es disposa en el Codi Tècnic de l'Edificació i altra normativa vigent.

La conservació i manteniment d'aquestes instal·lacions, excepte els aparells de mesura, són per compte i a càrrec del titular o titulars del subministrament i/o servei de sanejament existent a cada moment.

8. Les persones usuàries del servei de proveïment d'aigua potable i/o de sanejament estan obligats a comunicar a la prestadora del Servei Municipal qualsevol modificació que pretenguin realitzar en la disposició o característiques de les seves instal·lacions interiors.

9. Sense perjudici de les facultats inspectores dels organismes de l'Administració, la prestadora del Servei Municipal pot inspeccionar les instal·lacions interiors dels seus abonats, amb la finalitat de vigilar les condicions i forma en què aquests utilitzen el subministrament i/o l'evacuació d'aigües residuals.

Article 14. Modalitats d'abocament

1. Abocaments domèstics:

a. Es consideren abocaments domèstics els procedents d'habitatges, instal·lacions comercials, institucions i centres públics i similars, que impliquen fonamentalment deixalles procedents de la preparació, cocció i manipulació d'aliments, rentat de roba i estris, així com excrements humans o materials similars procedents d'instal·lacions sanitàries.

b. Els abocaments domèstics a la xarxa de sanejament han de complir les normes de qualitat de les aigües segons el seu ús i les normes de qualitat ambiental segons el que s'estableix en el Reial decret 817/2015, d'11 de setembre, pel qual s'estableixen els criteris de seguiment i avaluació de l'estat de les aigües superficials i les normes de qualitat ambiental; en el Pla Hidrològic de la Demarcació Hidrogràfica de les Illes Balears; en l'Ordenança Municipal de Protecció del Medi Ambient, i en qualsevol altra normativa vigent en la matèria.

c. Els habitatges aïllats que no puguin connectar-se a la xarxa de sanejament han de disposar dels seus propis sistemes de recollida, tractament i evacuació o emmagatzematge, que han d'ajustar-se necessàriament a les prescripcions del Pla Hidrològic de la Demarcació Hidrogràfica de les Illes Balears i altres disposicions que s'hi apliquin. A aquest efecte, els titulars d'aquests habitatges han de presentar declaració responsable davant l'administració hidràulica de la instal·lació d'aquests sistemes, que ha d'anar acompanyada d'un document acreditatiu d'adquisició, característiques tècniques, rendiment, així com manteniment d'aquests.

La declaració responsable prevista en el paràgraf anterior és independent de la comunicació prèvia prevista en la disposició transitòria quarta de la Llei 12/2017, de 29 de desembre, d'urbanisme de les Illes Balears.

d. No s'admetran abocaments a cel obert, ni a xarxes de sanejament fora de servei, ni la seva eliminació per injecció en el subsol,



deposició sobre el terreny o mètodes similars.

2. Abocaments industrials:

- a. Es consideren abocaments industrials els procedents d'establiments industrials, comercials o d'un altre tipus, que impliquen deixalles diferents dels presents a les aigües residuals definides com a domèstiques, generats en els processos de fabricació o manufactura.
- b. Tots els abocaments industrials a la xarxa de sanejament han de disposar de la corresponent autorització d'abocament expedida per l'Ajuntament.
- c. Queden totalment prohibits els abocaments directes o indirectes a la xarxa de sanejament de tots els composts i matèries que, de forma no exhaustiva i agrupats per afinitat o similitud d'efectes, s'assenyalen en l'Annex 4 del Pla Hidrològic de la Demarcació Hidrogràfica de les Illes Balears i en l'Ordenança Municipal de Protecció del Medi Ambient.
- d. Queda totalment prohibida la descàrrega de camions dedicats a la neteja de fosses sèptiques o de qualsevol altra procedència a la xarxa de sanejament.

CAPÍTOL IV - CONNEXIONS DE SERVEI

Article 15. Concessió de connexions de servei

1. La concessió de connexions de servei per a subministrament d'aigua potable i/o servei de sanejament correspon a la prestadora del Servei Municipal, que, en tots aquells casos en els quals es donin les condicions i circumstàncies que s'estableixen en aquest Reglament, està obligada a atorgar-la d'acord amb les normes d'aquest Reglament. L'atorgament de la concessió de connexions de servei a la xarxa de sanejament està vinculat a l'ús de l'aigua i al caràcter de l'abocament, que ha de ser admissible o incloure les mesures correctores necessàries.

Article 16. Condicions per a la concessió

1. La concessió d'una connexió de servei de subministrament d'aigua està supeditada al fet que es compleixin les condicions de proveïment ple, que s'estableixen tot seguit:

- a. Que l'immoble que es pretén proveir estigui situat a la zona o zones de proveïment responsabilitat de la prestadora del Servei Municipal.
- b. Que l'immoble que es pretén proveir disposi de llicència d'obra, llicència d'activitat, o cèdula d'habitabilitat, depenent de si es tracta de subministrament per obres, subministrament per a ús comercial o per a habitatge, atorgada per l'Ajuntament d'Eivissa. En el cas d'obres, la concessió dura el que duri la llicència d'obra; passat aquest temps es procedirà a donar de baixa el subministrament.
- c. Que l'immoble que es pretén proveir compti amb instal·lacions interiors disponibles i adequades a les normes del present Reglament i certificat d'instal·lador.
- d. Que als carrers o places de caràcter públic que confrontin amb l'immoble o cap al qual tenguí façana, existeixin instal·lades i en servei conduccions públiques de la xarxa de distribució d'aigua potable.
- e. Que la conducció que ha de proveir l'immoble es trobi en perfecte estat de servei, i les seves característiques permetin garantir la pressió i cabal indicats en el contracte.
- f. Que el consum previst per la nova connexió de servei no modifiqui de manera substancial, segons el parer dels tècnics municipals i de la prestadora del Servei Municipal d'Aigües, el règim hidràulic de la xarxa general.
- g. Que l'immoble que es pretén proveir disposi de connexió de servei i arqueta o pou de registre a la via pública per a abocaments d'aigua residuals, o en tenguí resolt el sistema d'evacuació, i disposi, en aquest cas, de les autoritzacions necessàries per a això.

2. La concessió per a una connexió de sanejament està supeditada al fet que es compleixin les condicions següents:

- a. Que l'immoble l'abocament del qual se sol·licita estigui situat a la zona o zones de sanejament responsabilitat de la prestadora del Servei Municipal.
- b. Que l'immoble l'abocament del qual se sol·licita tenguí, o pugui tenir, per sol·licitar-la simultàniament, connexió de subministrament d'aigua potable, tret que tenguí autorització especial per a utilització d'aigua d'una altra procedència.
Article Que les instal·lacions interiors de sanejament de l'immoble siguin conformes a les prescripcions d'aquest Reglament.
- d. Que als carrers o places de caràcter públic que confrontin amb l'immoble o al qual tenguí façana, hi hagi instal·lades i en servei conduccions públiques de la xarxa de sanejament.
- e. Que la xarxa de sanejament per la qual ha d'evacuar-se l'abocament es trobi en perfecte estat de servei i la seva capacitat sigui, com a mínim, el dècuple del que correspongui a la connexió de subministrament, a cabal nominal, excepte casos justificats i previ informe tècnic de la prestadora del Servei Municipal.
- f. Que l'ús al qual es destini l'immoble estigui conforme amb les normes urbanístiques del municipi d'Eivissa.



Article 17. Actuacions en l'àrea de cobertura del Servei Municipal

1. Quan dins l'àrea de cobertura del Servei Municipal, definida en l'article 6 del present Reglament, es donin les condicions estipulades en l'article anterior del present Reglament, i s'hagi formalitzat la corresponent concessió de connexió de servei, la prestadora del Servei Municipal està obligada a fer els treballs i instal·lacions necessaris per a la posada en servei de la connexió o connexions de servei sol·licitades.

2. En aquells casos en els quals dins l'àrea de cobertura no es donin les condicions establertes en l'article anterior del present Reglament, el promotor o sol·licitant del subministrament i/o del servei de sanejament està obligat a realitzar, pel seu compte i al seu càrrec, les prolongacions, modificacions i/o reforços de les xarxes que siguin necessaris executar per atendre les demandes sol·licitades, i les obres han d'estar supervisades per la prestadora del Servei Municipal i els tècnics municipals.

Cal que aquestes prolongacions, modificacions i/o reforços de les xarxes compleixin amb la normativa de la prestadora del Servei Municipal, la qual n'ha d'informar prèviament el peticionari, així com els serveis tècnics municipals. Una vegada realitzades les obres, i una vegada rebudes provisionalment, s'ha de procedir a la signatura de l'acta de lliurament per a l'ús públic.

L'Ajuntament es reserva la potestat que, en un termini no superior a cinc (5) anys des de la data de posada en servei del nou tram de xarxa, tota persona usuària que emprengui amb posterioritat al ramal instal·lat quedi obligat a satisfer la part proporcional que li correspongui en funció del cost total d'execució, i aquest import serà reintegrat a les altres persones usuàries que van pagar les obres de prolongació, modificació i/o reforç, en la proporció corresponent. Per a això l'Ajuntament ha d'establir els mecanismes de control i execució, i els corresponents drets de reversió.

3. En qualsevol cas, la prestadora del Servei Municipal o empreses autoritzades per aquesta han de realitzar les obres d'entroncament i execució de connexions de servei sota la seva supervisió, prèvia presentació, acceptació i pagament, per part del promotor o sol·licitant del subministrament i/o del servei de sanejament, del pressupost d'execució de la connexió o les connexions de servei sol·licitades. Amb caràcter previ a l'acceptació i pagament del pressupost pel sol·licitant del subministrament, la prestadora del Servei Municipal ha de remetre còpia d'aquest pressupost a l'Ajuntament per al seu control i aprovació.

Cal que l'Ajuntament aprovi el quadre de preus unitaris que serveix de base per a la confecció del pressupost esmentat.

4. Les actuacions que es realitzin a l'interior de polígons i urbanitzacions de nova creació, dins l'àrea de cobertura, queden exceptuades de les obligacions i condicionants que s'estableixen en els punts anteriors d'aquest article, i es regulen pel que s'estableix en el següent.

Article 18. Urbanitzacions i polígons

1. A l'efecte d'aquest Reglament, s'entén per urbanitzacions i polígons els conjunts de terrenys sobre els quals l'actuació urbanística exigeix la creació, modificació o ampliació d'una infraestructura viària i de servei entre les diferents parcel·les o solars en què es divideix el terreny i d'aquestes amb la zona edificada del nucli urbà.

2. La concessió de connexió de servei o subministrament per al polígon o urbanització anteriorment definit, així com per a solars o immobles que hi estiguin situats, està supeditada al compliment previ de les condicions següents:

a. Les xarxes interiors i altres instal·lacions necessàries per al correcte proveïment d'aigua i sanejament a aquesta urbanització o polígon responen a esquemes aprovats per la prestadora del Servei Municipal, previ informe favorable a l'Ajuntament, i ha de definir-se i dimensionar-se en projecte redactat per un tècnic competent, i informat per la prestadora del Servei Municipal, amb subjecció als Reglaments d'aplicació i a la Normativa tècnica del Servei Municipal d'Aigües d'Eivissa, i per compte i a càrrec del promotor o propietari de la urbanització o polígon. Es tenen en compte especialment els requisits d'estalvi i conservació d'aigua a les instal·lacions interiors i a les comunitàries com a parcs i jardins o piscines.

b. Les obres i instal·lacions definides en el projecte aprovat, així com les modificacions que, amb autorització de la prestadora del Servei Municipal s'introdueixin durant el seu desenvolupament, s'executen íntegrament per compte i càrrec del promotor o propietari de la urbanització o polígon, sota la direcció de tècnic competent i, si escau, per l'empresa instal·ladora autoritzada per l'Ajuntament, i sempre sota la supervisió de la prestadora del Servei Municipal.

La prestadora del Servei Municipal pot exigir tant durant el desenvolupament de les obres, com en la seva recepció i posada en servei, tots els assajos i proves que consideri convenients per garantir la idoneïtat d'execució i el compliment de les especificacions de qualitat dels materials prevists en el projecte, i les despeses derivades d'aquestes proves aniran a càrrec del promotor o propietari de la urbanització.

En tots els casos, s'ha de sectoritzar la xarxa seguint les indicacions de la prestadora del Servei Municipal.

En cap cas el promotor o l'executor de la urbanització o polígon està autoritzat a realitzar les connexions de servei de proveïment i de sanejament als possibles edificis, solars o parcel·les dels quals es tracti, sense la prèvia autorització de la prestadora del Servei Municipal.



c. L'entroncament o entroncaments de les xarxes interiors de la urbanització o polígon amb les conduccions de la xarxa general sota gestió de la prestadora del Servei Municipal, així com les modificacions i reforços que hagin d'efectuar-s'hi a conseqüència de les noves demandes imposades per la urbanització, els ha de fixar la prestadora del Servei Municipal i han de quedar perfectament delimitats en el projecte al qual s'ha fet referència en l'apartat a) d'aquest article, i han d'executar-se per compte i a càrrec del promotor o propietari de la urbanització o polígon. Estan subjectes a l'estipulat en el Reial decret 3/2023, de 10 de gener, pel qual s'estableixen els criteris tècnic-sanitaris de la qualitat de l'aigua de consum, el seu control i subministrament; el Reial decret 902/2018, de 20 de juliol, pel qual es modifica el Reial decret 140/2003, i el Decret 53/2012 de 6 de juliol, sobre vigilància sanitària de les aigües de consum humà de les Illes Balears, i cal que els promotors instal·lin equips de dosatge automàtic d'hipoclorit sòdic si així ho exigeix l'autoritat sanitària o la prestadora del Servei Municipal.

d. Un cop finalitzades les instal·lacions de les xarxes interiors de la urbanització o polígon, la prestadora del Servei Municipal les ha de verificar i n'ha d'informar l'Ajuntament en el que afecti per a l'acceptació de la propietat de les instal·lacions, les seves servituds de pas i usos de la urbanització o polígon que passin a domini públic, assumint la gestió i mantenint-ne l'adscripció al Servei Municipal una vegada rebuda per l'Ajuntament i quan aquest li ho hagi ordenat. En el cas de transcórrer més d'un any des de la finalització de les obres sense haver estat rebudes per l'Ajuntament, cal realitzar, per a la recepció les instal·lacions en el que afecti en l'acceptació de la seva propietat, les proves de recepció en les mateixes condicions assenyalades anteriorment, i efectuar, a càrrec i compte del promotor o propietari, totes les modificacions que li indiqui la prestadora del Servei Municipal, a fi que la nova xarxa que s'incorpori al servei compleixi les normes vigents.

e. Totes les actuacions urbanístiques les instal·lacions de proveïment d'aigua potable i de sanejament han d'incloure telegestió que prevegi la lectura remota dels comptadors, control en remot dels equips electromecànics de les estacions de bombament d'aigua potable i d'aigua residual, control i monitoratge en remot de pressions segons sectorització, de nivells d'aigua en dipòsits d'aigua, de valors de clor lliure residual i pH, així com qualsevol innovació tecnològica que pugui determinar l'Ajuntament.

