

**Sección V. Anuncios**  
**Subsección segunda. Otros anuncios oficiales**  
**AYUNTAMIENTO DE ES CASTELL**

**7878** *Aprobación provisional modificación del Reglamento del servicio municipal de abastecimiento de agua*

El Ayuntamiento Pleno en sesión celebrada el día 29/06/2017, adoptó el siguiente acuerdo:

**UNDÉCIMO.- APROBACIÓN PROVISIONAL MODIFICACIÓN REGLAMENTO DEL SERVICIO MUNICIPAL DE ABASTECIMIENTO De AGUA**

**PRIMERO.-** Aprobar provisionalmente la Modificación del Reglamento del Servicio Municipal de abastecimiento de agua, y, igualmente, aprobar inicialmente el Protocolo regulador de medidas contra la pobreza energética y la vulnerabilidad económica, que quedará incorporado, como documento adjunto, al Reglamento de Servicio Municipal de abastecimiento de agua (anexo II).

**SEGUNDO.-** Acordar exponer al público, en el tablón de anuncios y en la página web del Ayuntamiento, en el BOIB y en el Diario de mayor circulación de la Isla, el acuerdo ahora provisional adoptado para la Modificación del Reglamento del Servicio Municipal de abastecimiento de agua, durante un plazo de 30 días, dentro de los cuales, a contar desde el día de su publicación, los interesados podrán examinar el expediente y presentar las reclamaciones que estimen oportunas.

Igualmente, acordar que, se tiene que dar audiencia a las asociaciones y organizaciones que tengan por objeto la defensa de los intereses que puedan resultar afectados por esta Propuesta de acuerdo.

En el supuesto que no se presenten alegaciones se considerará adoptado definitivamente el acuerdo ahora provisional.

**TERCERO.-** Aprobada definitivamente la mencionada modificación del Reglamento del Servicio Municipal de abastecimiento de agua, se enviará, copia íntegra y fehaciente de esta a la Administración del Estado y al Gobierno de las Islas Baleares, y se publicará íntegramente su texto en el BOIB, entrando en vigencia una vuelta haya transcurrido el plazo que señala el Art. 113 de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de las Islas Baleares.

**ANEXO I**

**Texto para la Modificación del Reglamento del Servicio Municipal de abastecimiento de agua.**

**ARTÍCULO 32°. bis-** El suministro de agua potable podrá destinarse a los usos siguientes, sin perjuicio de aquello que se dispone en el artículo 9º de esta ordenanza:

- a) Consumo doméstico, para edificios o viviendas de residencia habitual o de temporada.
- b) Uso comercial, para el destino de locales con este carácter.
- c) Para centros de carácter oficial y similares.
- d) Uso destinados a riego de espacios públicos, con las restricciones que en su caso adopte el Ayuntamiento en situaciones de sequía o similares.
- e) Para bocas de incendio en la vía pública y en fincas particulares.
- f) Uso industrial, para actividades de esta naturaleza.
- g) Uso para obras, con carácter provisional para la construcción o reparación de inmuebles.

**CAPÍTULO SÉPTIMO**

**Sección Primera. Protocolo en situación de pobreza energética**

**ARTÍCULO 32°. ter.-** Se garantizará el servicio de agua a todas aquellas personas y familias que se encuentren en una situación de vulnerabilidad económica y/o en riesgo de exclusión residencial, según las actuaciones incluidas en el protocolo regulador de medidas contra la pobreza energética y la vulnerabilidad económica que en cada momento sea suscrito por el Ayuntamiento con la empresa prestamista del servicio, así como cualquier otro tipo de actuaciones encaminadas a garantizar el servicio que el Ayuntamiento pacte con aquella, todo lo anterior con el objetivo claro de evitar que se lleven a cabo cortes en el suministro.





**ARTÍCULO 32º. quáter.-** Tanto el Ayuntamiento como la empresa prestamista del servicio tendrán que facilitar la máxima publicidad y difusión de las tarifas sociales y otras ayudas, bonificaciones, etc, para hacer frente a la pobreza energética que, a tal efecto, tengan aprobadas.

La empresa prestamista del servicio tendrá que asesorar los usuarios y facilitar la tramitación.

