



## Sección I. Disposiciones generales

### AYUNTAMIENTO DE EIVISSA

6987

*Reglamento del servicio público de abastecimiento de agua potable y alcantarillado*

Expediente núm.	Procedimiento
3729/2023	Disposiciones Normativas (Aprobación, Modificación o Derogación)

Por Acuerdo del Pleno de fecha 27 de junio de 2024, se aprobó definitivamente el Reglamento del servicio público de abastecimiento de agua potable y alcantarillado de la ciudad de Eivissa, que se publica a efectos del artículo 70.2 de la Ley 7 /1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local y 103 de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de las Islas Baleares.

#### REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO EN EL MUNICIPIO DE EIVISSA (ILLES BALEARS)

#### INDICE

##### CAPITULO I - DISPOSICIONES GENERALES

- Artículo 1. Objeto
- Artículo 2. Normas generales
- Artículo 3. Gestión y titularidad del Servicio Municipal
- Artículo 4. Funciones del Ayuntamiento y garantía de suministro
- Artículo 5. Acceso al Servicio Municipal
- Artículo 6. Área de cobertura del Servicio Municipal
- Artículo 7. Exclusividad en el suministro de agua potable y servicio de saneamiento

##### CAPITULO II - OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LA PRESTADORA DEL SERVICIO MUNICIPAL Y DE LAS PERSONAS USUARIAS

- Artículo 8. Obligaciones de la Prestadora del Servicio Municipal
- Artículo 9. Derechos de la prestadora del Servicio Municipal
- Artículo 10. Obligaciones de las personas usuarias
- Artículo 11. Derechos de las personas usuarias

##### CAPITULO III - INSTALACIONES DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE Y DE SANEAMIENTO

- Artículo 12. Definiciones y límites
- Artículo 13. Condiciones de las instalaciones interiores
- Artículo 14. Modalidades de vertido

##### CAPITULO IV – ACOMETIDAS

- Artículo 15. Concesión de acometidas
- Artículo 16. Condiciones para la concesión
- Artículo 17. Actuaciones en el área de cobertura del Servicio Municipal
- Artículo 18. Urbanizaciones y polígonos
- Artículo 19. Fijación de características
- Artículo 20. Tramitación de solicitudes
- Artículo 21. Objeto de la concesión de acometidas
- Artículo 22. Formalización de la concesión de acometidas
- Artículo 23. Ejecución, conexión y conservación de acometidas
- Artículo 24. Fosas sépticas
- Artículo 25. Importe de ejecución de acometida
- Artículo 26. Reclamaciones



## CAPITULO V – CONTROL DE CONSUMOS

- Artículo 27. Equipos de medida.
- Artículo 28. Características técnicas de los equipos de medida
- Artículo 29. Contador único
- Artículo 30. Batería de contadores divisionarios
- Artículo 31. Propiedad, mantenimiento y renovación periódica de los contadores
- Artículo 32. Verificación oficial y precintado
- Artículo 33. Liquidación por verificación
- Artículo 34. Precinto oficial y etiquetas
- Artículo 35. Desmontaje de contadores
- Artículo 36. Cambio de emplazamiento
- Artículo 37. Adquisición del contador

## CAPITULO VI – CONDICIONES DEL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE

- Artículo 38. Carácter del suministro
- Artículo 39. Suministros diferenciados
- Artículo 40. Suministros para servicio contra incendios

## CAPITULO VII – CONCESION Y CONTRATACION DEL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE Y DEL SERVICIO DE SANEAMIENTO

- Artículo 41. Solicitud de servicio
- Artículo 42. Contratación
- Artículo 43. Causas de denegación del contrato
- Artículo 44. Derechos de enganche o de acometida
- Artículo 45. Contrato de suministro de agua potable y/o servicio de saneamiento
- Artículo 46. Sujetos del contrato
- Artículo 47. Subrogación
- Artículo 48. Duración del contrato
- Artículo 49. Cláusulas especiales
- Artículo 50. Causas de suspensión del suministro
- Artículo 51. Procedimiento de suspensión
- Artículo 52. Extinción del contrato

## CAPITULO VIII – REGULARIDAD EN EL SERVICIO

- Artículo 53. Garantía de presión y caudal
- Artículo 54. Continuidad en el servicio
- Artículo 55. Suspensiones temporales
- Artículo 56. Reservas de agua
- Artículo 57. Restricciones en el suministro

## CAPITULO IX – LECTURAS, CONSUMOS Y FACTURACIONES

- Artículo 58. Periodicidad de lecturas
- Artículo 59. Horario de lecturas
- Artículo 60. Determinación de consumos
- Artículo 61. Consumos estimados
- Artículo 62. Objeto y periodicidad de la facturación
- Artículo 63. Requisitos de facturas y recibos
- Artículo 64. Información en recibos
- Artículo 65. Prorratio
- Artículo 66. Tributos
- Artículo 67. Plazo de pago
- Artículo 68. Forma de pago de las facturas o recibos
- Artículo 69. Vía de apremio
- Artículo 70. Corrección de errores en la facturación

## CAPITULO X – FRAUDES EN EL SERVICIO





- Artículo 71. Inspectores autorizados
- Artículo 72. Auxilios a la inspección
- Artículo 73. Acta de la inspección
- Artículo 74. Actuación por anomalía
- Artículo 75. Liquidación por fraude