Article 19. Fixació i característiques

1. La prestadora del Servei Municipal determina les característiques de les connexions de servei de proveïment, sanejament i pluvials, tant pel que fa a les seves dimensions, components, tipus i qualitat dels seus materials, com a la seva forma d'execució i punt de connexió, d'acord amb el que s'estableix en aquest Reglament, en la Normativa tècnica del Servei Municipal d'Aigües d'Eivissa, en el Codi Tècnic de l'Edificació i en qualsevol altra reglamentació aplicable, sobre la base de l'ús de l'immoble a proveir, consums previsibles i condicions de pressió. Els serveis tècnics han de validar les característiques establertes per la prestadora del Servei Municipal.

2. Així mateix, la prestadora del Servei Municipal ha de determinar les característiques de la connexió de sanejament, segons el que s'estableix en aquest Reglament, en la Normativa tècnica del Servei Municipal d'Aigües d'Eivissa, en el Codi Tècnic de l'Edificació i en qualsevol altra reglamentació aplicable, en funció del tipus de propietat servida, de les característiques i dels cabals de l'aigua residual a evacuar, i del punt d'entroncament o unió a la xarxa de sanejament.

3. Per a cada connexió de servei la prestadora del Servei Municipal ha de determinar el punt de connexió amb la xarxa corresponent.

4. En cas d'existir una xarxa separativa d'aigües residuals fecals i de pluvials s'han d'efectuar connexions de servei independents a totes dues xarxes des dels immobles, i s'ha de disposar d'un sistema separatiu de tal forma que cada xarxa de conduccions es connecti de manera independent amb l'exterior corresponent, la qual cosa s'ha d'indicar i definir perfectament en el projecte i és condició necessària per obtenir la llicència d'obres i permisos corresponents per part de l'Ajuntament i de la prestadora del Servei Municipal.

5. Als locals comercials i planta d'edificació d'ús no definit, o sense divisió constructiva, o estructural expressa, s'hi assigna un consum variable en funció de l'ús. Quan la demanda real que en el seu moment es formulí sigui superior al cabal esmentat, el peticionari, sense perjudici d'aquelles altres obligacions que per a ell mateix es derivi amb motiu de la seva petició, ha de costejar, al seu càrrec, les despeses que s'originin amb motiu de la modificació de les característiques de connexió de servei que imposi l'avantdit augment de cabal. D'igual manera, en el cas que el comptador instal·lat segons l'estimació de consum facilitat pel promotor sigui superior a l'adequat per al consum real que tenguin la instal·lació una vegada en funcionament, el promotor està obligat a sufragar les despeses generades del canvi de comptador.

Article 20. Tramitació de sol·licituds

1. Les sol·licituds de concessió de connexions de servei les farà el peticionari a la prestadora del Servei Municipal en l'imprès normalitzat que, a aquest efecte, aquesta li facilitarà.

2. A la sol·licitud referida hi han d'acompanyar, com a mínim, la documentació següent:

a. **Sol·licitud d'altres de servei per a habitatges:** Tota persona, física o jurídica, que desitgi contractar el servei, necessita presentar la documentació següent:

- NIF/CIF del sol·licitant.
- Contracte de compravenda o còpia simple de l'escriptura de propietat. Si escau, contracte de lloguer o document que acrediti





la disponibilitat sobre l'immoble per al qual se sol·licita el servei.

- Referència cadastral de l'immoble.
- Número de compte bancari, en el cas que es realitzi la domiciliació de rebuts.
- Certificat d'Instal·lació Interior de Subministrament d'Aigua, emès per un instal·lador autoritzat per l'autoritat competent, que certifiqui que la instal·lació és conforme a la normativa vigent.
- Llicència de primera ocupació, tal com estableix el Reglament insular d'Eivissa de supressió i reducció de càrregues administratives en matèries d'habitabilitat, aprovat pel Consell Insular d'Eivissa.
- Titularitat o concessió de la servitud de pas que, si escau, pugui ser necessari establir per a les instal·lacions de la connexió, o de les prolongacions de xarxes que puguin ser necessàries.
- Qualsevol altra documentació que la prestadora del Servei Municipal estimi oportuna.

b. Sol·licitud d'altres de servei per a locals i indústries: Tota persona, física o jurídica, que desitgi contractar el servei, necessita presentar la documentació següent:

- NIF/CIF del sol·licitant.
- Contracte de compravenda o còpia simple de l'escriptura de propietat. Si escau, contracte de lloguer o document que acrediti la disponibilitat sobre l'immoble per al qual se sol·licita el servei.
- Referència cadastral de l'immoble.
- Número de compte bancari, en el cas que es realitzi la domiciliació de rebuts.
- Certificat d'Instal·lació Interior de Subministrament d'Aigua, emès per un instal·lador autoritzat per l'autoritat competent, que certifiqui que la instal·lació és conforme a la normativa vigent.
- Títol habilitant per a l'exercici de l'activitat i document que acrediti l'ús que es vol donar a l'aigua sol·licitada, segons epígraf de l'Impost d'Activitats Econòmiques.
- Titularitat o concessió de la servitud de pas que, si escau, pugui ser necessari establir per a les instal·lacions de la connexió, o de les prolongacions de xarxes que puguin ser necessàries.
- Qualsevol altra documentació que la prestadora del Servei Municipal estimi oportuna.

c. Sol·licitud d'altres de servei per a obres: Tota persona, física o jurídica, que desitgi contractar el servei, necessita presentar la documentació següent:

- NIF/CIF del sol·licitant.
- Adreça i plànol de situació de l'obra.
- Número de compte bancari, en el cas que es realitzi la domiciliació de rebuts.
- Títol habilitant: Llicència d'obra, comunicació prèvia o declaració responsable.
- Titularitat o concessió de la servitud de pas que, si escau, pugui ser necessari establir per a les instal·lacions de la connexió, o de les prolongacions de xarxes que puguin ser necessàries.
- Qualsevol altra documentació que la prestadora del Servei Municipal estimi oportuna.

3. En cas que el titular de l'escriptura de propietat, contracte de compravenda o lloguer, no coincideixi amb el sol·licitant del servei s'ha d'acompanyar l'oportuna autorització i la fotocòpia del DNI de tots dos: autoritzat i titular.

4. Si el subministrament es contracta a nom d'una persona jurídica, cal adjuntar escriptura de constitució o poder notarial, així com autorització en situacions descrites anteriorment.

5. Per a la sol·licitud de concessió de connexió per a instal·lacions contra incendis cal presentar memòria tècnica subscripta pel tècnic competent redactor del projecte de la instal·lació.

6. Quan se sol·liciti una connexió provisional per a la construcció d'obra nova d'edificació, s'ha d'acompanyar amb la suficient documentació corresponent al subministrament definitiu, perquè la prestadora del Servei Municipal estableixi els punts de connexió i les característiques dels ramals provisionals, de conformitat amb els quals hagin de ser definitius.

7. La connexió per a subministrament d'obres és provisional i queda cancel·lada automàticament en finalitzar oficialment les obres per a les quals es va sol·licitar o en caducar la llicència d'obres corresponent, tret que la persona abonada presenti la corresponent cèdula d'habitabilitat. En cas de cancel·lar el subministrament, la prestadora del Servei Municipal ha de procedir a l'anul·lació del ramal si serveix en exclusivitat al subministrament abans esmentat.

8. En els casos d'abocaments industrials, la prestadora del Servei Municipal pot aplicar la concessió de la connexió de subministrament a l'acabament de l'expedient d'autorització d'abocament i/o concedir la connexió en precari.

9. Segons les dades que aporti el sol·licitant, de les característiques de l'immoble i de l'estat de les xarxes, la prestadora del Servei Municipal ha de comunicar al peticionari, en el termini màxim de quinze (15) dies hàbils, a comptar des de la data de presentació de la sol·licitud, la



decisió, que és potestat de l'Ajuntament, de concedir o denegar la connexió o connexions sol·licitades. En el cas de concedir la connexió, cal que la prestadora del Servei Municipal presenti al sol·licitant el pressupost de l'import dels treballs a realitzar. En el cas que la sol·licitud es denegui, la prestadora del Servei Municipal n'ha de comunicar al sol·licitant les causes. Al seu torn, el sol·licitant disposa d'un termini de trenta (30) dies naturals per formalitzar els requeriments que la prestadora del Servei Municipal li hagi formulat, o bé per presentar davant la prestadora del Servei Municipal les al·legacions que consideri oportunes. Transcorregut aquest termini sense que s'hagi emplenat el reglamentat, s'entén que la sol·licitud ha caducat, sense més obligacions per a la prestadora del Servei Municipal.

10. El tractament de les dades que el sol·licitant faciliti a la prestadora del Servei Municipal o a l'Ajuntament s'ha d'ajustar al règim jurídic previst en la legislació sobre protecció de dades de caràcter personal i al sistema i documents de seguretat que a aquest efecte tenguí implantat o estableixi l'Ajuntament.

11. Són causes de denegació de la connexió a les xarxes municipals:

- a. La falta de presentació d'algun dels documents exigits, o de les modificacions procedents, després que la prestadora del Servei Municipal li ho hagi requerit al sol·licitant.
- b. No reunir l'immoble o les instal·lacions interiors les condicions imposades per aquest Reglament.
- c. Quan l'ús que es pretén donar a l'aigua no estigui autoritzat per aquest Reglament.
- d. Quan les característiques de disseny de les connexions de subministrament d'aigua potable i de sanejament no compleixin amb l'estipulat en el present Reglament.
- e. Quan el sol·licitant no estigui al corrent de pagament amb la prestadora del Servei Municipal.

12. Es considera frau la utilització del subministrament d'aigua potable per a usos diferents del contractat, i la prestadora del Servei Municipal, amb independència de la sanció que correspongui, pot procedir al tall del subministrament i a l'anul·lació del contracte.

Article 21. Objecte de la concessió de connexions de servei

1. Les concessions de connexions de servei a les xarxes municipals de distribució d'aigua potable i de sanejament s'han de fer per a cada immoble que físicament constitueixi una unitat independent d'edificació amb accés directe a la via pública.
2. A l'efecte d'aplicació del que es reglamenta, es considera unitat independent d'edificació el conjunt d'habitatges i/o locals amb portal comú d'entrada i buit comú d'escala, així com els edificis comercials i industrials que pertanyin a una única persona física o jurídica, i en els quals es desenvolupi una única activitat industrial o comercial.
3. Els locals que estiguin situats a les plantes inferiors de la unitat independent d'edificació, encara que no tinguin accés comú, han de proveir-se de la corresponent bateria general de comptadors de l'immoble i estar connectats a la xarxa interior de desguàs de l'edifici.
4. Els consums dels immobles situats en carrers de caràcter privat o supòsits similars, i els conjunts d'edificacions sobre soterranis comuns, s'han de controlar mitjançant un comptador general, independentment de la bateria de comptadors divisionaris.

Article 22. Formalització de la concessió de connexions de servei

1. Un cop acceptades per totes dues parts les condicions de la concessió de connexions de servei, s'ha de procedir a formalitzar el contracte corresponent, i s'entén que aquest contracte no té efecte fins que el sol·licitant no hagi cobert les obligacions econòmiques a les quals, d'acord amb el present Reglament, estigui obligat.

Article 23. Execució, connexió i conservació de escomeses de servei

1. La realització d'escomesa per al subministrament d'aigua potable serà supervisada per la prestadora del Servei Municipal, l'execució de l'escomesa serà a càrrec de promotor i podrà realitzar-se per empresa instal·ladora, de conformitat al que s'estableix en aquest Reglament, sent la prestadora del Servei Municipal qui realitzarà la connexió a la xarxa existent i correrà amb les despeses de conservació i manteniment de les mateixes fins a la línia de façana de l'immoble..
2. La realització d'escomesa per a l'evacuació d'aigües residuals serà supervisada per la prestadora del Servei Municipal, l'execució de l'escomesa serà a càrrec de promotor i podrà realitzar-se per empresa instal·ladora, de conformitat al que s'estableix en aquest Reglament, sent la prestadora del Servei Municipal qui correrà amb les despeses de conservació i manteniment de les mateixes fins a l'arqueta o pou de registre d'escomesa situada en la vorera, o, en cas de no existir aquesta, fins a la línia de façana de l'immoble. Els embussos produïts en l'escomesa aigües amunt de l'arqueta de registre seran responsabilitat de la propietat, els embussos produïts en l'arqueta de registre o aigües avall, seran responsabilitat de la prestadora del Servei Municipal.
3. Aquestes instal·lacions només poden ser manipulades per personal autoritzat de la prestadora del Servei Municipal, i el propietari de l'immoble proveït i/o abocador d'aigües residuals no pot canviar o modificar-ne l'entorn de la situació, sense autorització expressa de la



prestadora del Servei Municipal.

4. Els treballs de millora i renovació d'escomeses realitzades a petició de la persona usuària seran pel seu compte i càrrec, i realitzats per empresa instal·ladora autoritzada.

5. En el cas excepcional que la totalitat de la connexió de servei no transcorri per terrenys de domini públic, la prestadora del Servei Municipal només és responsable dels danys que es derivin a conseqüència d'avaries al tram que transcorri per la via pública. Els danys que puguin estar causats per avaries al tram situat dins la propietat particular són a compte del causant o a falta d'això del titular del terreny.