**ARTÍCULO 32º. Quinquies.-** En los casos de situación económica desfavorable que no permita hacer frente a los pagos, el titular de la póliza se podrá dirigir a la compañía suministradora, o a los Servicios sociales del Ayuntamiento.

En ambos casos, si el usuario aporta un informe de los Servicios Sociales donde se acredite que se encuentra en una situación de vulnerabilidad económica o de riesgo de exclusión residencial, inmediatamente se suspenderán las posibles acciones de corte de agua que pudieran estar previstas y se identificará aquel usuario como excluido de las gestiones de suspensión del suministro.

El informe de Servicios Sociales tendrá una vigencia de un año; transcurrido este plazo, se tendrá que solicitar la nueva valoración a los efectos oportunos.

El mismo efecto de suspensión de las acciones de corte de agua se producirá en el supuesto de que se aporte la certificación mencionada de los Servicios Sociales municipales una vez se haya producido el impago de un recibo en los términos que se prevean en los protocolos en cada momento vigentes.

### Sección Segunda. RÉGIMEN JURÍDICO

**ARTÍCULO 33º.-** El Servicio tiene la obligación de atender el público con la máxima corrección y celeridad, procurando en todo momento satisfacer las necesidades de la población mediante la atención constante a los problemas de abastecimiento y distribución del agua, tanto en la cantidad como en la calidad del agua suministrada. Tiene que procurar mantener informado al vecindario de la existencia de dificultades, cuando haya, y de las soluciones y los medios que piensa arbitrar para mejorar el servicio.

**ARTÍCULO 34º.-** 1. Toda falta grave cometida en el uso del agua del abastecimiento municipal será causa suficiente para rescindir inmediatamente la póliza de abono, con interrupción del suministro, sin perjuicio que los hechos puedan constituir fraude a la hacienda municipal.

2. Se considerará falta grave cometer los actos siguientes:

- 1.º Abusar del suministro concertado y consumir caudales desproporcionados a la actividad usual de la persona abonada sin causa justificada.
- 2.º Destinar el agua a usos diferentes del pactado.
- 3.º Suministrar el agua a terceras personas sin autorización del Servicio, tanto si es gratuitamente como título oneroso.
- 4.º Alterar de cualquier forma las condiciones de potabilidad del agua del Servicio.
- 5.º Remunerar los empleados del Servicio, aunque sea por motivo de trabajos efectuados por estos a favor de la persona abonada, sin autorización del Servicio.
- 6.º Impedir la entrada del personal del Servicio al lugar donde se encuentren las instalaciones, las conexiones o los contadores de la persona abonada.
- 7.º Abrir o cerrar las claves de paso situadas en la vía pública sin causa justificada, tanto si están precintadas como no.
- 8.º Manipular las instalaciones con objeto de impedir que los contadores registren el caudal realmente consumido.
- 9.º Tener pendiente de pago un recibo, el pago del cual se haya requerido previamente con carta certificada o notificación electrónica, según proceda, y sin perjuicio de lo que se establece en el artículo 32º quinquies de esta ordenanza.
- 10.º Desatender los requerimientos que el Ayuntamiento dirija a las personas abonadas a través del Servicio para que enmienden los defectos observados en su instalación, que tendrán que ser atendidos en el plazo máximo de dos meses si no se indica lo contrario.
- 11.º Cualquier otros actos y omisiones que la legislación vigente también considere falta grave.

3. Los hechos o las omisiones que no revistan la gravedad de los expuestos en el párrafo anterior serán sancionados por la alcaldía con multas de la cuantía que autorice la legislación de régimen local.

**ARTÍCULO 35.º-**

“El Concesionario de los servicio podrá suspender el suministro de agua a sus abonados por Decreto de Alcaldía en los casos establecidos en el artículo 34 y por los procedimientos siguientes:

1. En los casos establecidos en el artículo 34, el Concesionario tendrá que dar cuenta tanto al abonado por correo certificado, notificación electrónica si se tercia, o de una manera de la cual quede constancia, como al Ayuntamiento para que, previa la comprobación de los hechos, el Ayuntamiento dicte la resolución procedente.