## CAPITULO XI – RÉGIMEN ECONOMICO

- Artículo 76. Derechos económicos
- Artículo 77. Tramitación

## CAPITULO XII – RÉGIMEN SANCIONADOR

- Artículo 78. Calificación de la infracción
- Artículo 79. Infracciones leves
- Artículo 80. Infracciones graves
- Artículo 81. Infracciones muy graves
- Artículo 82. Graduación de las sanciones
- Artículo 83. Cuantía de las sanciones
- Artículo 84. Reparación
- Artículo 85. Del procedimiento sancionador
- Artículo 86. Primacía del orden jurisdiccional penal
- Artículo 87. Del órgano competente
- Artículo 88. Medidas provisionales
- Artículo 89. Incumplimiento de la prestadora del Servicio Municipal

## CAPITULO XIII – CONSULTAS Y RECLAMACIONES

- Artículo 90. Definiciones
- Artículo 91. Consultas e información
- Artículo 92. Reclamaciones
- Artículo 93. Arbitraje
- Artículo 94. Jurisdicción.

## DISPOSICIÓN TRANSITORIA

## DISPOSICIÓN DEROGATORIA

## DISPOSICIÓN FINAL

### CAPITULO I - DISPOSICIONES GENERALES

#### Artículo 1. Objeto

1. El presente Reglamento tiene por objeto regular las condiciones generales de prestación del Servicio de Abastecimiento de Agua Potable y Saneamiento en el municipio de EIVISSA (en adelante, el Servicio Municipal).
2. También constituye objeto del Reglamento la regulación de las relaciones entre la Entidad Gestora, ya sea pública o privada, del Servicio Municipal y las personas usuarias de dicho Servicio, estableciendo los derechos y obligaciones básicas para cada una de las partes.

#### Artículo 2. Normas generales

1. Los Servicios Municipales de Abastecimiento de Agua Potable y de Saneamiento dada su naturaleza jurídica, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 34 del Decreto de 17 de junio de 1955 por el que se aprueba el Reglamento de Servicios de las Corporaciones Locales, en relación con el artículo 26.1 apartado a) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, son de recepción obligatoria para las personas usuarias.
2. El Servicio Municipal de Abastecimiento de Agua Potable y de Saneamiento es de carácter público, por lo que se prestará sin otras



limitaciones que el cumplimiento de las condiciones que para las personas usuarias señale el presente Reglamento y demás disposiciones que sean de aplicación.

3. El Servicio Municipal se ajustará a cuanto establece el presente Reglamento, el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación (CTE), la Resolución del Director General de Industria de 29 de enero de 2010 por la cual se aprueban las Normas para las compañías suministradoras de agua sobre acometidas y contadores para el suministro de agua en los edificios desde una red de distribución (publicada en el BOIB nº 26, de 16 de febrero de 2010), la Normativa Técnica del Servicio Municipal de Aguas de Eivissa, el Real Decreto 3/2023, de 10 de enero, por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de la calidad del agua de consumo, su control y suministro, el Real Decreto 902/2018, de 20 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 140/2003, el Decreto 53/2012 de 6 de julio, sobre vigilancia sanitaria de las aguas de consumo humano de las Illes Balears, el Real Decreto 487/2022, de 21 de junio, por el que se establecen los requisitos sanitarios para la prevención y el control de la legionelosis, la Ley 12/2017, de 29 de diciembre, de urbanismo de las Illes Balears, el Plan General de Ordenación Urbana del municipio de Eivissa, y los Reglamentos, Ordenanzas u otras disposiciones aprobadas por el Ayuntamiento de Eivissa (en adelante, el Ayuntamiento), en tanto no se opongan o contradigan a las anteriores.

4. En todo cuanto no esté expresamente previsto en el presente Reglamento en relación con las características técnicas de los elementos y la ejecución de las instalaciones de las redes generales y de las acometidas a las viviendas, fincas, locales o industrias serán de aplicación la Normativa Técnica del Servicio Municipal de Aguas de Eivissa, la Orden de 28 de julio de 1974 por la que se aprueba el “Pliego de Prescripciones Técnicas Generales para Tuberías de Abastecimiento de Agua”, del Ministerio de Obras Públicas (publicado en el BOE nº 236, de 2 de octubre de 1974), la Orden de 15 de septiembre de 1986 por la que se aprueba el Pliego de Prescripciones Técnicas Generales para Tuberías de Saneamiento de Poblaciones, del Ministerio de Obras Públicas y Urbanismo (publicado en el BOE nº 228, de 23 de septiembre de 1986), y las Normas UNE-EN 805:2000 “Abastecimiento. Especificaciones para redes exteriores a los edificios y sus componentes”, y UNE-EN 1610:2016 “Construcción y ensayos de desagües y redes de alcantarillado”.

### **Artículo 3. Gestión y titularidad del Servicio Municipal**

1. El Servicio Municipal de Abastecimiento de Agua Potable y de Saneamiento es un servicio público de titularidad municipal, sin perjuicio de la forma de gestión que apruebe el Ayuntamiento.

2. El Ayuntamiento de Eivissa puede prestar el Servicio Municipal de Abastecimiento de Agua Potable y de Saneamiento mediante cualquiera de las formas de gestión de los servicios públicos previstos en la legislación vigente. El Ayuntamiento de Eivissa opta por llevar a cabo la gestión del servicio mediante gestión indirecta.

3. Sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados 1 y 2 de este mismo artículo, el Servicio Municipal de Abastecimiento de Agua Potable y de Saneamiento se puede garantizar empleando las fórmulas asociativas que se prevén en la legislación de régimen local o mediante convenio, acuerdo de delegación o colaboración con otras administraciones públicas.

4. Sin perjuicio de la titularidad municipal del servicio, el Ayuntamiento contará para su prestación con el apoyo de los entes supramunicipales de cooperación y asistencia a los municipios.

### **Artículo 4. Funciones del Ayuntamiento y garantía de suministro**

1. En su condición de titular del Servicio Municipal, corresponde al Ayuntamiento el ejercicio de las funciones siguientes:

a. Prestar el Servicio Municipal, directa o indirectamente, con continuidad y regularidad, y sin otras interrupciones que las que se deriven de fuerza mayor, o bien incidencias excepcionales y justificadas, propias de la explotación del servicio, de conformidad con lo que establece el presente Reglamento.

b. Garantizar la potabilidad del agua suministrada de conformidad con lo que estipula el Real Decreto 3/2023, de 10 de enero, por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de la calidad del agua de consumo, su control y suministro, el Real Decreto 902/2018, de 20 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 140/2003, y el Decreto 53/2012 de 6 de julio, sobre vigilancia sanitaria de las aguas de consumo humano de las Illes Balears, directamente o a través del gestor del Servicio Municipal.

c. Organizar, coordinar y reglamentar el Servicio Municipal, estableciendo y modificando, en su caso, la forma de gestión y controlando y supervisando la efectiva prestación del mismo, regulando, en su caso, la adjudicación, y formalizando los contratos administrativos que tengan por objeto la gestión indirecta del Servicio Municipal y su seguimiento y control posterior.

d. Planificar, proyectar, ejecutar, conservar y explotar las obras e instalaciones generales del servicio de abastecimiento de agua potable (de forma directa o indirecta, a través de una Entidad Gestora), necesarias para la captación, regulación, conducción, almacenamiento y distribución de agua apta para el consumo humano a las personas usuarias.

e. Planificar, proyectar, ejecutar, conservar y explotar las obras e instalaciones del servicio de saneamiento (de forma directa o indirecta, a través de una Entidad Gestora), necesarias para la evacuación, conducción y el transporte de las aguas residuales fecales generadas y de las aguas pluviales.

f. Aprobar las tasas, cuotas, cánones, precios o tarifas del Servicio Municipal, mediante los procedimientos establecidos en la legislación vigente, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otras Administraciones Públicas.



- g. Controlar y vigilar el adecuado cumplimiento de lo establecido en este Reglamento procediendo a incoar los expedientes sancionadores a que hubiera lugar de acuerdo con lo que establezca en cada momento la normativa vigente.
- h. Resolver las reclamaciones por la prestación del Servicio Municipal que cualquier ciudadano pueda realizar dentro del objeto de este Reglamento y siempre que sean dirigidas al Ayuntamiento.
- i. Dar la mayor publicidad posible de este Reglamento a la ciudadanía en general.
- j. La supervisión, control, fiscalización del Servicio Municipal, sus modificaciones, el rescate, el secuestro o la declaración de caducidad, en aquellos casos en que fuera necesario.
- k. Cualquier otra función que le sea asignada por la legislación vigente, en su condición de ente titular del Servicio Municipal.

2. El suministro de agua potable a las personas usuarias o clientes será permanente, salvo si hay un pacto en contra en el contrato, y no se podrá interrumpir si no es por fuerza mayor, causas ajenas a la prestadora del Servicio Municipal o cualquier otro motivo previsto en este Reglamento.

3. En circunstancias excepcionales, como por ejemplo sequías, emergencias u otras situaciones que impliquen que la calidad del agua no sea apta para el consumo humano, la prestadora del Servicio Municipal, con el acuerdo previo de la Administración competente, podrá restringir el suministro de agua a las personas usuarias o clientes.

En este caso, la prestadora del Servicio Municipal queda obligada a informar, por los medios de comunicación de mayor difusión, de las restricciones, así como del resto de medidas que se deberán implantar.

#### **Artículo 5. Acceso al Servicio Municipal**

1. En atención al carácter público del servicio de abastecimiento de agua potable y de saneamiento, cualquier persona física o jurídica que lo solicite podrá acceder a su recepción siempre que cumpla las disposiciones, derechos y obligaciones que establece este Reglamento y el resto de normativa que sea de aplicación.

2. A los efectos de este Reglamento, tiene la consideración de persona usuaria del Servicio Municipal toda persona física o jurídica que haya contratado y reciba, en su domicilio o en otro lugar fijado de mutuo acuerdo, el suministro de agua potable y/o el servicio de saneamiento, y haya adquirido por este hecho la condición de persona usuaria o cliente.

#### **Artículo 6. Área de cobertura del Servicio Municipal**

1. El área de cobertura comprende, dentro del ámbito territorial del municipio de Eivissa, o incluso en determinadas zonas de municipios colindantes, en que desarrolle sus servicios la prestadora del Servicio Municipal, el área o áreas en que existe la infraestructura pública habilitada para el suministro de agua potable y la evacuación y transporte de aguas residuales fecales y de aguas pluviales.

#### **Artículo 7. Exclusividad en el suministro de agua potable y servicio de saneamiento**

1. La persona usuaria o cliente no podrá, en ninguna circunstancia, introducir en las redes de distribución gestionadas por la prestadora del Servicio Municipal agua que tenga distinta procedencia de la suministrada por esta, aunque sea apta para el consumo humano.