Article 24. Fosses sèptiques

1. Tal com s'estableix en ordenança municipal aprovada, les aigües residuals han d'abocar-se al clavegueram municipal, en cas que no existeixi clavegueram, han d'abocar-se a un sistema autònom de sanejament. No es pot tenir una fossa sèptica en zona d'ús públic.

2. En el cas de detectar-se fossa sèptica en ús o en desús, haurà de ser anul·lada per empresa autoritzada. El cost de l'anul·lació serà a compte de la propietat.

Article 25. Import d'execució de escomesa

1. L'import a satisfer per l'execució de la connexió de servei, quan sigui necessari, correspon a les compensacions econòmiques que han d'abonar els sol·licitants del subministrament d'aigua potable i/o servei de sanejament per sufragar els costos, de caràcter tècnic, derivats de l'execució de la connexió.

2. L'import a satisfer per aquest concepte vindrà determinat pel pressupost elaborat per empresa instal·ladora. Amb caràcter previ a l'execució d'escomesa pel sol·licitant del subministrament d'aigua potable i/o servei de sanejament, la prestadora del Servei Municipal remetrà còpia de la documentació a l'Ajuntament per al seu control i aprovació.

Article 26. Reclamacions

1. Quan concorren discrepàncies o circumstàncies especials i no existeix acord entre la prestadora del Servei Municipal i el peticionari o, en el seu cas, persona abonada, referent a la connexió, tant a l'execució com a la liquidació, els organismes competents per a la resolució són els especificats en aquest Reglament, i en primera instància l'Ajuntament d'Eivissa.

CAPÍTOL V – CONTROL DE CONSUMS

Article 27. Equips de mesura

1. El mesurament dels consums que han de servir de base per a la facturació de tot subministrament es realitza per comptador, que és l'únic mitjà que dona fe de la comptabilització del consum.

2. Com a norma general, per als immobles amb accés directe a la via pública, el mesurament de consums s'efectua mitjançant:

a. Comptador únic: quan a l'immoble o finca només existeix un habitatge o local, en subministraments provisionals per a obres, i en polígons en procés d'execució d'obres, i mentre no es rebin les seves xarxes de distribució interior. La instal·lació del comptador és obligatòria dins un armari amb les dimensions establertes per la prestadora del Servei Municipal.

b. Bateria de comptadors divisionaris: quan existeix més d'un habitatge o local, és obligatori instal·lar un aparell de mesura per a cadascun i els necessaris per als serveis comuns.

3. L'obligació d'instal·lació de comptadors assenyalada en el punt anterior, sense perjudici del que s'estableix per a casos excepcionals, es determina per a tots els habitatges, establiments turístics, industrials, comercials i agrícoles, i instal·lacions urbanes que, estant connectats a la xarxa urbana i sent de nova construcció, requereixin subministrament d'aigua. Aquesta obligació també s'aplica als supòsits de reforma integral dels establiments assenyalats.

4. En qualsevol cas, la prestadora del Servei Municipal pot instal·lar, a l'inici de la instal·lació interior, un comptador general entre vàlvules d'aïllament que incorpori una vàlvula de retenció, l'única funció de la qual és la de controlar els consums globals d'aquesta instal·lació, en cas d'instal·lar-se un comptador general, ha de donar avis per escrit a persones usuàries i a serveis tècnics de l'Ajuntament. Els registres d'aquest comptador tenen efecte sobre la facturació, i serveixen de base per a la detecció d'una possible anomalia en la instal·lació interior, que es comunica, si escau, immediatament a la persona usuària o usuària, els quals estan obligats a esmenar els defectes existents en el termini de cinc (5) dies naturals, a comptar des de l'endemà de la data de notificació.





5. El sistema de control de consums per als immobles situats en carrers de caràcter privat o supòsits similars, i els conjunts d'edificacions sobre soterranis comuns, es pot controlar mitjançant un comptador general, independentment de la bateria de comptadors divisionaris.
6. El dimensionament i fixació de les característiques del comptador o comptadors, qualsevol que sigui el sistema d'instal·lació seguit, és facultat de la prestadora del Servei Municipal, que el realitza segons la declaració de consum que formuli el peticionari en la seva sol·licitud de subministrament, i de conformitat amb el que s'estableix en la Resolució del director general d'Indústria de 29 de gener de 2010 per la qual s'aproven les Normes per a les companyies subministradores d'aigua sobre connexions de servei i comptadors per al subministrament d'aigua en els edificis des d'una xarxa de distribució (publicada en el BOIB núm. 26, de 16 de febrer de 2010); en el Codi Tècnic de l'Edificació; en la Normativa tècnica del Servei Municipal d'Aigües d'Eivissa, i en qualsevol altra reglamentació aplicable.
7. La connexió i desconnexió del comptador o aparell de mesura sempre l'ha de realitzar la prestadora del Servei Municipal, la qual pot precintat-ne la instal·lació i és l'única autoritzada per al seu desprecintat per motius derivats de l'explotació.
8. S'han de disposar de sistemes antiretorn després dels comptadors per evitar la inversió del sentit del flux. Les instal·lacions de subministrament d'aigua no poden connectar-se directament a instal·lacions d'evacuació ni a instal·lacions de subministrament d'aigua provinent d'un altre origen que no sigui la xarxa pública.
9. Quan, excepcionalment, l'Ajuntament aprovi la instal·lació d'un comptador en zona rústica s'ha de procurar que la seva instal·lació sigui al costat de la xarxa existent i a una distància màxima de quatre (4) metres. La xarxa des del comptador fins a l'habitatge que s'ha proveir es considera instal·lació interior, per la qual cosa tant la seva posada en servei com el seu manteniment són obligació de la persona usuària.
10. Amb caràcter general, la persona abonada ha de garantir en tot moment l'accés als equips de mesura i ha de permetre a la prestadora del Servei Municipal la instal·lació de l'equip de mesura en una zona permanentment accessible.
11. Queda prohibida la instal·lació o ús d'elements magnètics, electromagnètics, descalcificadors i reguladors de pressió a l'armari del comptador o pròxim a aquest. Aquest fet es penalitzarà com s'estipula en el present Reglament i es considera frau en el subministrament.
12. En el cas que es realitzi la instal·lació d'un descalcificador en l'armari de comptadors, la instal·lació elèctrica i els elements elèctrics del descalcificador han de reunir la condicions exigides en el Reial decret 842/2002, de 2 d'agost, pel qual s'aprova el Reglament Electrotècnic per a Baixa Tensió per a aquesta mena de locals. A més, han d'estar separats del comptador o bateria de comptadors almenys un metre, i han de deixar en tot cas espai suficient per a dur a terme els treballs de lectura i manteniment dels comptadors. En el cas d'existir un únic comptador, cal que el descalcificador s'instal·li aigües avall d'aquest i mantengui la distància abans indicada. En el cas de l'existència d'una bateria de comptadors, s'ha d'instal·lar un comptador general aigües amunt del descalcificador, de manera que la diferència entre la lectura registrada al comptador general situat aigües amunt i la suma de les lectures dels comptadors divisionaris situats en la bateria es facturi de manera proporcional a cadascun dels abonats pertanyents a la comunitat de propietaris.
13. Si fos necessària la instal·lació d'un reductor de pressió, s'han de seguir les instruccions indicades pel fabricant de l'equip de mesura, tot respectant les distàncies mínimes que hagi establert perquè el mesurament de consum no es vegi afectat.
14. En el cas que alguna persona usuària disposi de recursos hídrics alternatius, com pot ser aigua subterrània o aigua de reg, i aboqui part d'aquests recursos a la xarxa de sanejament pública, aquest està obligat a instal·lar comptadors a les captacions o a les arquetes de sortida al sanejament, i facilitar-ne la lectura a la prestadora del Servei Municipal, en els terminis que aquesta i l'Ajuntament estableixin. La prestadora del Servei Municipal ha d'incloure aquests mesuraments a l'hora d'efectuar la facturació corresponent al servei de sanejament, segons les tarifes en vigor.

Article 28. Característiques tècniques dels equips de mesura

1. Les característiques tècniques dels aparells de mesura, adequades a la normativa comunitària, són les establertes en el Reial decret 244/2016, de 3 de juny, pel qual es desenvolupa la Llei 32/2014, de 22 de desembre, de Metrologia, i que transposa la Directiva 2014/31/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 26 de febrer de 2014; la Directiva 2014/32/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 26 de febrer de 2014, i la Directiva Delegada (UE) 2015/13 de la Comissió, de 31 d'octubre de 2014, i posteriors d'aplicació.

Article 29. Comptador únic

1. S'ha d'instal·lar juntament amb les seves vàlvules de protecció i maniobra en un armari, definit per la prestadora del Servei Municipal, exclusivament destinat a aquest efecte, situat a la planta baixa de l'immoble, al costat del portal d'entrada i encastat a mur de façana o tancament de la propietat que es pretén proveir i, en qualsevol cas, amb accés directe des de la via pública.
2. Excepcionalment, en cas degudament justificat, el comptador únic i les seves vàlvules de maniobra es poden instal·lar en una cambra sota el nivell del sòl, que ha de tenir accés directe des del carrer i estar situada el més pròxim possible a la façana o tancament de la propietat.



3. L'armari o la cambra d'allotjament del comptador ha d'estar perfectament impermeabilitzat i dotat d'una porta i pany definides per la prestadora del Servei Municipal.
4. Les connexions entre el comptador i la conducció han d'estar adequadament precintades i les vàlvules han de comptar amb dispositius que impedeixin la manipulació per part de personal aliè a la prestadora del Servei Municipal.

Article 30. Bateria de comptadors divisionaris

1. Les bateries de comptadors divisionaris s'han d'instal·lar als locals o als armaris exclusivament destinats a aquest fi, ubicats a la planta baixa de l'immoble, a la zona d'ús comú, amb accés directe des del portal d'entrada. S'ha de facilitar a la prestadora del Servei Municipal accés lliure a aquest lloc.
2. Les bateries per a la centralització de comptadors han de respondre als tipus i els models oficialment aprovats i homologats per l'administració competent o per la prestadora del Servei Municipal.
3. A l'origen de cada muntant i al punt de connexió amb la bateria de comptadors divisionaris, s'hi ha d'instal·lar una vàlvula de retenció que eviti retorns d'aigua a la xarxa de distribució.

4. Els locals on s'ubiquin les bateries de comptadors han de tenir les condicions mínimes següents:

- a. Els locals per a bateries de comptadors han de tenir una alçària mínima de 2,5 m i les dimensions en planta han de permetre un espai lliure a cada costat de la bateria, o bateries, de 0,15 m i un altre de 0,90 m davant la bateria, mesurat amb els comptadors i les vàlvules de maniobra.
- b. Les parets, el sostre i el terra d'aquests locals han d'estar impermeabilitzats, de manera que s'impedeixi la formació d'humitat en els locals perifèrics.
- c. Han de tenir un clavegueró, amb capacitat de desguàs equivalent al cabal màxim que pugui aportar qualsevol de les conduccions derivades de la bateria, en cas de sortida lliure de l'aigua.
- d. Han d'estar dotats d'il·luminació artificial, que asseguri un mínim de 100 luxs en un pla situat a un metre sobre terra. La instal·lació elèctrica ha de complir la normativa establerta pel Reglament Electrotècnic de Baixa Tensió per a locals humits.
- e. La porta d'accés ha de tenir unes dimensions mínimes de 0,80 m d'amplada per 2 m d'alçada, s'ha d'obrir cap a l'exterior del local i ha d'estar construïda amb materials inalterables per la humitat i dotada amb pany normalitzat per la prestadora del Servei Municipal

5. Els armaris on s'ubiquin les bateries de comptadors han de tenir les condicions mínimes següents:

- a. Si les bateries de comptadors s'ubiquen en armaris, les dimensions han de permetre un espai lliure a cada costat de la bateria, o bateries de 0,15 m i un altre de 0,20 m entre la cara interior de la porta i els elements més propers.
- b. També han de complir la resta de condicions que s'exigeixen als locals, si bé els armaris han de tenir unes portes amb unes dimensions que, un cop obertes, presentin un buit que englobi la totalitat de les bateries i els seus elements de mesurament i maniobra.
- c. Els armaris han d'estar col·locats de tal manera que, davant i en tota la seva longitud, hi hagi un espai lliure d'un metre.

6. Tant si es tracta de locals com d'armaris, en un lloc destacat i visible, s'ha d'instal·lar un quadre o un esquema en què, d'una manera inesborrable, quedin degudament senyalitzats els diferents muntants i sortides de bateries, i la seva correspondència amb els habitatges i/o locals.

7. Si es substitueix un comptador per un altre de diàmetre més gran i és indispensable ampliar l'armari, les obres d'adequació van a càrrec de la persona usuària o persona abonada.

Article 31. Propietat, manteniment i renovació periòdica dels comptadors

1. De conformitat amb el que estableix la Resolució del director general d'Indústria de 29 de gener de 2010 per la qual s'aproven les normes per a les companyies subministradores d'aigua sobre connexions de servei comptadors per al subministrament d'aigua als edificis des d'una xarxa de distribució (publicada al BOIB núm. 26, de 16 de febrer de 2010), tots els comptadors o aparells que s'instal·lin per mesurar o controlar els consums d'aigua de cada persona usuària o persona abonada són propietat de la prestadora del Servei Municipal, que els han d'instal·lar, mantenir i substituir amb càrrec a les despeses d'explotació del Servei Municipal. La conservació dels comptadors no inclou les actuacions necessàries per aquelles causes que no siguin conseqüència de la instal·lació i ús normals, i siguin imputables a negligències de la persona usuària, cas en què serà el responsable d'abonar les despeses que s'originin. Tal com estableix l'Ordre ICT/155/2020, de 7 de febrer, per la qual es regula el control metrològic de l'estat de determinats instruments de mesura, es prohibeix la reparació o la modificació dels comptadors.

2. La persona usuària o persona abonada no pot manipular en cap cas el comptador, ni connectar preses o fer derivacions de l'aparell sense el



permís exprés de la prestadora del Servei Municipal.

3. Cap comptador, amb independència del seu estat de conservació, pot romandre ininterrompudament instal·lat per un espai de temps superior a set (7) anys, segons el que estableix la Resolució del director general d'Indústria de 29 de gener de 2010 per la qual s'aproven les normes per a les companyies subministradores d'aigua sobre connexions de serveis i comptadors per al subministrament d'aigua als edificis des d'una xarxa de distribució (publicada al BOIB núm. 26, de 16 de febrer de 2010). Transcorregut aquest temps, s'ha de substituir per un nou comptador.