Esta comunicación tendrá que incluir la información sobre las ayudas aprobadas para hacer frente a situaciones de pobreza energética y vulnerabilidad económica.

Se producirá la inmediata suspensión del procedimiento de corte de suministro en los casos y circunstancias previstos en esta ordenanza y en los protocolos contra la pobreza energética y la vulnerabilidad económica vigentes en cada momento.

2. Dado el caso que el abonado hubiera formulado reglamentariamente alguna reclamación o recurso, el Concesionario del servicio no lo podrá privar de suministro mientras no recaiga resolución sobre la reclamación formulada.

3. La suspensión del suministro de agua por el Concesionario no podrá realizarse en día festivo u otro en que por cualquier motivo no haya servicio completo administrativo y técnico de atención al público a efectos de la tramitación completa de restablecimiento del servicio, ni la vigilia del día en que se dé alguna de estas circunstancias.

4. El restablecimiento del servicio se realizará el mismo día, o cuando menos el siguiente día hábil en que hayan sido enmendadas las causas que originaron el corte de suministro.

5. La notificación de corte de suministro incluirá, como mínimo, los puntos siguientes:

Nombre y dirección del abonado

Nombre y dirección del abono

Fecha y hora aproximada a partir de las cuales se producirá el corte de suministro

Nombre, dirección, teléfono y horario de las oficinas comerciales del Concesionario en que pueden corregirse las causas que originan el corte.

Información relativa a la suspensión del procedimiento de corte en situaciones de vulnerabilidad económica y pobreza energética.

6. Si el Concesionario comprueba la existencia de derivaciones clandestinas podrá inutilizarlas inmediatamente, y dará cuenta al Ayuntamiento.

## ANEXO II PROTOCOLO REGULADOR DE MEDIDAS CONTRA LA POBREZA ENERGÉTICA Y LA VULNERABILIDAD ECONÓMICA

ENTRE el Excelentísimo Ayuntamiento de Es Castell y HIDROBAL.

### Preámbulo

La crisis económica ha empeorado las condiciones de muchas personas que viven en el umbral de la pobreza y ha hecho que, para mucha gente, los servicios de electricidad, gas o agua se hayan convertido en un gasto difícil o imposible de afrontar, dando lugar a lo que se ha convenido en denominar pobreza energética.

Es innegable que hay situaciones de impago de una factura que son un indicio relevante para considerar que una persona se encuentra en situación económica desfavorable y, en este sentido, las empresas suministradoras son una pieza importante para detectar nuevos casos o para evitar la cronificación de los existentes.

El Ayuntamiento de Es Castell es sensible a la realidad descrita anteriormente, y conjuntamente con HIDROBAL ha venido trabajando para encontrar soluciones a los problemas de los ciudadanos derivados del pago de la factura del agua, entendiendo que este es un bien imprescindible para la vida de las personas.

En este sentido, HIDROBAL, como empresa suministradora del agua en el municipio de Es Castell, ha venido adoptando una actitud proactiva y de colaboración en la detección y prevención de situaciones susceptibles de ser tratadas como pobreza energética, y en la identificación de personas en situación de vulnerabilidad económica.

Pues bien, en esta línea, el Ayuntamiento de Es Castell y HIDROBAL, con la voluntad compartida de dar un paso más en su compromiso de encontrar soluciones en las situaciones de pobreza energética, y poder garantizar el servicio de agua a todas aquellas personas y familias que se encuentren en una situación de vulnerabilidad económica y/o en riesgo de exclusión residencial, han decidido formalizar un protocolo, en el que se regulen las actuaciones a llevar a cabo ante las anteriores situaciones de pobreza energética, que provocan la imposibilidad de atender, dentro del plazo previsto, las facturas para el consumo de agua, y evitar que se lleven a cabo cortes de suministro.



Además de este protocolo, el Ayuntamiento de Es Castell y HIDROBAL estudiarán cualquier tipo de actuaciones encaminadas a garantizar el servicio y que se podrán incluir en este mismo protocolo.

Con los primeros resultados de la colaboración entre el Ayuntamiento de Es Castell y HIDROBAL se estudiarán y propondrán las tarifas sociales más adecuadas por la realidad del municipio en relación con esta **materia**.