2. Para el vertido de aguas residuales que tengan distinta procedencia del agua suministrada por la prestadora del Servicio Municipal en las redes de saneamiento, se precisará autorización expresa y por escrito al respecto del mismo, así como su control, a efectos de calidad y facturación.

3. Los urbanizadores no podrán ceder una nueva infraestructura a ninguna empresa. La cesión será a favor del Ayuntamiento, y la explotación correrá a cargo de la prestadora del Servicio Municipal en las condiciones que se establezcan.

### **CAPITULO II -**

#### **OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LA PRESTADORA DEL SERVICIO MUNICIPAL Y DE LAS PERSONAS USUARIAS**

##### **Artículo 8. Obligaciones de la Prestadora del Servicio Municipal**

1. Obligaciones generales en el **abastecimiento de agua potable**:

a. **Obligación de suministro**: dentro del término municipal y en el ámbito en que esté instalada la red de distribución de agua potable, atendiendo a lo establecido en la Ley 12/2017, de 29 de diciembre, de urbanismo de las Illes Balears, la prestadora del Servicio Municipal está obligada a proceder al suministro de agua potable a todo peticionario del mismo, y a la ampliación del





suministro correspondiente a todo cliente final que lo solicite para su uso en viviendas, edificios, locales, fincas y recintos, siempre que estos reúnan las condiciones exigidas en este Reglamento y demás disposiciones de tipo urbanístico, técnico y económico que le sean de aplicación.

b. **Calidad del agua:** la prestadora del Servicio Municipal está obligada a suministrar agua a los clientes garantizando su potabilidad, en función del origen y medios de tratamiento, de conformidad con lo establecido en el RD 140/2003, el Real Decreto 902/2018, de 20 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 140/2003, y el Decreto 53/2012 de 6 de julio, sobre vigilancia sanitaria de las aguas de consumo humano de las Illes Balears, en las válvulas de registro situadas al final de las acometidas, en vía o espacio público, y lo más cerca posible de los inmuebles o fincas para los que se haya contratado la acometida. La válvula de registro constituye el punto de entrega de agua potable de la prestadora del Servicio Municipal a la persona usuaria, por lo que a partir de ella comienza la instalación de acometida. El mantenimiento de la instalación de acometida en el interior de edificación es responsabilidad de la persona usuaria. El mantenimiento de la instalación en zona exterior de uso público, será responsabilidad de la prestadora del servicio público.

c. **Conservación de las instalaciones:** es obligación de la prestadora del Servicio Municipal gestionar, mantener y conservar los sistemas de captación, de potabilización, de impulsión, los depósitos de regulación, las redes de distribución, las válvulas de red, las bocas de riego e hidrantes, las acometidas (la zona que transcurra en vía o espacio público, y lo más cerca posible de los inmuebles o fincas para los que se haya contratado la acometida), los contadores de sector y de personas usuarias y los sistemas de control. Se prohíbe la existencia de depósitos de agua potable en las redes de distribución que carezcan de un sistema de control de nivel que evite de forma eficaz, y con los niveles de redundancia requeridos, el desbordamiento y alivio de agua en caso de sobrellenado. La prestadora del Servicio Municipal tiene la obligación de realizar la limpieza y desinfección, y el mantenimiento preventivo y/o correctivo de los depósitos generales de almacenamiento.

Es obligación de la prestadora del Servicio Municipal la búsqueda, localización y reparación de roturas y fugas en las redes generales y acometidas, realizando campañas sistemáticas de detección aplicando los mejores sistemas y tecnologías existentes en el momento de realizar la actuación.

d. **Garantía de presión o caudal:** la prestadora del Servicio Municipal está obligada, salvo en el caso de averías accidentales o causas de fuerza mayor, a mantener en la válvula de registro las condiciones de presión y caudal establecidas en el contrato de acometida o suministro, de conformidad con las prescripciones de este Reglamento.

Serán las posibilidades técnicas de las redes de distribución y cota piezométrica las que posibiliten el rango de presiones adecuado para el correcto suministro, evitando tanto elevadas presiones, que puedan llegar a dañar las instalaciones y elevar las pérdidas de agua de manera considerable, como bajas presiones, que dificulten el correcto suministro a los clientes.

Las redes de distribución serán explotadas atendiendo al óptimo nivel de presión en cada franja horaria y día de la semana, dentro de lo posible, para permitir una adecuada prestación del servicio a la mínima presión necesaria.

e. **Regularidad en la prestación de los servicios:** La prestadora del Servicio Municipal estará obligada a mantener la regularidad en el suministro de agua potable.

En cualquier caso, no le serán imputables las interrupciones de estos servicios en los supuestos indicados en este Reglamento.

f. **Visita a las instalaciones:** la prestadora del Servicio Municipal está obligada a colaborar con las Autoridades y Centros de Educación para facilitar, en armonía con las necesidades de explotación, que los clientes, personas usuarias o público en general, puedan conocer el funcionamiento de las instalaciones adscritas al Servicio Municipal, bajo su responsabilidad y criterio, en los momentos más adecuados para garantizar la menor interferencia con la prestación de este.

g. **Reclamaciones:** la prestadora del Servicio Municipal deberá contestar las reclamaciones de las personas usuarias que se lo formulen por escrito en un plazo no superior a cinco (5) días hábiles.