Article 32. Verificació oficial i precintament

1. De de l'entrada en vigor del present Reglament, és obligatòria la verificació oficial i el precintament dels comptadors i els aparells de mesura per l'organisme competent en matèria d'indústria, a través d'un laboratori oficial o autoritzat, sempre que ho sol·licitin les persones usuàries o abonats, la prestadora del Servei Municipal o algun òrgan competent de l'Administració Pública.

2. Si l'aparell de mesura no compleix les condicions reglamentàries, s'ha de substituir per un de nou. Si fruit de la verificació oficial es determina un error de mesurament no comprès entre els marges establerts per la normativa vigent, s'ha de notificar el consum facturat d'acord amb els percentatges d'error detectats. En aquest cas, el període màxim de regularització, sempre que no es pugui determinar per qualsevol altre mitjà, és de sis (6) mesos.

4. Les verificacions s'han de dur a terme al laboratori oficial o autoritzat, i únicament es faran al domicili en els casos que, segons el personal facultatiu de l'organisme competent en matèria d'indústria, sigui possible l'operació de la mateixa manera que als laboratoris utilitzant els aparells portàtils.

5. Prèviament a la verificació, si la persona abonada ho sol·licita, la prestadora del Servei Municipal pot fer una comprovació *in situ* del funcionament del comptador, en presència de la persona abonada, amb un aparell de comprovació de secció i característiques similars a les de l'aparell que es vol comprovar, i instal·lat en sèrie respecte a l'aparell comprovat, de manera que serveixi com a testimoni del volum d'aigües realment subministrat. Les proves s'han de fer prenent com a referència l'interval d'errors admesos segons la legislació vigent.

6. Posteriorment a aquesta comprovació *in situ*, si la persona abonada o la prestadora del Servei Municipal ho sol·liciten, es pot fer una verificació oficial.

Article 33. Liquidació per verificació

1. Si una persona abonada considera que el seu comptador no funciona correctament, ho ha de comunicar per escrit a la prestadora del Servei Municipal perquè tenguí constància de la possible anomalia i pugui procedir al canvi del comptador si ho considera convenient. Si no hi ha acord entre les parts, la persona abonada o la prestadora del Servei Municipal poden sol·licitar una comprovació *in situ* del comptador, o bé una verificació oficial conforme a la legislació vigent.

a. Comprovació *in situ*: A petició de la persona abonada, i en un termini màxim de 10 dies hàbils després de la sol·licitud, es realitzaria una comprovació particular en la ubicació del comptador. Aquesta comprovació es farà per la prestadora del Servei Municipal amb un aparell específic de comprovació. En el cas en què es demostrí el mal funcionament de l'equip de mesura l'empresa prestadora del Servei Municipal haurà de substituir el comptador.

b. Verificació oficial: La persona abonada podrà sol·licitar la verificació oficial del comptador per l'organisme competent en matèria d'Indústria.

En aquest cas, la persona abonada haurà de sol·licitar la verificació oficial del comptador per mitjà de la corresponent reclamació en les oficines de l'organisme competent en matèria d'Indústria. Posteriorment, el peticionari aportarà en l'oficina de la prestadora del Servei Municipal còpia del document de reclamació presentat en el registre d'entrada de l'organisme competent en matèria d'Indústria, i del justificant de pagament de la taxa per realització de verificació de comptadors d'aigua exigida per aquest organisme públic.

La prestadora del Servei Municipal haurà de seguir en tot moment les indicacions donades pel Servei d'Inspecció de l'organisme competent en matèria d'Indústria, i no podrà retirar el comptador tret que des d'aquest organisme se li comunique el contrari.

Una vegada sol·licitada la verificació, tant el procediment com els tràmits seran duts a terme des del Servei d'Inspecció de l'organisme competent en matèria d'Indústria

2. Si es comprova que el comptador funciona, per a algun dels cabals d'assaig, amb error positiu superior al màxim permès en la normativa vigent, la prestadora del Servei Municipal durà a terme una refacturació per a un període de temps establert des de la data en què es va instal·lar el comptador, o en què es va practicar l'última verificació, fins al dia en què es procedeixi a la comprovació *in situ* o a la retirada del mateix per a la seva verificació. En cap cas aquest període serà superior a sis (6) mesos. Durant aquest període s'estimarà un consum equivalent al consum realitzat durant el mateix període de temps i en la mateixa època de l'any anterior, o a la mitjana dels últims tres anys si



aquell no existís o no pogués tenir-se en compte perquè hi hagi hagut avaria de comptador o consum excessiu per avaria en la instal·lació interior. De no existir un històric de consums previ, es liquidaran les facturacions conformement a la mitjana aritmètica dels abonats del mateix tipus.

3. Si de resultes de la verificació es detecta que el comptador ha estat manipulat amb fins fraudulents, s'ha d'aixecar acta a l'efecte del que estableix aquest Reglament.

4. El procediment que preveu aquest article s'ha de dur a terme d'acord amb la legislació vigent, si no hi ha cap altra legislació superior que el modifiqui.

Article 34. Precintament oficial i etiquetes

1. El laboratori oficial o autoritzat ha de precintat tots els comptadors o aparells de mesura als quals hagi practicat una verificació oficial.

2. El precinte oficial col·locat després de la verificació garanteix que el comptador o aparell de mesura pertany a un sistema aprovat i que funciona amb regularitat.

3. Els comptadors nous de primera instal·lació han d'incloure, com a data de verificació, la data de comprovació per part del laboratori de l'existència de la marca de verificació primitiva. A partir d'aquesta data, s'ha de comptar el temps de vida del comptador a l'efecte previst per aquest Reglament.

4. La custòdia del comptador o aparell de mesura és obligació de la persona usuària i aquesta obligació és extensible tant a la inviolabilitat dels precintes del comptador com a les etiquetes d'identificació. La responsabilitat que es derivi de l'incompliment d'aquesta obligació recau directament sobre la persona abonada titular del subministrament, **i s'aplica el que estableix aquest Reglament.**

Article 35. Desmuntatge de comptadors

1. La connexió i la desconexió del comptador o aparell de mesura sempre ha d'anar a càrrec de la prestadora del Servei Municipal, que pot precintat la instal·lació i és l'única autoritzada per retirar-ne el precinte per motius derivats de l'explotació.

2. Els comptadors o aparells de mesura es poden desmuntar per qualsevol de les causes següents:

- Per una resolució de l'organisme competent en matèria d'indústria.
- Per l'extinció del contracte de subministrament o la suspensió del subministrament.
- Per una avaria de l'aparell de mesura si hi ha una reclamació prèvia de la persona abonada.
- Per l'alteració del règim de consums, en la mesura que desbordi, per excés o per defecte, la capacitat teòrica de l'aparell instal·lat.

3. Si segons el criteri de la prestadora del Servei Municipal hi ha indicis clars que el funcionament del comptador o aparell de mesura no és correcte, pot procedir a desmuntar-lo i instal·lar, al seu lloc, un altre que hagi estat verificat oficialment. Per fer-ho, ha d'aixecar acta i notificar-ho tant a la persona usuària com als serveis tècnics municipals. Els consums registrats per l'aparell instal·lat en substitució de l'anterior donen fe per a la liquidació. La prestadora del Servei Municipal està obligada a conservar a les instal·lacions els comptadors substituïts per a la seva comprovació en cas d'una reclamació de qualsevol persona abonada, i posar-los a disposició a les seves oficines. El termini de conservació, a comptar a partir la substitució, és l'equivalent a dos períodes de facturació.

Article 36. Canvi d'emplaçament

1. La instal·lació que ha de servir de base per a la col·locació dels comptadors o els aparells de mesura l'ha de dur a terme un instal·lador autoritzat, per compte i a càrrec del titular de l'immoble, i en un lloc d'acord amb les condicions reglamentàries.

2. Qualsevol modificació de la ubicació del comptador o l'aparell de mesura, a dins el recinte o la propietat on està adscrit el subministrament, sempre va a càrrec de la part a la instància de la qual s'hagi dut a terme. No obstant això, sempre va a càrrec de la persona abonada qualsevol modificació de la ubicació del comptador derivada d'algun dels motius següents:

- Per obres de reformes que la persona abonada dugui a terme amb posterioritat a la instal·lació del comptador i que en dificultin la lectura, la revisió o la facilitat de substitució.
- Quan la instal·lació del comptador no respongui a les exigències d'aquest Reglament i hi hagi un canvi en la titularitat del subministrament.

Article 37. Adquisició del comptador

1. El comptador o aparell mesurador de cabals haurà de ser dels tipus aprovats per l'organisme competent en matèria d'Indústria i la prestadora del Servei Municipal, i serà abonat en el moment de donar-se d'alta en el servei a la prestadora del Servei Municipal, satisfent



l'import de dret d'enganxament.

CAPÍTOL VI - CONDICIONS DEL SUBMINISTRAMENT D'AIGUA POTABLE

Article 38. Caràcter del subministrament

1. En funció de l'ús que es faci de l'aigua, el caràcter del subministrament s'ha de classificar segons el que especifiquen les ordenances reguladores en vigor.

Article 39. Subministraments diferenciats

1. En tot cas, els locals comercials o de negoci que puguin existir a cada edifici han de tenir un subministrament independent.

Article 40. Subministraments per a servei contra incendis

1. Les instal·lacions contra incendis a l'interior d'edificacions, sigui quina sigui la seva destinació o ús, necessiten l'establiment d'un subministrament d'aigua per a aquest ús exclusiu i el compliment, amb caràcter general, de les condicions que aquest Reglament prescriu per a les instal·lacions dedicades al proveïment ordinari, de conformitat amb els criteris següents:

a. Independència de les instal·lacions:

- Les instal·lacions contra incendis han de ser totalment independents de les instal·lacions destinades a qualsevol altra finalitat, i no es pot efectuar cap derivació per a cap altre ús.
- Queda igualment prohibit agafar aigua de qualsevol element d'aquestes instal·lacions sense l'autorització expressa de la prestadora del Servei Municipal, excepte en cas d'incendi.
- Qualsevol sistema que constitueixi la instal·lació contra incendis s'ha d'alimentar a través d'una connexió de servei a la xarxa pública de distribució independent a la del subministrament ordinari. En cas que sigui possible, la connexió per a incendis s'ha de projectar i executar des d'una conducció diferent de la del subministrament ordinari, i ha de tenir el comptador o l'equip de mesura corresponent.
- Quan la normativa específica de les instal·lacions de protecció contra incendis exigeixi una pressió a la instal·lació interior de la persona abonada que no es pugui aconseguir amb la pressió existent a la xarxa pública de proveïment, és responsabilitat de la persona usuària o persona abonada establir i conservar els grups de pressió, així com qualsevol altre element necessari, que li permetin donar compliment a aquesta normativa específica.

b. Contracte del subministrament:

- La connexió a la xarxa pública de distribució d'un subministrament contra incendis requereix la formalització prèvia del contracte de subministrament corresponent entre la prestadora del Servei Municipal i la persona usuària.
- La tramitació i el caràcter d'aquests contractes són similars als de subministrament ordinari, i estan, per tant, subjectes a les mateixes prescripcions reglamentàries, amb les excepcions que estableix la legislació en la matèria. Per a aquests casos, el sol·licitant ha de presentar el corresponent certificat de la instal·lació contra incendis.

CAPÍTOL VII - CONCESSIÓ I CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT D'AIGUA POTABLE I DEL SERVEI DE SANEJAMENT

Article 41. Sol·licitud de servei

1. Abans de la contractació del subministrament d'aigua potable i/o del servei de sanejament, el peticionari ha de presentar tota la documentació requerida per la prestadora del Servei Municipal, segons l'imprès que li ha facilitat i que està a disposició de la persona usuària en els idiomes oficials de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

2. La prestadora del Servei Municipal ha d'emplenar el contracte de subministrament d'aigua potable i/o de servei de sanejament per triplicat: un exemplar per a la persona abonada, un altre per a la prestadora del Servei Municipal i el tercer, digitalitzat, per a l'Ajuntament.

3. A l'imprès s'ha de fer constar el nom del sol·licitant, l'ús i la destinació que es vol donar a l'aigua sol·licitada, la finca a què es destina i altres circumstàncies que siguin necessàries per a la correcta definició de les característiques i condicions del servei, així com per a l'aplicació de les tarifes corresponents a la prestació del servei. En aquest imprès s'ha de fer constar, igualment, l'adreça de les comunicacions, si no és la

mateixa que la del servei.

4. Totes les circumstàncies que es facin constar a la sol·licitud de servei, que es regula anteriorment, s'han de fer sota l'exclusiva responsabilitat del sol·licitant i serveixen de base per regular les condicions del servei indicat.

5. S'ha d'habilitar la tramitació i la presentació de tota la documentació de forma telemàtica.

Article 42. Contractació

1. A partir de la sol·licitud de subministrament d'aigua potable i/o de servei de sanejament, la prestadora del Servei Municipal comunicarà per escrit l'estudi de les condicions tecnicoeconòmiques per a realitzar el mateix, en el termini màxim de quinze (15) dies hàbils. Les condicions tecnicoeconòmiques seran aprovades per l'Ajuntament.

2. El sol·licitant, després de rebre la notificació de les condicions tecnicoeconòmiques, disposa d'un termini de trenta (30) dies naturals per a la formalització del contracte. Transcorregut el termini sense que s'hagi formalitzat el contracte, s'entendrà decaiguda la sol·licitud, sense més obligacions per part de la prestadora del Servei Municipal.

3. S'entén que el contracte o la pòlissa de subministrament d'aigua potable i/o de servei de sanejament no està perfeccionat mentre el sol·licitant no hagi cobert les obligacions econòmiques, tècniques i administratives que, d'acord amb aquest Reglament, està obligat a sufragar o dur a terme.

4. Un cop el sol·licitant ha abonat els drets i complert els requisits corresponents, la prestadora del Servei Municipal està obligada a la posada en marxa del servei de la instal·lació i subministrament en el termini establert de quinze (15) dies hàbils a partir de la data de contractació i abonament.