## Protocolo

### 1) Información sobre tarifas sociales y otras ayudas

El Ayuntamiento de Es Castell y HIDROBAL darán publicidad de las tarifas sociales y otras ayudas para hacer frente a la pobreza energética que, a tal efecto, tengan aprobadas.

En todo caso, en la página web de HIDROBAL y en la oficina de atención al cliente, se dispone de información actualizada de las tarifas sociales aprobadas, posibles bonificaciones, o cualquier otra ayuda económica.

El personal de atención al cliente informará y asesorará a los usuarios de posibles soluciones y los ayudará en su tramitación.

### 2) Impago de recibos

Cuando un usuario, titular de una póliza de suministro de agua, se encuentre en una situación económica muy desfavorable, y no puede hacer frente al pago de su recibo del agua, se puede dirigir a la compañía suministradora, a los Servicios Sociales del Ayuntamiento, o puede dejar el recibo pendiente de pago y, por lo tanto, ser susceptible de suspensión del suministro.

Según se dé alguna de las tres situaciones descritas anteriormente, el protocolo de actuación será el siguiente:

a) El usuario se dirige a la compañía suministradora:

HIDROBAL le informará de todas las posibilidades de obtener algún tipo de ayuda económica o descuento en su factura: tarifas por pensionistas o mayores de 65 años y de personas en situación de penuria económica y cualquier otra ayuda que se incorpore al servicio de agua, y le indicará cuáles son los trámites y requisitos que tiene que cumplir para poder disfrutarla.

Ante casos de imposibilidad de hacer frente al pago de recibos de agua de forma temporal o puntual, HIDROBAL negociará aplazamientos del pago de recibos o fraccionamientos de las facturas de hasta 6 meses, sin aplicar intereses.

Si se tratara de problemas continuados para hacer frente a los recibos de agua, HIDROBAL remitirá el caso a los Servicios Sociales, para encontrar una solución en su situación, a partir del Fondo de Solidaridad u otros fondos municipales.

Si el usuario aporta un informe de los Servicios Sociales donde se acredite que se encuentra en una situación de vulnerabilidad económica o de riesgo de exclusión residencial, inmediatamente se suspenderán las posibles acciones de corte de agua que pudieran estar previstas y se identificará aquel usuario como excluido de las gestiones de suspensión del suministro.

Esta identificación será renovada por Servicios Sociales anualmente.

b) El usuario se dirige a los Servicios Sociales / Ayuntamiento:

Los Servicios Sociales informarán al usuario de las bonificaciones y descuentos que puede disfrutar por tarifa social en cada concepto de la factura del agua. Así mismo, lo ayudará en la tramitación de las ayudas que, a tal efecto, le puedan corresponder.

Por otro lado, y en el supuesto que así se hubiera constituido, también se valorará si el usuario se puede integrar en el Fondo Social del Servicio, o en una partida del Ayuntamiento que se hubiera prevista para esta finalidad.

El Ayuntamiento, por medio de sus Servicios Sociales, comunicará a HIDROBAL los usuarios que, de acuerdo con sus criterios, identifique como vulnerables y/o se encuentren en situación de riesgo de exclusión residencial, para que HIDROBAL no lleve a cabo ninguna suspensión de suministro de agua a este usuario, mientras persista esta situación.

c) Si el usuario deja de pagar las facturas:

Cuando un usuario no pague las facturas, se le mandará una carta desde HIDROBAL solicitando el pago, y se le informará de la existencia de ayudas aprobadas para hacer frente a situaciones de pobreza energética y vulnerabilidad económica.

Esta comunicación se hará a través de correo ordinario, salvo que el usuario hubiera facilitado una dirección de correo electrónico, supuesto en que se utilizará esta vía de comunicación preferentemente.

Si el usuario aporta un informe de Servicios Sociales donde se acredite que se encuentra en una situación de vulnerabilidad económica, inmediatamente se suspenderán las posibles acciones de corte de agua que pudieran estar previstas y se identificará aquel usuario como excluido de las gestiones de suspensión del suministro.