Será obligación de la prestadora del Servicio Municipal la existencia y mantenimiento del correspondiente registro de entrada de reclamaciones, tanto verbales como escritas, en el que quede constancia, al menos, de todas las comunicaciones y denuncias formuladas por las personas usuarias por cualquier medio, incluso las reclamaciones vehiculadas a través del Ayuntamiento. En todos los casos se proporcionará a las personas usuarias, en el momento de la comunicación, copia del escrito de reclamación, en el que quede reflejado el objeto de la denuncia o comunicación y en el que conste fecha de entrada, causa denunciada o comunicada y sello de la entidad.

Una copia de la reclamación y de la contestación deberá ser enviada obligatoriamente por la prestadora del Servicio Municipal al Ayuntamiento y a la Comisión de Seguimiento y Control, en su caso, dentro de las 48 horas siguientes a la comunicación a la persona usuaria.

h. **Tarifas:** la prestadora del Servicio Municipal estará obligada a aplicar, a los distintos tipos de suministros que se hayan definido, las tarifas que, en cada momento, se encuentren en vigor en el municipio.

i. **Atención al cliente:** la prestadora del Servicio Municipal dispondrá de una oficina en el casco urbano de Eivissa para la atención y relación con las personas usuarias del Servicio.

Asimismo, la prestadora del Servicio Municipal pondrá a disposición de los clientes una página web o aplicación gratuita apta para teléfonos móviles donde figuren las tarifas vigentes en cada momento, normativa de aplicación, incidencias del servicio y avisos de suspensión del suministro, datos de contacto, información en situaciones de emergencia o catástrofe y, en general, toda aquella información que el Ayuntamiento estime de interés para las personas usuarias.

Adicionalmente, la prestadora del Servicio Municipal deberá disponer de un servicio telemático y de un servicio telefónico gratuito a través de los cuales sea posible efectuar las gestiones más habituales tales como contratación de servicios, cambios de titularidad,





bajas, reclamaciones, domiciliaciones, modificación de datos y operaciones análogas.

j. **Avisos urgentes:** Para atender cualquier incidencia urgente, la prestadora del Servicio Municipal está obligada a mantener a disposición de las personas usuarias durante las 24 horas del día, todos los días de la semana, incluidos sábados, domingos y festivos, un servicio permanente de guardia. Dicho servicio permanente dispondrá de un número de atención telefónica operativo las 24 horas del día, los 365 días del año.

## 2. Obligaciones generales en el **saneamiento**:

a. **De tipo general:** la prestadora del Servicio Municipal estará obligada a recoger y conducir las aguas pluviales y residuales fecales hasta los puntos en que deban incorporarse a los colectores generales o, en su caso, a las instalaciones de depuración, todo ello según a lo establecido en la Ley 12/2017, de 29 de diciembre, de urbanismo de las Illes Balears.

b. **Obligación de aceptar el vertido:** para toda persona usuaria que obtenga el derecho de servicio de saneamiento, y esté dentro del área de cobertura del servicio, la prestadora del Servicio Municipal deberá aceptar el vertido de aguas residuales a la red de saneamiento, siempre que la composición de estas se ajuste a las proporciones legalmente establecidas y a los valores límite establecidos en la Ordenanza Municipal de Protección del Medio Ambiente, y se cumplan las restantes condiciones de este Reglamento y otras que pudieran ser de aplicación.

c. **Conservación de las instalaciones:** La prestadora del Servicio Municipal está obligada a:

- Gestionar, explotar, conservar y limpiar de todo tipo de sólidos las redes unitarias y las redes separativas, por gravedad o de elevación o impulsión, las acometidas, los pozos y/o arquetas de registro, los imbornales y canaletas, los aliviaderos, y las estaciones de elevación o impulsión construidas de acuerdo con las normas y planificación urbanística municipal, para conducir las aguas residuales fecales y las aguas pluviales hasta los puntos en que deban incorporarse a los colectores generales o, en su caso, a las instalaciones de depuración o a los puntos de vertido correspondientes.
- Mantener y conservar, a su cargo, las redes exteriores de saneamiento a partir de la arqueta de registro de acometida (incluida la propia arqueta) en el sentido normal de circulación del agua. En el caso de que la edificación no disponga de arqueta de acometida, será obligación de la prestadora el mantenimiento de la acometida hasta el límite exterior de la fachada, siempre y cuando el espacio sea abierto y de uso público.
- Tener en buen estado de funcionamiento las instalaciones precisas que permitan la evacuación de las aguas pluviales y las residuales fecales del municipio y a conservar en condiciones adecuadas todas las conducciones, el interior de imbornales y canaletas de las vías públicas que permitan la evacuación de las aguas pluviales.
- Aceptar de modo permanente, en la arqueta de registro de la acometida, los vertidos autorizados, e incluso evacuarlos de modo provisional cuando necesite llevar a cabo obras o reparaciones de la red de saneamiento.
- La prestadora del Servicio Municipal será responsable de conservar y mantener las instalaciones que permitan la evacuación y transporte de las aguas residuales fecales y de las aguas pluviales a través de las redes municipales de saneamiento, incluyendo la limpieza, desatasco y mantenimiento de las redes y sus elementos, en concreto, de los sumideros e imbornales.
- Realizar y mantener un Plan de Control de Vertidos, el cual tendrá como objeto que los vertidos de aguas residuales a la red de saneamiento, fundamentalmente los generados por las actividades industriales, estén dentro de los límites establecidos en la Ordenanza Municipal de Protección del Medio Ambiente de Eivissa, detectar las potenciales actividades contaminantes, adoptar medidas correctoras contra el vertido de aguas residuales contaminantes y conseguir su erradicación, y controlar los alivios y vertidos a cauce público y al mar desde la red de saneamiento. Asimismo, reducirá el riesgo de sanción por incumplimiento de vertidos y los cánones/tasas de vertido aplicables, y permitirá imputar responsabilidades y trasladar costes a las actividades generadoras de los vertidos que incumplan las prescripciones establecidas en la Ordenanza Municipal de Protección del Medio Ambiente. Para ello gozará de las funciones de policía que, a estos efectos, competen al Ayuntamiento.