5. La demora en la concessió de les autoritzacions o els permisos necessaris per a la realització dels treballs comporta la interrupció del termini assenyalat en el punt anterior. La prestadora del Servei Municipal ha de comunicar aquest retard al peticionari.

Article 43. Causes de denegació del contracte

1. La facultat de concessió del subministrament d'aigua potable i/o del servei de sanejament correspon a l'Ajuntament, i està subjecta a les normes reglamentàries vigents.

2. No obstant això, la prestadora del Servei Municipal pot denegar la contractació del subministrament en els casos següents:

a. Si la persona o l'entitat que sol·licita el subministrament d'aigua potable i/o de servei de sanejament es nega a signar el contracte d'acord amb el model autoritzat i amb les disposicions vigents sobre la contractació del subministrament d'aigua, o si no presenta la documentació preceptiva o no efectua els pagaments corresponents.

b. Les instal·lacions interiors no són conformes al que preveu aquest Reglament, la legislació sectorial aplicable i, si escau, la Normativa Municipal.

c. Quan no disposi de connexió per al subministrament d'aigua, aigües residuals fecals i pluvials, o d'autorització d'abocament per a les aigües residuals en el cas de les indústries.

d. Quan el sol·licitant no estigui al corrent de pagament amb la prestadora del Servei Municipal.

e. Si hi ha un altre contracte de subministrament d'aigua potable i/o de servei de sanejament anterior i en plena vigència per al local per al qual se sol·licita el subministrament.

f. Si el peticionari del subministrament d'aigua potable i/o de servei de sanejament no ha acreditat fefaentment l'obtenció de les autoritzacions de tercers que corresponguin o, si escau, l'establiment de les servituds, amb inscripció registral, necessàries per dur a terme les obres i les instal·lacions per a la prestació dels serveis sol·licitats.

g. Si l'immoble no reuneix les condicions imposades per l'article 16 d'aquest Reglament.

h. Si es comprova que l'ús que es vol donar a l'aigua no està autoritzat segons aquest Reglament.

i. Si l'alçària de l'edifici és superior a l'alçària manomètrica neta disponible menys 15 metres o la pressió a la connexió és inferior a 1,5 bar i no es disposa del grup de pressió necessari, d'acord amb el que estableix aquest Reglament.

Article 44. Drets de connexió o de connexió de servei

1. Són les compensacions econòmiques que hauran de satisfer els sol·licitants d'un subministrament d'aigua potable i/o de servei de sanejament a la prestadora del Servei Municipal per a sufragar els costos de caràcter tècnic, material i administratiu derivats de la formalització del contracte. Inclou la instal·lació del comptador.

2. L'import d'aquest concepte s'abona una única vegada i és el vigent en cada moment segons les ordenances reguladores corresponents aprovades per l'Ajuntament.



Article 45. Contracte de subministrament d'aigua potable i/o servei de sanejament

1. La relació entre la prestadora del Servei Municipal i la persona abonada està regulada pel contracte de subministrament d'aigua potable i/o servei de sanejament o la pòlissa d'abonament.

2. És d'aplicació tot el que disposa el Reial decret legislatiu 2/2004 de 5 de març, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, i la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària, així com altres normes generals.

3. El contracte de subministrament d'aigua potable i/o de servei de sanejament és l'únic document que dona fe de la concessió, i juntament amb les condicions establertes en aquest Reglament, així com les que es deriven de les normes que la prestadora del Servei Municipal pugui tenir aprovades oficialment, regula les relacions entre la prestadora del Servei Municipal i la persona abonada. Aquest contracte s'ha de formalitzar per escrit en format digital, i se n'ha de lliurar un exemplar emplenat a la persona abonada, si aquest ho sol·licita, i s'hi han de recollir, com a mínim, les dades següents:

a. Identificació de la prestadora del Servei Municipal:

- Raó social.

b. Identificació de la persona abonada:

- Nom i cognoms o raó social.
- NIF o CIF.
- Domicili (si l'adreça de notificació és diferent de la de l'immoble del subministrament).
- Telèfon i, si escau, adreça de correu electrònic.
- En cas de representant: nom i cognoms, NIF o CIF, i raó de la representació.

c. Dades de la finca del subministrament:

- Adreça.
- Pis, lletra, escala, etc.
- Referència cadastral.
- Localitat.
- Nombre total d'habitatges o locals.

d. Característiques de la instal·lació interior:

- Referència del certificat d'instal·lació interior de subministrament d'aigua, i de la declaració responsable del titular de la instal·lació.

e. Característiques del subministrament:

- Tipus de subministrament i tarifa.
- Diàmetre de la connexió (en mil·límetres).

f. Equip de mesura:

- Calibre (en mil·límetres).

g. Condicions econòmiques.

h. Lloc de pagament:

- Finestreta.
- Dades de domiciliació bancària.

i. Durada del contracte:

- Temporal.
- Indefinit.

j. Condicions especials.

k. Jurisdicció competent.

l. Lloc i data d'expedició del contracte.



m. Signatures de les parts.

4. Els contractes s'han d'establir per a cada tipus de subministrament, i per tant és obligatori redactar contractes separats per a tots els que exigeixin aplicació de tarifes o condicions diferents.

Article 46. Subjectes del contracte

1. El contractant del subministrament d'aigua potable i/o del servei de sanejament ha de ser el titular de la finca, el local, l'habitatge, l'establiment hoteler o la indústria perceptora del servei, o qui el representi legalment, tret de les excepcions que es detallen en aquest article. Si escau, el contractant pot ser l'inquilí, amb autorització expressa de la propietat en què indiqui que assumirà el deute, si escau, si l'inquilí deixa pendent de pagament alguna quantitat amb la prestadora del Servei Municipal.

2. No pot ser abonat del subministrament d'aigua potable i/o del servei de sanejament qui hagi estat anteriorment abonat per a una altra finca, local, habitatge o indústria, i hagi estat penalitzat amb suspensió de subministrament d'aigua potable i/o de servei de sanejament, o resolució del contracte per falta de pagament o mesura reglamentària, tret que satisfaci íntegrament les obligacions anteriors, amb els recàrrecs, els interessos i les despeses corresponents aprovats per l'Ajuntament.

3. Els trasllats de domicilis i l'ocupació del mateix local per part d'una persona diferent de la que va subscriure el contracte exigeixen un nou contracte, o, si escau, la subrogació de l'anterior, sempre que es compleixin els requisits establerts en aquest Reglament. En els casos en què els titulars del contracte de subministrament d'aigua potable i/o de servei de sanejament siguin els llogaters, el nou llogater ha de substituir l'autorització del propietari a què fa referència el punt primer d'aquest article per una altra de semblant al seu nom.

4. Si hi ha hagut alguna modificació de la propietat de la finca, el local, l'habitatge, l'establiment hoteler o la indústria sense canvi de titularitat del contracte de subministrament d'aigua potable i/o servei de sanejament, el nou propietari s'entén inexcusablement subrogat de les responsabilitats assumides per l'anterior propietari en relació amb els incompliments del contracte i el rescabament de danys que puguin causar-se a la prestadora del Servei Municipal pels llogaters de l'immoble, si aquests no ho han assumit.

5. En els casos de canvi de titularitat de la finca, el local, l'habitatge, l'establiment hoteler o la indústria de subministrament, i si el propietari és la persona abonada titular del contracte de subministrament d'aigua potable i/o de servei de sanejament, tots dos han de comunicar d'una manera fefaent, dins el termini d'un mes, el canvi a fi de formalitzar un nou contracte de subministrament a nom del nou titular.

6. Els contractes de subministrament d'aigua potable i/o de servei de sanejament per als serveis comuns d'un immoble els han de subscriure els presidents de la comunitat de propietaris, degudament acreditats, o per l'assessoria autoritzada. Els membres d'una comunitat de propietaris amb dret indivís de propietat han de respondre solidàriament en relació amb les obligacions circumscrites amb el Servei Municipal.

7. Els canvis de titularitat no meriten cap import per als abonats, llevat que impliquin alguna modificació de les condicions del contracte, canvis de comptador o costos demostrats d'una manera fefaent. Els canvis de titularitat només es poden dur a terme si no hi ha cap deute en aquest contracte.

Article 47. Subrogació

1. Si mor el titular del contracte, el seu cònjuge, la parella de fet inscrita al registre corresponent, els descendents, els fills i/o filles plens, els ascendents i els germans i germanes que hagin conviscut habitualment a l'habitatge, com a mínim durant els dos anys previs a la data de defunció, poden subrogar-se en els drets i obligacions de la pòlissa o el contracte. No són necessaris els dos anys de convivència per a les persones sotmeses a la pàtria potestat del difunt ni per al cònjuge.

2. També es pot subrogar qualsevol altre hereu o legatari si ha de succeir el causant en la propietat o l'ús de l'habitatge o el local del subministrament d'aigua potable i/o servei de sanejament. També poden subrogar-se en els contractes els cònjuges separats o divorciats a qui s'adjudiqui l'ús i el gaudi de l'habitatge, el local o la indústria en el conveni regulador corresponent aprovat judicialment.

3. En el cas d'entitats jurídiques, qui se subrogui o substitueixi en drets i obligacions pot fer el mateix en el contracte, sempre que presenti davant la prestadora del Servei Municipal totes les autoritzacions administratives necessàries.

4. El termini de subrogació és de sis (6) mesos a partir de la data de defunció. Un cop transcorregut aquest termini, el contracte es declararà extint i es cobraran despeses d'alta de servei, així com la resta de despeses que se'n puguin derivar.

Article 48. Durada del contracte

1. El contracte de subministrament d'aigua potable i/o de servei de sanejament es subscriu per temps indefinit, excepte quan hi hagi estipulació expressa amb un altre caràcter. Això no obstant, la persona abonada pot donar-lo per acabat en qualsevol moment, sempre que comuniqui aquesta decisió a la prestadora del Servei Municipal amb quinze (15) dies d'antelació.



2. Els subministraments per a obres, espectacles temporals a locals mòbils i, en general, per a activitats esporàdiques s'han de contractar sempre amb caràcter temporal i per temps definit, en funció de la llicència, que expressament ha de figurar en el contracte.

3. Els contractes a temps definit es poden prorrogar a instància del titular del contracte, per causa justificada i amb el consentiment exprés de la prestadora del Servei Municipal.

Article 49. Clàusules especials

1. Les clàusules especials que es puguin consignar en els contractes de subministrament d'aigua potable i/o de servei de sanejament no poden incloure cap condició contrària als preceptes d'aquest Reglament, ni als del Codi tècnic de l'edificació, ni a qualsevol altra disposició aprovada sobre la matèria que li sigui aplicable.

Article 50. Causes de suspensió del subministrament

1. La prestadora del Servei Municipal pot, sense perjudici de l'exercici de les accions d'ordre civil o administratiu que la legislació vigent li empari, suspendre el subministrament als seus abonats o als usuaris en els casos següents:

- a. Per l'impagament d'alguna facturació en el termini establert a aquest efecte per la prestadora del Servei Municipal.
- b. Quan una persona usuària gaudeixi del subministrament d'aigua potable i/o de servei de sanejament sense contracte escrit al seu nom que l'empari, i es negui a subscriure'l sota el requeriment de la prestadora del Servei Municipal. Així mateix, quan la persona usuària no estigui identificat correctament, per exemple, per no tenir el NIF o CIF correcte.

Article Per falta de pagament de les quantitats resultants de liquidació ferma de frau o en el cas provat de reincidència.

- d. En tots els casos en què la persona abonada faci ús de l'aigua que se li subministra en forma o per a usos diferents dels contractats.
- e. Quan la persona abonada estableixi o permeti establir derivacions en la seva instal·lació per al subministrament d'aigua a altres finques, locals o habitatges diferents dels consignats en el contracte de subministrament.
- f. Si el personal de la prestadora del Servei Municipal troba derivacions a les xarxes municipals amb consum d'aigua sense cap contracte, és a dir, que s'han dut a terme clandestinament. En aquest cas, la prestadora del Servei Municipal pot ordenar el tall immediat del subministrament d'aigua en aquestes derivacions, i donar-ne compte a les autoritats competents perquè, al marge del pagament de la liquidació administrativa per frau, es puguin reclamar responsabilitats penals.
- g. Si la persona abonada no permet l'entrada al local a què afecta el servei contractat, en hores hàbils o de normal relació amb l'exterior, al personal que, autoritzat per la prestadora del Servei Municipal i proveït de la documentació d'identitat corresponent, tenguí intenció de revisar les instal·lacions.
- h. Si la persona abonada no compleix, en qualsevol dels aspectes, el contracte establert amb la prestadora del Servei Municipal o les condicions generals d'utilització del servei.
- i. Quan en els subministraments en què l'ús de l'aigua o la disposició de les instal·lacions interiors pot afectar la potabilitat de l'aigua a les xarxes municipals de distribució, fins que, pels abonats, es prenguin les mesures oportunes per evitar aquestes situacions; en aquest cas, la prestadora del Servei Municipal pot ordenar el tall immediat del subministrament.
- j. Per la negativa de la persona abonada a modificar el registre o l'arqueta del comptador, i fins i tot la instal·lació interior, si resulta necessari per substituir el comptador per qualsevol de les causes que autoritza aquest Reglament.
- k. Si la persona abonada barreja aigües d'una altra procedència i, requerit per la prestadora del Servei Municipal perquè anul·li aquesta anomalia, no ho fa amb caràcter immediat per motius sanitaris.
- l. Si durant dotze (12) mesos segueix la impossibilitat de prendre la lectura dins el règim normal establert a aquest efecte per causes imputables a la persona abonada, la prestadora del Servei Municipal pot suspendre, transitòriament, el subministrament, fins que la persona abonada accedeixi a modificar, a càrrec i compte seu, la instal·lació de l'equip de mesura, de manera que no en dificulti l'accés per a la lectura.
- m. Per negligència de la persona abonada en la reparació d'avaries a les seves instal·lacions si, després que la prestadora del Servei Municipal li hagi comunitat per escrit i ha transcorregut un termini superior a cinc (5) dies naturals sense que l'avaria s'hagi esmenat.
- n. Per malbaratament demostrat en l'ús de l'aigua per part d'abonats amb contractes domèstics o comercials, entenent com a tal la superació del més gran dels consums següents:

- 25 vegades la mitjana de consum històric d'aquest habitatge durant els darrers 24 mesos.
- 50 vegades la mitjana de consum per habitatge del mateix tipus i a la mateixa zona de proveïment del municipi (40 habitatges) de l'any anterior.
- 2 m³ de consum mensual per metre quadrat de superfície total de la finca, durant dos períodes de facturació consecutius.

o. Per malbaratament demostrat en el cas d'indústries i edificis industrials, entenent com a tal la superació en un 500 % del consum objectiu definit en el pla d'estalvi de l'empresa, durant tres períodes de facturació consecutius.

p. Per manipular la instal·lació i el comptador, i no respectar els precintes col·locats per la prestadora del Servei Municipal.

q. Si l'Administració competent, per causes justificades d'interès general, ordena a la prestadora del Servei Municipal la suspensió del servei. Les causes que provoquen el tall, que serà pel temps imprescindible, s'han de comunicar als abonats o usuaris pels mitjans





adequats.

r. En els casos de demolició, ampliació o reforma de la finca que posin en perill la integritat de les connexions del servei. També se suspendrà el servei en les finques que l'Administració competent qualifiqui en ruïna i en finques enderrocades.