HIDROBAL entregará en el Ayuntamiento la lista de los usuarios del servicio con deuda pendiente, de los que no se disponga de un informe de vulnerabilidad vigente y que, a pesar de haber transcurrido 30 días desde el envío de la comunicación con notificación de la deuda pendiente, e indicación de los derechos que les asistan según la normativa vigente, no hayan hecho ninguna reclamación que esté pendiente de resolver por HIDROBAL, y mantengan todavía su deuda.

Este escrito será atendido por los Servicios Sociales del Ayuntamiento, que en un plazo no superior a 15 días, comunicarán a HIDROBAL por medio de informe si con sus datos tienen conocimiento que los usuarios de la lista se encuentran en una situación de riesgo de exclusión residencial, con objeto de continuar o no, según sea el caso, con el procedimiento de suspensión.





El Ayuntamiento de Es Castell y HIDROBAL pactarán la periodicidad de las gestiones a realizar, la información a incluir en las listas de suspensión del suministro, y el formato de las comunicaciones, con la intención de simplificar al máximo el tiempo de tramitación de los expedientes.

### 3) Cambios de nombre

En el supuesto de que un usuario no sea el titular de la póliza de suministro y, por lo tanto, desde Servicios Sociales no se haya podido detectar que su vivienda tiene recibos pendientes de pago, con la posibilidad que se suspenda el suministro de agua o, incluso, que ya se haya suspendido, en el momento que los Servicios Sociales lo comuniquen a HIDROBAL, esta procederá a restablecer el suministro inmediatamente y sin coste para el usuario.

Los cambios de nombre necesarios para poder optar a una bonificación social se harán, igualmente, sin ningún coste para el usuario. Será necesario que el usuario acredite el derecho de uso de la vivienda, en los términos establecidos en la Ordenanza reguladora del Servicio.

### 4) Situaciones extraordinarias

En caso de que se detecten conexiones ilegales, HIDROBAL procederá, a eliminar inmediatamente la toma clandestina, ya sea por una conexión ilegal o por la manipulación de una conexión que no esté dada de alta al Servicio.

### 5) Comunicación con Servicios Sociales / Ayuntamiento

Los usuarios que, en virtud de este Protocolo, se hayan identificado como vulnerables, será revisada su situación por los Servicios Sociales anualmente, para verificar si se mantiene la situación de vulnerabilidad económica, o bien si la situación del usuario ha cambiado. El resultado de esta revisión será comunicado a HIDROBAL.

Transcurrido 1 año desde la emisión del informe de vulnerabilidad por parte de Servicios Sociales, HIDROBAL tratará la deuda producida fuera del plazo de vigencia del informe siguiendo procedimiento establecido.

Para una mejor y más ágil comunicación entre los Servicios Sociales y HIDROBAL, ambas partes designarán un único interlocutor, especificando su teléfono y dirección de correo electrónico de contacto.

### 6) Adaptación de las Ordenanzas reguladoras del Servicio.

El Ayuntamiento de Es Castell y HIDROBAL estudiarán la necesidad de modificar o aprobar las ordenanzas del Servicio para que se ajuste a las nuevas exigencias.

### 7) Vigencia

Este protocolo tiene una vigencia de un año a contar desde su firma y llegado su plazo, quedará prorrogado automáticamente por anualidades, salvo que cualquiera de las partes lo denuncie con una antelación de dos meses a su vencimiento o al vencimiento de cualquiera de las prórrogas.

Cualquier regulación contenida en este protocolo que pueda resultar contradictoria a la normativa vigente que sea de aplicación, quedará automáticamente anulada y sin efecto, teniendo que ser objeto de modificación y adaptación por las partes.

Igualmente, el Ayuntamiento de Es Castell y HIDROBAL, se reservan el derecho de modificar el presente protocolo si las situaciones acontecidas desde su entrada en vigor, aconsejaren la necesidad de introducir cambios.

Y en prueba de conformidad, lo firman por duplicado ejemplar, en Es Castell, [•]

Por parte del Ayuntamiento de Es Castell

Por parte de HIDROBAL

Es Castell 10 de julio de 2017

**El Alcalde**  
José Luis Camps Pons