d. **Permanencia en la prestación del Servicio:** la prestadora del Servicio Municipal está obligada a aceptar de modo permanente, en la arqueta de registro de la acometida, los vertidos autorizados. Solo podrá interrumpirse este derecho temporalmente, en casos excepcionales y con autorización del Ayuntamiento.

e. **Visita a las instalaciones:** la prestadora del Servicio Municipal está obligada a colaborar con las Autoridades y Centros de Educación para facilitar, en armonía con las necesidades de explotación, que los clientes, las personas usuarias o público en general, puedan conocer el funcionamiento de las instalaciones adscritas al Servicio Municipal, bajo su responsabilidad y criterio, en los momentos más adecuados para garantizar la menor interferencia con la prestación de este.

f. **Reclamaciones:** la prestadora del Servicio Municipal deberá contestar las reclamaciones de las personas usuarias que se lo formulen por escrito en un plazo no superior a cinco (5) días hábiles.

Será obligación de la prestadora del Servicio Municipal la existencia y mantenimiento del correspondiente registro de entrada de reclamaciones, tanto verbales como escritas, en el que quede constancia, al menos, de todas las comunicaciones y denuncias formuladas por las personas usuarias por cualquier medio, incluso las reclamaciones vehiculadas a través del Ayuntamiento. En todos los casos se proporcionará a las personas usuarias, en el momento de la comunicación, copia del escrito de reclamación, en el que quede reflejado el objeto de la denuncia o comunicación y en el que conste fecha de entrada, causa denunciada o comunicada y sello de la entidad.

Una copia de la reclamación y de la contestación deberá ser enviada obligatoriamente por la prestadora del Servicio Municipal al



Ayuntamiento y a la Comisión de Seguimiento y Control, en su caso, dentro de las 48 horas siguientes a la comunicación a la persona usuaria.

g. **Tarifas:** la prestadora del Servicio Municipal estará obligada a aplicar, a los distintos tipos de suministros que se hayan definido, las tarifas que, en cada momento, se encuentren en vigor en el municipio.

h. **Atención al cliente:** la prestadora del Servicio Municipal dispondrá de una oficina en el casco urbano de Eivissa para la atención y relación con las personas usuarias del Servicio.

Asimismo, la prestadora del Servicio Municipal pondrá a disposición de los clientes una página web donde figuren las tarifas vigentes en cada momento, normativa de aplicación, incidencias del servicio y avisos de suspensión del suministro, datos de contacto, información en situaciones de emergencia o catástrofe y, en general, toda aquella información que el Ayuntamiento estime de interés para las personas usuarias.

Adicionalmente, la prestadora del Servicio Municipal deberá disponer de un servicio telemático y de un servicio telefónico a través de los cuales sea posible efectuar las gestiones más habituales tales como contratación de servicios, cambios de titularidad, bajas, reclamaciones, domiciliaciones, modificación de datos y operaciones análogas.

i. **Avisos urgentes:** Para atender cualquier incidencia urgente, la prestadora del Servicio Municipal está obligada a mantener a disposición de las personas usuarias durante las 24 horas del día, todos los días de la semana, incluidos sábados, domingos y festivos, un servicio permanente de guardia. Dicho servicio permanente dispondrá de un número de atención telefónica operativo las 24 horas del día, los 365 días del año.

### Artículo 9. Derechos de la prestadora del Servicio Municipal

1. Sin perjuicio de aquellos otros derechos que, en relación con situaciones específicas, puedan derivarse para la prestadora del Servicio Municipal, y de los que le otorguen las disposiciones legales y reglamentarias en materia de la gestión del servicio público, la prestadora del Servicio Municipal tendrá, con carácter general, los siguientes derechos:

a. **Inspección de instalaciones interiores:** a la prestadora del Servicio Municipal, sin perjuicio de las competencias que la legislación vigente confiera a los distintos órganos de la Administración, le asiste el derecho de inspeccionar, revisar e intervenir, con las limitaciones que se establecen en este Reglamento, las instalaciones interiores del suministro que, por cualquier causa, se encuentren o puedan encontrarse en servicio o uso, y siempre que dichas instalaciones puedan afectar gravemente la gestión del Servicio.

b. **Cobros por facturación:** a la prestadora del Servicio Municipal le asiste el derecho a percibir en sus oficinas o lugares destinados al efecto, el importe de las facturaciones o cargos que, reglamentariamente, formule a la persona usuaria por las prestaciones que se hayan realizado por ella.

c. **Suspensión del suministro:** la prestadora del Servicio Municipal podrá suspender el suministro a las personas usuarias en los términos y condiciones que se desprenden de este Reglamento.

d. **Instalar un contador general:** Ubicado aguas arriba de la edificación, contabilizará la suma de las lecturas de los contadores individuales

### Artículo 10. Obligaciones de las personas usuarias

1. Con independencia de aquellas situaciones que sean objeto de una regulación especial en este mismo Reglamento, de las que pueda derivarse obligaciones específicas, los clientes tendrán, con carácter general, las obligaciones siguientes:

a. **Pago de recibos y facturas:** en reciprocidad a las prestaciones que recibe, toda persona usuaria o persona abonada vendrá obligado al pago puntual de los cargos que le formule la prestadora del Servicio Municipal con arreglo a las tarifas vigentes en cada momento.