2. En el supòsits dels apartats *b, f, g, k i p*, el tall serà immediat.

Article 51. Procediment de suspensió

1. Amb excepció dels casos de tall immediat prevists en aquest Reglament, la prestadora del Servei Municipal ha de donar compte a la persona abonada d'una manera fefaent. A aquest efecte, el requeriment s'ha de dur a terme mitjançant remissió, a l'adreça que a efecte de comunicació figuri en el contracte, per correu certificat amb justificant de recepció o per qualsevol altre mitjà que permeti tenir constància de la recepció per l'interessat o el seu representant, així com la data, la identitat i el contingut, quedant la prestadora del Servei Municipal obligada a conservar en poder seu l'acreditació de la notificació efectuada. En el supòsit de rebuig de la notificació, s'han d'especificar les circumstàncies de l'intent de notificació i es considerarà el tràmit efectuat.

2. La prestadora del Servei Municipal d'Aigües ha de facilitar a l'Ajuntament un llistat amb les notificacions de tall de subministrament enviades. Es considera autoritzada la suspensió del servei si no rep ordre en contra per part de l'Ajuntament en el termini de quinze (15) dies naturals, comptats a partir de la data en què es registra la notificació dels fets.

3. La suspensió del servei per part de la prestadora del Servei Municipal d'Aigües, tret dels supòsits de tall immediat, no es pot fer en dies festius o dies en què, per qualsevol motiu, no hi hagi servei administratiu i tècnic d'atenció al públic, a efecte de la tramitació completa del restabliment del servei, ni en vigílies del dia en què es donin algunes d'aquestes circumstàncies.

4. El restabliment del servei s'ha de dur a terme en el termini màxim de 48 hores des que s'hagin esmenat les causes que van originar el tall de subministrament, sempre que per fer-ne el tall no s'hagi hagut d'anul·lar la connexió per mitjà d'una obra. En aquest cas, la reposició s'ha de fer en funció de la disponibilitat del Servei per a l'execució d'una connexió de servei nova, previ pagament per part de la persona abonada o persona usuària dels costos dels treballs necessaris.

5. La notificació del tall de subministrament ha d'incloure, com a mínim, els punts següents:

- a. Nom i adreça de la persona abonada.
- b. Identificació del contracte i adreça de la finca/habitatge/local del subministrament.
- c. Termini, en dies, que té des de la recepció de la notificació per esmenar el motiu de suspensió o presentar les al·legacions al tall de subministrament. Aquest termini no pot ser inferior a quinze (15) dies naturals.
- d. Raó que origina el tall.
- e. Adreça, telèfon i horari de les oficines comercials de la prestadora del Servei Municipal en què es poden esmenar les causes que han provocat el tall.

6. La prestadora del Servei Municipal és l'encarregada de la reconexió del servei i cobrarà a la persona abonada els drets de reenganxament establerts a l'Ordenança reguladora d'aplicació en vigor.

7. Si el tall és per manca de pagament i en el termini d'un període de facturació, comptat des de la data del tall, la persona abonada no ha pagat els rebuts pendents, el contracte es donarà per extingit sense perjudici dels drets de la prestadora del Servei Municipal a l'exigència per via judicial del pagament del deute i al rescabament dels danys i perjudicis derivats.

Article 52. Extinció del contracte

1. El contracte de subministrament d'aigua potable i/o del servei de sanejament s'extingeix, sense perjudici de l'execució anterior, si escau, de les accions de suspensió de servei especificades a l'article 49 d'aquest Reglament, per qualsevol de les causes següents:

- a. A petició de la persona abonada. Per fer-ho, el client ha d'estar al dia de pagament de les seves obligacions amb la prestadora del Servei Municipal.
- b. Per resolució de la prestadora del Servei Municipal, en els casos següents:

- Per persistència durant més d'un període de facturació de qualsevol de les causes de suspensió de subministrament regulades a l'article 49 d'aquest Reglament.
- Per compliment d'una condició del contracte de subministrament d'aigua potable i/o de servei de sanejament.
- Per la utilització del servei sense ser-ne el titular contractual o sense tenir-ne autorització.
- A instàncies de l'Administració competent, per no disposar de la cèdula d'habilitat, la llicència d'obertura o d'activitat, o equivalent.



c. Per vici o defecte del contracte.

2. La represa del servei un cop extingit el contracte per qualsevol de les causes assenyalades anteriorment només es pot efectuar mitjançant una nova sol·licitud, la subscripció d'un nou contracte i el pagament dels drets corresponents.

CAPÍTOL VIII – REGULARITAT EN EL SERVEI

Article 53. Garantia de pressió i cabal

1. La prestadora del Servei Municipal està obligada a mantenir a la vàlvula de registre ubicada a la vorera, al costat de la línia de façana de l'immoble del subministrament, les condicions mínimes de pressió i cabal establertes en el contracte. Els valors de pressió i cabal varien en funció de la franja horària i les condicions tècniques d'explotació.

Article 54. Continuïtat en el servei

1. Tret que hi hagi una causa de força major, avaria, treballs de neteja i desinfecció o obres de millora, reforç i/o ampliació a les instal·lacions públiques, la prestadora del Servei Municipal té l'obligació de mantenir permanentment el servei, si no s'especifica el contrari en els contractes o les pòlisses de subministrament, en les condicions indicades a l'article anterior.

2. Es considera causa de força major la no disponibilitat de cabals d'aigua a la captació o a la xarxa, totalment o parcialment, per motius no imputables a la prestadora del Servei Municipal o a altres motius prevists per la normativa vigent.

Article 55. Suspensions temporals

1. La prestadora del Servei Municipal pot suspendre temporalment el servei si es considera imprescindible per al manteniment, la reparació o la millora de les instal·lacions a càrrec seu.

2. Per als talls previsibles i programats, la prestadora del Servei Municipal ha d'avisar com a mínim amb 48 hores d'antelació a través, almenys, d'un dels mitjans de comunicació de més difusió a la localitat, al web del Servei i mitjançant un missatge de text al telèfon mòbil de les persones usuàries. En cas de no poder fer-ho a través dels mitjans de comunicació, ha de donar publicitat per altres mitjans al seu abast amb la suficient antelació, de manera que quedi garantida la informació del tall.

3. La interrupció del subministrament per avaries en instal·lacions a càrrec de la prestadora del Servei Municipal, no derivades de força major, per un període continuat superior a tres (3) dies, dona dret a la persona abonada a reclamar el reintegrament de la part proporcional de la seva quota fixa o de servei a què fa referència aquest Reglament.

Article 56. Reserves d'aigua

1. Sense perjudici del que estableixin les regulacions específiques de cada sector, tots els locals on es desenvolupi qualsevol tipus d'activitat en què l'aigua representi una necessitat permanent i inexcusable per a la salut pública, o seguretat de les persones i els béns, i, especialment, als centres hospitalaris, als magatzems de productes inflamables i combustibles, i a grans centres comercials, poden tenir dipòsits de reserves que assegurin una autonomia de proveïment d'acord amb les necessitats mínimes que s'hagin de cobrir, i almenys per a un temps no inferior a vint-i-quatre (24) hores.

2. Igualment, han de dimensionar i establir les seves reserves les indústries en què l'aigua representi un element indispensable en el procés de producció o conservació dels productes, de manera que quedi assegurat el seu autoproveïment mínim durant, almenys, vint-i-quatre (24) hores.

3. La instal·lació d'aquests dipòsits de reserva d'aigua s'ha de dur a terme d'una manera que garanteixi la renovació total de l'aigua acumulada en curts períodes de temps. I han d'estar dotats de la corresponent vàlvula antiretorn per evitar una descàrrega accidental a la xarxa de distribució general. En qualsevol cas, l'aigua reservada ni pot deteriorar-se ni transmetre contaminació a la xarxa de distribució.

4. La persona abonada té com a responsabilitat garantir que es compleixin totes les precaucions necessàries de salubritat i funcionament, conforme al Reial decret 487/2022, de 21 de juny, pel qual s'estableixen els requisits sanitaris per a la prevenció i el control de la legionel·losi; el Reial decret 3/2023, de 10 de gener, pel qual s'estableixen els criteris tècnic-sanitaris de la qualitat de l'aigua de consum, el seu control i subministrament; el Reial decret 902/2018, de 20 de juliol, pel qual es modifica el Reial decret 140/2003; el Decret 53/2012 de 6 de juliol, sobre la vigilància sanitària de les aigües de consum humà de les Illes Balears, així com qualsevol altra legislació aplicable. Si l'aigua emmagatzemada no compleix els requisits mínims de potabilitat, la prestadora del Servei Municipal pot suspendre el subministrament de l'aigua mentre no es resolguin els problemes detectats.

5. En tots els casos, el manteniment de les condicions higienicosanitàries de l'aigua en aquests emmagatzemaments és responsabilitat de la persona abonada.

Article 57. Restriccions en el subministrament

1. En cas de sequera, escassetat de cabals d'aigua o dificultats de tractament, la prestadora del Servei Municipal pot imposar restriccions en el subministrament del servei als abonats, sempre amb l'autorització prèvia de l'Ajuntament i si la situació ho requereix. En aquest cas, la prestadora del Servei Municipal està obligada a informar els abonats, al més clarament possible, de les mesures que s'implantaran, així com de la data d'entrada en vigor, a través dels mitjans de comunicació. En cas de no poder fer-ho a través dels mitjans esmentats, la prestadora del Servei Municipal ho ha de notificar per carta personal a cada persona abonada.

CAPÍTOL IX – LECTURES, CONSUMS I FACTURACIONS

Article 58. Periodicitat de lectures

1. La prestadora del Servei Municipal està obligada a establir un sistema de presa de lectures permanent i periòdic, de manera que, per a cada persona abonada, els cicles de lectura incloguin, tant com sigui possible, el mateix nombre de dies.

2. A efectes de facturació dels consums, la freqüència l'estableix l'Ajuntament a les ordenances reguladores corresponents. No obstant això, la prestadora del Servei Municipal pot verificar els comptadors amb la freqüència que consideri oportuna, però sense que aquesta verificació li doni dret a una remuneració complementària.

Article 59. Horari de lectures

1. La lectura s'ha de fer en hores hàbils o de normal relació amb l'exterior i se n'encarrega el personal autoritzat expressament per la prestadora del Servei Municipal, que duu la documentació identificativa corresponent. En cap cas, la persona abonada o persona usuària no pot imposar l'obligació de fer la lectura fora de l'horari establert per la prestadora del Servei Municipal a aquest efecte.

2. Si l'absència de la persona abonada o la persona usuària no permeten la lectura, el lector encarregat ha de deixar constància de la seva visita, dipositant a la bústia de correus o similar una targeta en què, a més de deixar constància de la seva presència al domicili de la persona abonada o de la persona usuària, ha de constar el següent:

- Número de contracte del subministrament.
- Data en què s'ha personat per efectuar la lectura.
- Data en què la persona abonada va fer la lectura.
- Lectura del comptador.
- Com fer arribar la lectura del comptador a la prestadora del Servei Municipal d'Aigües.
- Telèfon.

3. Si el comptador d'aigua està ubicat a l'interior de l'habitatge, la persona abonada o la persona usuària està obligat a facilitar-hi l'accés al personal de la prestadora del Servei Municipal per a la lectura del comptador. Si la persona abonada o la persona usuària no consent l'accés a l'habitatge, la prestadora del Servei Municipal ha d'informar l'Ajuntament per a l'adopció de les mesures oportunes, i sense perjudici per a la prestadora del Servei Municipal d'emprendre les accions legals corresponents.

4. En aquells casos en què es concedeixin subministraments eventuais, controlats mitjançant equips de mesura de tipus mòbil, la persona abonada està obligada a presentar, als llocs o locals establerts a aquest efecte en el corresponent contracte o concessió, i dins les dates igualment establertes en aquest document, els esmentats equips de mesura per a la lectura.

Article 60. Determinació de consums

1. Com a norma general, la determinació dels consums que faci cada persona abonada es concreta per la diferència entre les lectures de dos períodes consecutius de facturació.

2. Si durant la lectura regular dels comptadors, la prestadora del Servei Municipal detecta un consum inusual, ho ha de notificar a la persona abonada en un termini no superior a deu (10) dies hàbils.





Article 61. Consums estimats

1. Quan no sigui possible conèixer els consums reals com a conseqüència d'una avaria en l'equip de mesura, l'absència de la persona abonada en el moment en què es va intentar fer la lectura o per qualsevol altra causa accidental, la facturació del consum s'ha d'establir d'acord amb el consum realitzat durant el mateix període de temps i la mateixa època de l'any anterior. Si no existeixen aquestes dades, la facturació s'ha de calcular d'acord amb la mitjana aritmètica dels sis mesos anteriors, sense tenir en compte, si escau, els períodes en què hi hagi hagut un consum excessiu per avaria.
2. En aquells casos en què no hi hagi dades històriques per poder obtenir la mitjana que s'esmenta en el punt anterior, els consums es determinaran tenint en compte la mitjana que s'obtingui en funció dels consums coneguts de períodes propers. Si això tampoc no és possible, s'ha de facturar un consum equivalent a la capacitat nominal del comptador per trenta (30) hores d'utilització mensual.
3. Els consums estimats tenen el caràcter de ferm en el supòsit d'avaría del comptador i en els altres supòsits en què, una vegada obtinguda la lectura real, es procedeix a normalitzar, descomptant l'excés de consum estimat, o incrementant-lo si escau, en successives facturacions.

Article 62. Objecte i periodicitat de la facturació

1. Són objecte de facturació per part de la prestadora del Servei Municipal els conceptes que procedeixen del que recullen les ordenances reguladores corresponents i el Capítol XI d'aquest Reglament en funció de la modalitat del subministrament i/o del servei de sanejament, i conforme a les tarifes vigents en cada moment.
2. Els consums es facturen per períodes de subministraments vençuts.

Article 63. Requisits de factures i rebuts

1. A les factures o els rebuts emesos per la prestadora del Servei Municipal han de constar, com a mínim, els conceptes següents:
 - a. Domicili objecte del subministrament.
 - b. Domicili de notificació, si és diferent i figura com a tal en el contracte.
 - c. Tarifa aplicada.
 - d. Calibre del comptador o equip de mesura i el número d'identificació.
 - e. Lectures del comptador que determinen el consum facturat i la data que defineixen el termini de facturació.
 - f. Indicació de si els consums facturats són reals o estimats.
 - g. Indicació del Butlletí Oficial que estableixi la tarifa aplicada.
 - h. Indicació diferenciada dels conceptes que es facturen.
 - i. Import dels tributs que es repercuteixen.
 - j. Import total dels serveis prestats.
 - k. Telèfon i domicili social de la prestadora del Servei Municipal on es poden adreçar els abonats per sol·licitar informació o efectuar reclamacions.
 - l. Domicili o domicilis de pagament i termini per fer-lo efectiu.

Article 64. Informació en rebuts

1. La prestadora del Servei Municipal ha d'especificar en els rebuts o les factures el desglossament del sistema tarifari, i fixar clarament tots i cadascun dels conceptes de facturació.
2. Si es produeixen canvis substancials en els conceptes o la forma de facturació, la prestadora del Servei Municipal ha d'informar els abonats sobre la forma d'aplicació de les tarifes, i sobre les disposicions vigents que emparen els conceptes de facturació.

Article 65. Prorrateig

1. En els períodes de facturació en què hagin estat vigents diversos preus i/o tarifes, la liquidació ha de ser per prorrateig.

Article 66. Tributs

1. Els tributs de l'Estat, les comunitats autònomes o els municipis establerts sobre les instal·lacions, els subministraments d'aigua i els consums en què sigui contribuent la prestadora del Servei Municipal no poden repercutir l'abonat com a tals, llevat que la norma reguladora del tribut disposi una cosa diferent, i sense perjudici que el seu import, si escau, quedi recollit com un cost a la mateixa tarifa.



Article 67. Termini de pagament

1. D'acord amb el que estableix l'article 62 d'aquest Reglament, la prestadora del Servei Municipal està obligada a comunicar als seus abonats el termini per fer efectiu l'import dels rebuts, que no pot ser inferior a quinze dies (15) naturals.
2. Aquesta comunicació es pot fer mitjançant un avís individual de cobrament, per publicitat general a través del mitjà de més difusió de la localitat o per qualsevol dels procediments de notificació que permet la legislació vigent.
3. En els casos de domiciliació bancària no existeix aquesta obligació d'informar.

Article 68. Forma de pagament de les factures o rebuts

1. La prestadora del Servei Municipal ha de designar les entitats bancàries o altres oficines de cobrament a través de les quals es poden fer efectius els pagaments.
2. No obstant això, preferentment els abonats han de fer efectiu el pagament per domiciliació bancària, sense cap altra limitació que aquest sistema no representi cap despesa per a la prestadora del Servei Municipal.
3. En cas de devolució de rebuts per part de les entitats bancàries per causes imputables al client, corre a càrrec del client la totalitat de les despeses derivades de la devolució.

Article 69. Via de constreyniment

1. En el cas en què el concessionari requereixi utilitzar la via de constreyniment per al cobrament del servei, instarà l'Ajuntament d'Eivissa, que determinarà la seva procedència, l'inici del procediment administratiu de constreyniment en els termes de l'article 69 i següents del Reial decret 939/2005, de 29 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament General de Recaptació i altra normativa corresponent.

Article 70. Correcció d'errors en la facturació

1. En els casos en què, per error, la prestadora del Servei Municipal hagi facturat quantitats inferiors a les degudes, s'ha d'escalonar el pagament de la diferència en un termini que, llevat d'un acord contrari, ha de ser de la mateixa durada que el període a què s'estenen les facturacions errònies, amb un topall màxim de dos (2) anys.

CAPÍTOL X – FRAUS EN EL SERVEI

Article 71. Inspectors autoritzats

1. El personal de la prestadora del Servei Municipal està facultat, a l'efecte d'aquest Reglament, per visitar i inspeccionar els locals on es facin servir les instal·lacions corresponents, i observar si presenten cap anormalitat.

Article 72. Auxilis a la inspecció

1. La prestadora del Servei Municipal pot sol·licitar a la policia local la visita d'inspecció de les instal·lacions dels abonats per comprovar la possible existència de frau. Aquest servei s'ha de dur a terme amb la màxima urgència possible.

Article 73. Acta de la inspecció

1. Un cop comprovada l'anormalitat, el personal autoritzat per la prestadora del Servei Municipal ha de precintar, si és possible, els elements inherents al frau, i aixecar acta en què s'ha de fer constar: local, data i hora de la visita, descripció detallada de l'anormalitat observada i elements de proves, si n'hi ha, i ha de convidar la persona abonada, el personal dependent del mateix, familiar o qualsevol altre testimoni a presenciar la inspecció i signar l'acta, podent la persona abonada fer constar, amb la seva signatura degudament acreditada amb el DNI o similar, les manifestacions que estimi pertinents. Si es nega a fer-ho, no afectarà la tramitació ni les conclusions que s'estableixin posteriorment, ni es prendran en consideració les manifestacions que hagi fet sense signar-les.

2. S'ha de lliurar una còpia de l'acta signada per l'inspector a la persona abonada.

3. S'ha de lliurar una còpia de l'acta signada per l'inspector al responsable municipal del servei.

4. L'acta té a favor seu la presumpció de certesa *iuris tantum*.





Article 74. Actuació per anomalia

1. Es considera frau en el subministrament d'aigua:
 - a. Utilitzar aigua del Servei Municipal sense estar subscrit a un contracte de servei.
 - b. Utilitzar aigua del servei, encara que hi hagi un contracte de servei, quan s'hagi tallat el subministrament per una de les causes especificades a l'article 49 d'aquest Reglament, tant si el comptador s'ha retirat com no.
 - c. Fer connexions del servei sense haver complert prèviament els requisits que preveu aquest Reglament.
 - d. Falsejar la declaració d'ús del subministrament empenyent la prestadora del Servei Municipal a facturar una menor quantitat de la que s'ha de satisfer pel subministrament.
 - e. Modificar o ampliar els usos a què es destina l'aigua, els quals estan especificats en el contracte de subministrament.
 - f. Aixecar els comptadors instal·lats sense autorització de la prestadora del Servei Municipal, trencar els precintes, el vidre o l'esfera dels comptadors, desnivellar-los, interrompre'ls o aturar-los, i, en general, qualsevol acció que tendeixi a desfigurar la indicació d'aquests aparells i a perjudicar, per tant, els interessos municipals.
 - g. Establir ramals, derivacions o empelts que puguin comportar l'ús fraudulent de l'aigua per part de l'interessat o de tercers.
 - h. Modificar o ampliar la instal·lació sense autorització prèvia.
 - i. Revendre l'aigua obtinguda per contracte de subministrament amb el Servei Municipal, o subministrar aigua a habitatges que no tinguin el servei, encara que no constitueixi revenda.
 - j. L'abocament d'aigües residuals en quantitats o amb continguts diferents dels autoritzats a la connexió d'abocament, en detriment de la prestadora del Servei Municipal per aplicació de taxes o tarifes inferiors a les que corresponen.
2. La comissió de qualsevol dels fraus que preveu el punt anterior comporta el tall o la suspensió immediat del subministrament d'aigua, i van a compte de la persona usuària les despeses que comporti la suspensió i, si escau, la represa del subministrament. Tot això, sense perjudici de la liquidació que correspongui per frau segons el que estableix l'article següent.
3. Sense perjudici de recàrrecs i sancions que poguessin imposar-se, el responsable haurà de pagar la liquidació per frau, si s'hagués produït tal fet, calculada segons l'estipulat en l'article 75 del present Reglament.

Article 75. Liquidació per frau

1. La prestadora del Servei Municipal, en possessió de l'acta d'inspecció, ha de formular la liquidació del frau, considerant els casos següents:
 - a. Que no hi hagi cap contracte per a l'ús del servei.
 - b. Que, per qualsevol procediment, s'hagi manipulat o alterat el registre del comptador o aparell de mesura, i/o s'hagin retirat els precintes.
 - c. Que s'hagin fet derivacions del cabal, permanent o circumstancial, abans dels equips de mesura.
 - d. Que es faci servir l'aigua per a usos diferents dels contractats, cosa que afecti la facturació dels consums segons la tarifa aplicable.
2. La prestadora del Servei Municipal ha de elaborar la liquidació corresponent, segons els casos, de les formes següents:
 - Cas a) Es formula una liquidació per frau, que ha d'incloure un consum equivalent a la capacitat nominal del comptador que reglamentàriament hagi correspost a les instal·lacions utilitzades per a l'acció fraudulenta, amb un temps de tres (3) hores diàries d'utilització ininterrompudes i durant el termini que intervengui entre l'adquisició de la titularitat o els drets d'ús de les instal·lacions esmentades, i el moment en què hagi solucionat l'existència del frau detectat, sense que es pugui estendre, en total, a més de dos (2) anys.
 - Cas b) Si s'han falsejat les indicacions del comptador o l'aparell de mesura instal·lat per mitjà de qualsevol procediment o dispositiu que en produeixi un funcionament anormal, s'ha de prendre com a base per a la liquidació de la quantia del frau la capacitat de mesura nominal del comptador, computant el temps a considerar en tres (3) hores diàries des de la data de la darrera verificació oficial del comptador, sense que aquest temps excedeixi de dos (2) anys, descomptant els consums que durant aquest període de temps hagin estat abonats per l'autor del frau.
 - Cas c) Si el frau s'ha fet derivant el cabal abans de l'aparell comptador, s'ha de liquidar com en el cas primer, si no hi ha contracte de subministrament i sense descomptar l'aigua mesurada pel comptador.
 - Cas d) En aquest cas, la liquidació de la quantia de l'aigua utilitzada d'una manera indeguda es practica a favor de la prestadora del Servei Municipal aplicant, al consum, la diferència entre la tarifa que en cada període correspon a l'ús real que s'està donant a l'aigua, i les que, en aquest període, s'han aplicat sobre la base de l'ús contractat. Aquest període no es pot computar en més de dos (2) anys.
3. En tots els casos, l'import del frau deduït d'acord amb els preceptes establerts en els punts anteriors, està subjecte als impostos que li siguin repercutibles d'acord amb l'article 65 d'aquest Reglament, i se n'ha de consignar la quantia en les liquidacions corresponents.
4. En negocis en què l'aigua és un element indispensable, amb un consum elevat dins el seu procés de producció, s'ha de prendre com a base





de càlcul per a la liquidació un consum equivalent a la capacitat de mesura nominal del comptador, i computar el temps a considerar en vuit (8) hores diàries, sense que aquest temps excedeixi un any, per als supòsits a), b) i c).

5. Sigui quin sigui el cas, la liquidació mínima és de 300 €.

6. En els casos no prevists s'ha de seguir el criteri de la prestadora del Servei Municipal, sempre amb dades contrastades o justificació tècnica, i amb l'aprovació prèvia per part de l'Ajuntament.

7. Les persones interessades poden formular reclamacions de les liquidacions davant l'organisme competent, que en el cas de recurs de reposició és l'Ajuntament, i en el cas de recurs contenciós administratiu són els òrgans judicials competents del Contenciós Administratiu amb seu a les Illes Balears, d'acord amb el que disposa la llei, sense perjudici de les altres accions de què es considerin assistits.

8. Les reclamacions no paralitzen el pagament de les facturacions o liquidacions relacionades.

9. Si el frau pot tenir un caràcter de delictes o falta, sense perjudici de l'aplicació de la sanció administrativa que correspongui, s'ha d'informar la jurisdicció competent perquè, si escau, exigeixi la responsabilitat criminal corresponent.

10. Per a l'exacció de sancions per infracció a les prescripcions d'aquest Reglament, si no hi ha pagament voluntari, s'ha d'iniciar el procediment administratiu de constrenyiment.

CAPÍTOL XI – RÈGIM ECONÒMIC

Article 76. Drets econòmics

1. La prestadora del Servei Municipal, d'acord amb aquest Reglament i sense perjudici de les altres indemnitzacions, drets o accions als quals la legislació vigent l'empari, no pot cobrar pel subministrament d'aigua potable i/o del servei de sanejament, als seus abonats, altres conceptes diferents dels que específicament s'enumeren a continuació:

a. Quota de servei: en tots dos serveis, proveïment d'aigua potable i sanejament, l'actual règim de tarifes estableix una quantitat fixa que, periòdicament, han de pagar els abonats independentment de si fan ús o no del servei, com a pagament per la disponibilitat del servei i del dret de poder utilitzar-lo en qualsevol moment i en la quantitat que desitgi.

L'import d'aquesta quota de servei és el que estableixen les ordenances reguladores corresponents en vigor.

b. Quota de consum: en tots dos serveis, proveïment d'aigua potable i sanejament, l'actual règim de tarifes estableix una quantitat variable que ha de pagar la persona abonada periòdicament en funció del consum.

L'import d'aquesta quota de consum és el que estableixen les ordenances reguladores corresponents en vigor.

c. Drets d'enganxament i/o escomesa per alta en el servei: en tots dos serveis, proveïment d'aigua potable i sanejament, l'actual règim de tarifes estableix una quantitat fixa a pagar pel sol·licitant del servei una única vegada per l'alta en el servei i connexió a la xarxa.