Asimismo, la persona abonada vendrá obligado al pago puntual de los cargos que se le formulen derivados de los servicios específicos que reciba, debidos a la solicitud de prestación de un servicio individualizado.

En cuanto a los consumos de agua se refiere, esta obligatoriedad de pago se considerará extensiva a los casos en que los mismos se hayan originado por fuga, avería o defecto de construcción o conservación de las instalaciones interiores, o por cualquier otra causa no imputable a la prestadora del Servicio Municipal.

b. **Conservación de instalaciones:** toda persona usuaria deberá utilizar de forma correcta las instalaciones a su servicio, adoptando las medidas necesarias para conservar las mismas en la forma más adecuada, y evitando el retorno a la red de posibles aguas contaminantes, manteniendo, además, intactos los precintos colocados por parte de la prestadora del Servicio Municipal que garantizan la inviolabilidad del equipo de medida y de las instalaciones de acometida, en su caso, en su condición de bienes del servicio público y absteniéndose de manipularlas, así como garantizando las condiciones idóneas para la toma de lecturas de consumo del mismo.

c. **Facilidades para las instalaciones e inspecciones:** todo peticionario de un suministro deberá facilitar a la prestadora del Servicio Municipal la colocación de los elementos precisos en la propiedad objeto del suministro, así como permitir la entrada a aquella al personal autorizado por dicho Servicio Municipal, que así lo acredite y por motivos justificados, a fin de que pueda efectuar cuantas comprobaciones estén relacionadas con el suministro o vertido. Igualmente, el peticionario de un suministro deberá ceder a la



prestadora del Servicio Municipal el uso de los locales, recintos o arquetas necesarios para la instalación de los equipos de medida y elementos auxiliares adecuados en cada caso.

Las personas usuarias están obligadas a permitir el acceso con carácter permanente a los equipos de medida a la prestadora del Servicio Municipal, fijándose la ubicación del equipo de medida de tal forma que pueda ser accesible en todo momento para su lectura.

Las personas usuarias que dispongan de contadores en el interior de sus viviendas procurarán instalarlos en las fachadas de los inmuebles o en lugar de uso común del edificio de fácil acceso. En el caso de edificios con varias personas abonadas procurarán instalar una batería de contadores acorde a la normativa en vigor y a las indicaciones de la prestadora del Servicio Municipal.

Estas modificaciones de las instalaciones interiores deberán realizarse:

- **CUANDO SE REALICEN OBRAS SOMETIDAS A DECLARACIÓN RESPONSABLE O LICENCIA URBANISTICA:** será condición obligatoria siempre para viviendas unifamiliares, y en el caso de edificios de varias viviendas, cuando dicha obra afecte principalmente a zonas comunes del edificio, siempre salvo impedimento técnico.
- **EN CASO DE FRAUDE:** será obligatorio siempre para viviendas unifamiliares y en edificios de varias viviendas, salvo impedimento técnico. En edificios de varias viviendas, el infractor deberá acometer la modificación pertinente en sus instalaciones.
- **EN EL RESTO DE VIVIENDAS AFECTADAS:** las personas abonadas deberán realizar la modificación de las instalaciones interiores, según lo estipulado en la DISPOSICION TRANSITORIA.

d. **Derivaciones a terceros:** las personas usuarias no podrán, bajo ningún concepto, ceder de forma gratuita o remunerada agua a terceros, ya sea con carácter permanente o temporal, siendo responsables de toda defraudación que se produzca en su suministro, bien por sí o por cualquier otra persona que de él dependa. En el caso que se detecte una derivación a terceros, supondrá la suspensión inmediata del suministro.

e. **Avisos de avería:** las personas usuarias deberán, en interés general y en el suyo propio, poner en conocimiento de la prestadora del Servicio Municipal cualquier avería o perturbación producida, o que, a su juicio, se pudiera producir, en la red general de distribución o en las acometidas.

f. **Usos y alcance de los suministros:** las personas usuarias están obligadas a utilizar el agua suministrada y el servicio de saneamiento en la forma y para los usos contratados. Asimismo, están obligados a solicitar a la prestadora del Servicio Municipal la autorización pertinente para cualquier modificación en sus instalaciones que implique un aumento en los caudales contratados de suministro o modificación en el número de perceptores.

g. **Notificación de baja:** la persona usuaria que desee causar baja en el prestación del servicio estará obligado a comunicar por escrito a la prestadora del Servicio Municipal dicha baja con la antelación de quince (15) días indicando, en todo caso, la fecha en que debe cesar el citado suministro y/o servicio de saneamiento, corriendo con todos los gastos ocasionados por la extinción de la acometida. Para poder realizar la baja la persona usuaria deberá de estar al corriente de pago de todos los recibos y facturas pendientes.