L'import dels drets d'enganxament serà el que s'estableixi en les Ordenances Reguladores corresponents en vigor.

d. Drets de reenganxament: al servei de proveïment d'aigua potable, l'actual règim de tarifes estableix una quantitat fixa que la persona abonada ha de pagar si està interessat a tornar a fer ús del servei després d'un tall o precinte per manca de pagament i/o per baixa temporal.

L'import d'aquests drets de reenganxament és el que estableixen les ordenances reguladores corresponents en vigor.

e. Cànon: s'entén per cànon, a l'efecte d'aquest Reglament, el recàrrec que, independentment de la tarifa, es pot establir per fer front a les inversions en infraestructura. Aquest ingrés té caràcter finalista per al Servei i, comptablement, rep un tractament diferent dels conceptes de l'explotació.

Article 77. Tramitació

1. La presentació, la tramitació i l'aprovació dels expedients per a la modificació del règim de tarifes, i altres drets establerts en aquest Reglament, mentre estiguin subjectes a règim de preus autoritzats, i als quals es refereix l'article precedent, es regeixen per els plecs del contracte, la legislació general de règim de preus autoritzats i l'específica que a aquests efectes tingui establerta la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.



CAPÍTOL XII – RÈGIM SANCIONADOR

Article 78. Qualificació de la infracció

1. Les infraccions, segons la seva importància, la menor o major gravetat i la seva naturalesa o els efectes, es classifiquen en lleus, greus i molt greus.

Article 79. Infraccions lleus

1. Es consideren infraccions lleus els incompliments de les obligacions de les persones usuàries i els abonats o de les prohibicions específiques establertes, llevat de les relacionades amb les obligacions econòmiques o aquelles que els articles següents qualifiquin de greus o molt greus.

2. En concret, es qualifica com a infracció lleu:

- Manipular les vàlvules de pas situades a la via pública, sempre que no formin part de la xarxa municipal i que no constitueixi infracció greu.
- Utilitzar aigua subministrada per a obres o per a altres usos diferents del sol·licitat.
- Utilitzar aigua d'una xarxa contra incendis per a usos diferents del contractat.
- Modificar o ampliar els usos a què es destina l'aigua segons el contracte.
- Qualsevol altre incompliment dels deures i les obligacions establerts en aquest Reglament que, per la seva escassa entitat, no ocasionen perjudici per a la prestadora del Servei Municipal ni danys apreciables a les instal·lacions municipals i en el seu funcionament.

Article 80. Infraccions greus

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

- Establir o permetre derivacions en la instal·lació per al subministrament d'aigua, temporalment o d'una manera permanent, a altres locals, finques o habitatges diferents dels consignats en el contracte.
- Revendre l'aigua a tercers, fins i tot als propietaris, els arrendataris o altres ocupants de locals o habitatges no consignats en el contracte.
- No disposar de xarxa interior independent per a les aigües de procedència diferent de la xarxa municipal.
- Manipular les vàlvules de pas situades a la via pública, sempre que formin part de la xarxa municipal i que no constitueixi una infracció molt greu.
- Qualsevol tipus de manipulació d'una connexió d'aigua potable.
- Manipular l'aparell de mesura o qualsevol altra actuació que comporti la utilització fraudulenta del servei, com la retirada de l'aparell de mesura, derivacions, empalmaments directes o similars.
- No respectar els precintes de la prestadora del Servei Municipal o dels organismes competents de l'Administració, o manipular les instal·lacions del servei.
- Dificultar les tasques dels inspectors del servei, impeding, dificultant o restringint les visites, o amenaçant o intimidant el personal.
- No reparar una avaria a la xarxa interior transcorreguts cinc (5) dies naturals des que la prestadora del Servei Municipal ha notificat l'existència d'un consum inusual.
- La reiteració de tres infraccions lleus en un any.

Article 81. Infraccions molt greus

1. Es consideren infraccions molt greus:

- Dur a terme o permetre fer derivacions, per a ús propi o de tercers, abans del comptador.
- Introduir a la xarxa municipal, accidentalment o no, aigües de diferent procedència o composició que la subministrada per la prestadora del Servei Municipal.
- Dur a terme qualsevol tipus de manipulació de la xarxa municipal de proveïment d'aigua potable o de sanejament.
- Utilitzar aigua de la xarxa municipal mitjançant una instal·lació que no té contracte d'abonament.
- L'ocultació, la inexactitud o la falsedat de les declaracions per a l'ús del servei o per a la determinació dels drets d'enganxament.
- Dur a terme, sense l'autorització de la prestadora del Servei Municipal i de l'Ajuntament, o sense ajustar-se a les seves condicions, connexions de servei a les xarxes municipals de proveïment o sanejament. És a dir, l'existència de connexions o derivacions clandestines.
- La utilització de la connexió d'una finca per a l'abocament d'una altra sense l'autorització prèvia i expressa de la prestadora del



Servei Municipal.

- h. Qualsevol altra acció o omissió que es faci infringint la normativa d'aquest Reglament amb la finalitat de lucre i en perjudici de la prestadora del Servei Municipal o de l'Ajuntament.
- i. La reiteració de tres infraccions greus en un any.

Article 82. Graduació de les sancions

1. Per a la graduació de les sancions, es tenen en compte els criteris següents:

- a. L'existència d'intencionalitat o de reiteració, així com el grau de participació en els fets de l'infractor i el benefici obtingut per aquest motiu de la infracció administrativa.
- b. La naturalesa dels perjudicis provocats, atenen la gravetat del dany derivat de la infracció, l'alteració i el grau d'afectació que aquesta infracció hagi tingut en la salut i la seguretat de les persones.
- c. La reincidència. Es considera reincidència cometre una infracció del mateix tipus que una feta amb anterioritat, dins el termini dels dotze (12) mesos anteriors a la realització de la mateixa infracció, sempre que l'anterior o anteriors hagin adquirit fermesa.

Article 83. Quantia de les sancions

- 1. Les infraccions de caràcter lleu inclouen l'avís per part de la prestadora del Servei Municipal i/o de l'Ajuntament o de l'òrgan competent, i l'obligació de normalització de la situació en un termini màxim de cinc (5) dies naturals. A més, se sancionen amb multes de fins a 750 €.
- 2. Les infraccions de caràcter greu se sancionen amb multes d'entre 751 € i 1.500 €.
- 3. Les infraccions de caràcter molt greu se sancionen amb multes d'entre 1.501 € i 3.000 €.
- 4. Per a l'exacció de sancions per infracció a les prescripcions d'aquest Reglament, si no hi ha pagament voluntari, s'ha d'iniciar el procediment administratiu de constreyniment.

Article 84. Reparació

- 1. 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 en el seu estat originari, així com la indemnització pels danys i perjudicis causats a les instal·lacions municipals, obres annexes o qualsevol altre bé del patrimoni municipal o de la prestadora del Servei Municipal que hagi resultat afectat. La reposició i la reparació l'ha de dur a terme la prestadora del Servei Municipal i va a càrrec del responsable de la infracció.

Article 85. Del procediment sancionador

- 1. Els expedients sancionadors es tramiten de conformitat amb aquest Reglament i en virtut del procediment sancionador establert a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
- 2. La prestadora del servei municipal haurà d'informar l'Ajuntament de tota infracció detectada en el servei. L'Ajuntament d'Eivissa iniciarà els expedients sancionadors que procedeixin, d'ofici o a proposta de la prestadora del servei municipal.

Article 86. Primacia de l'ordre jurisdiccional penal

- 1. No es poden sancionar els fets que hagin estat sancionats penalment o administrativament en els casos en què s'apreciï la identitat del subjecte, fet i fonament.
- 2. Si els fets tipificats en aquest Reglament com a infraccions tenen rellevància penal, s'han de remetre al Ministeri Fiscal les actuacions, i s'ha de suspendre el procediment en via administrativa.
- 3. El procediment administratiu es pot continuar o reprendre quan el procés en via penal acabi amb sentència absolutòria o una altra resolució que hi posi fi sense declaració de responsabilitat penal, sempre que aquesta no estigui fonamentada en la inexistència del fet.

Article 87. De l'òrgan competent

- 1. La sanció per les infraccions tipificades en aquest Reglament és competència del Sr./Sra. alcalde/alcaldeessa o de l'òrgan en qui legalment es pugui delegar aquesta competència.

Article 88. Mesures provisionals

- 1. Els òrgans competents poden adoptar, mitjançant un acord motivat i en qualsevol fase del procediment sancionador, les mesures



provisionals que tinguin per objecte assegurar l'eficàcia de la resolució que pugui recaure, la bona fi del procediment, evitar el manteniment dels efectes de la infracció o assegurar les exigències dels interessos generals.

2. En l'adopció d'aquestes mesures, s'han tenir presents les pautes següents:

- L'existència d'elements de judici suficients que justifiquin la conveniència d'adoptar mesures provisionals.
- La idoneïtat i proporcionalitat de les mesures adoptades en relació amb els fets i les circumstàncies determinats en l'expedient sancionador.
- L'omissió de mesures provisionals que puguin causar perjudici de reparació impossible o difícil, i d'altres que comportin la violació de drets emparats per les lleis.

3. Les mesures de caràcter provisional poden consistir en la suspensió temporal de les activitats, la prestació de fiances, la suspensió del subministrament i el precinte de connexions de servei, amb la finalitat de paralitzar els efectes de la infracció, i d'altres previstes en normes sectorials específiques.

Article 89. Incompliment per part de la prestadora del Servei Municipal

1. L'incompliment per part de la prestadora del Servei Municipal de les obligacions que s'estableixen en aquest Reglament constitueix una infracció administrativa d'acord amb el que estableixin la regulació local, la llei autonòmica o la llei estatal corresponent.

CAPÍTOL XIII – CONSULTES I RECLAMACIONS

Article 90. Definicions

- Consultes: la prestadora del Servei Municipal ha d'habilitar el mecanisme adequat per donar un servei de recepció, tramitació i resolució de consultes sobre el servei.
- Queixes: la prestadora del Servei Municipal ha d'habilitar el mecanisme adequat per donar un servei de recepció, tramitació i resolució de queixes sobre el servei.
- Reclamacions: la prestadora del Servei Municipal ha de disposar de fulls de reclamacions per als abonats.

Article 91. Consultes i informació

- La persona abonada ha de tenir dret a formular consultes sobre totes les qüestions derivades de la prestació del servei, així com de les tarifes, les taxes i els preus vigents, i els consums facturats. També pot sol·licitar pressuposts previs a les instal·lacions referents a la contractació.
- La prestadora del Servei Municipal ha d'informar, per escrit, sobre totes les consultes correctament formulades en el termini màxim d'un mes.

Article 92. Reclamacions

- Les reclamacions de les persones usuàries s'han de tramitar de conformitat amb el que estableix la normativa de consum per a la defensa dels consumidors i les persones usuàries de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, o la que pugui substituir-la.
- La prestadora del Servei Municipal ha de mantenir un registre d'entrada de reclamacions, tant verbals com escrites, en què quedi constància, almenys, de totes les comunicacions i denúncies formulades diàriament per les persones usuàries per qualsevol mitjà, fins i tot les reclamacions a través de l'Ajuntament. En tots els casos s'ha de proporcionar, en el moment de la comunicació, una còpia de l'escrit de reclamació, en què quedi reflectit l'objecte de la denúncia o comunicació, la data d'entrada, la causa denunciada i el segell de l'entitat.
- La prestadora del Servei Municipal està obligada a contestar les reclamacions que li formulin les persones usuàries, per escrit i en un termini no superior a deu (10) dies hàbils.
- La prestadora del Servei Municipal ha d'enviar una còpia de la reclamació i de la contestació a l'Ajuntament en un termini de 48 hores a partir de la comunicació a la persona usuària.

5. Trimestralment, la prestadora del Servei Municipal ha d'aportar a l'Ajuntament la relació i l'anàlisi de les reclamacions de les persones usuàries durant el període, incloent-hi la tipologia de reclamació, la ubicació, les dades del reclamant, les dates de recepció, resolució i





resposta, així com qualsevol informació documental i tècnica relacionada amb la reclamació.

6. Les reclamacions no paralitzen el pagament de les facturacions o liquidacions relacionades, llevat d'ordre expressa de l'Ajuntament.

Article 93. Arbitratge

1. A petició de la persona usuària, les parts es poden acollir al sistema arbitral de consum de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

Article 94. Jurisdicció

1. Els conflictes que es plantegin sobre la interpretació i l'aplicació d'aquest Reglament s'han de resoldre davant la Jurisdicció Contenciosa Administrativa.

DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA

S'estableix un règim transitori d'un any per a l'adaptació de les instal·lacions interiors ja existents als edificis a les exigències previstes en aquest Reglament.

A partir de l'entrada en vigor d'aquest Reglament, els abonats que disposin de descalcificadors ubicats aigües amunt de l'equip de mesura o de la bateria de comptadors tenen el termini d'un any per dur a terme les obres necessàries per a la instal·lació d'un comptador general aigües amunt del descalcificador.

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

Queden derogades expressament totes les disposicions del mateix rang, o inferior, que s'oposin al que estableix aquest Reglament.

DISPOSICIÓ FINAL

Aquest Reglament s'ha de regir pel que estableixen les lleis i les disposicions reglamentàries de caràcter general sobre la matèria, i ha de tenir en compte les modificacions i les derogacions de les lleis que s'hi esmenten.

El Reglament tindrà efectes a partir de l'entrada en vigor del nou contracte de concessió dels serveis d'abastament d'aigua i clavagueram del municipi d'Eivissa i continuarà en vigor fins que se n'acordi la modificació o derogació expressa

Contra el present acord, en aplicació de l'article 112.3 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques, i donat que aprova una disposició de caràcter general, es pot interposar recurs contenciós administratiu, davant la Sala contenciosa administrativa del Tribunal Superior de Justícia de les Illes Balears, en el termini de dos mesos, a comptar des del dia següent al de la recepció de la present notificació, de conformitat amb l'article 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, de la jurisdicció contenciosa administrativa. Tot això sense perjudici de que pugui interposar qualsevol altre recurs que pugués estimar més convenient al seu dret.

Eivissa, 28 de juny de 2024

El secretari acctal
(*Joaquim Roca Mata*)