h. **Independencia de instalaciones:** cuando en una misma finca además del agua procedente de la red pública de abastecimiento existiera agua de otra procedencia, la persona usuaria vendrá obligada a establecer redes e instalaciones interiores por donde circulen o se almacenen independientemente las aguas, sin que exista posibilidad de que se mezclen las aguas de una u otra procedencia. La prestadora del Servicio Municipal no se responsabilizará de la calidad de las aguas en las instalaciones que no cumplan estas condiciones, advirtiéndose a las personas usuarias de la responsabilidad en que pueden incurrir de producirse, por retroceso, la alteración de las condiciones de potabilidad de las aguas de la red pública.

i. **Recuperación de caudales:** Aquellas personas abonadas que en sus instalaciones dispongan de piscinas, equipos de refrigeración o instalaciones frigoríficas que utilicen el agua como medio portador de energía térmica, deberán equipar dichas instalaciones con equipos de reciclaje, según se prescribe en el CTE, en el Plan de Gestión Sostenible del Agua (PGSA) aprobado por el Ayuntamiento de Eivissa o en ordenanza municipal. Sin perjuicio de la normativa reguladora de los Parques Acuáticos, en las piscinas públicas o privadas, con vaso superior a 10 m<sup>3</sup> deberá instalarse un equipo de filtración capaz de tratar todo el volumen de la piscina en un tiempo máximo de ocho horas o aquellas medidas que las autoridades sanitarias establezcan en cada momento.

j. **Descalcificadores:** Para viviendas de nueva construcción en las que se quiera instalar un aparato descalcificador, este deberá ser ubicado aguas abajo del contador, en el caso de viviendas unifamiliares, o de la batería de contadores, en el caso de comunidades de vecinos.

Aquellos personas abonadas que en sus instalaciones ya dispongan de aparatos descalcificadores, y que estos estén ubicados aguas arriba del contador o de la batería de contadores, deberán llevar a cabo las obras necesarias para la colocación de un contador general aguas arriba del aparato descalcificador.

En el caso de viviendas unifamiliares, se facturará en base a la lectura registrada en el contador ubicado aguas arriba del descalcificador. En el caso de comunidades de vecinos, la diferencia entre la lectura registrada en el contador general ubicado aguas arriba y la suma de las lecturas de los contadores individuales, será facturada de forma proporcional a cada uno de las personas abonadas pertenecientes a dicha comunidad de vecinos.

k. **Mantenimiento de los armarios de contadores:** Las personas usuarias deberán cuidar del perfecto estado de aseo y limpieza de los locales, cuartos o armarios donde se ubiquen los equipos de medida, quedando bajo su custodia y responsabilidad. Los citados





locales no podrán utilizarse para otros menesteres tales como trasteros, depósitos de contenedores de basura, almacén de utensilios de limpieza o cualquier otro uso distinto al que están destinados.

**l. Reparaciones de la red interior:** La propiedad de un inmueble tiene la responsabilidad de la conservación y mantenimiento de las instalaciones interiores de agua potable del inmueble.

En el supuesto de una fuga o pérdida de agua en las instalaciones interiores de un inmueble, la propiedad de dicho inmueble vendrá obligada a realizar la reparación de manera urgente, y al pago del agua que se estime perdida por tal motivo, según liquidación practicada por la prestadora del Servicio Municipal de Aguas, la cual, en caso de que no se pueda cuantificar independientemente el volumen de la fuga, podrá aplicar una estimación mínima de 0,5 m<sup>3</sup>/día y persona abonada, teniendo en cuenta que si la fuga fuese en elementos comunes, como la tubería de suministro, esta será aplicada proporcionalmente por el número de personas abonadas existentes en el inmueble.

En el caso de que la prestadora del Servicio Municipal tenga constancia de esta fuga o pérdida de agua, avisará a la propiedad de la existencia de la misma mediante correo certificado, notificación presencial u otro medio fehaciente, para que comience a realizar la reparación en el plazo de cinco (5) días naturales, a contar desde el día siguiente a la fecha de notificación.

Si transcurrido el plazo establecido la propiedad no ha realizado los trabajos de reparación, o si la primera notificación no pudiera practicarse, se dejará aviso en lugar visible del inmueble, indicando que la prestadora del Servicio Municipal podrá suspender total o parcialmente el suministro del inmueble quedando exonerada de toda responsabilidad, siendo los trabajos necesarios para realizar el corte y posterior restablecimiento del suministro ejecutados con cargo a la propiedad.

**m. Calidad de vertido:** las personas usuarias están obligadas a mantener dentro de los límites establecidos con carácter general o, en su caso, de las condiciones particulares, las características de los vertidos a las redes de saneamiento. Si variase la composición de las aguas residuales no domésticas, aunque continuasen siendo admisibles o tolerables, el cliente estará obligado a comunicarlo a la prestadora del Servicio Municipal con la debida antelación o de forma inmediata, en caso de fuerza mayor.

**n. Procedencia del vertido:** cuando una persona usuaria vierta a la red de saneamiento, con autorización previa, agua de procedencia distinta a la suministrada por la prestadora del Servicio Municipal, se obligará a comunicarlo al Ayuntamiento y/o a la prestadora del Servicio Municipal.

## Artículo 11. Derechos de las personas usuarias

1. Sin perjuicio de aquellos otros que en relación con situaciones específicas puedan derivarse para las personas usuarias, estos, con carácter general, tendrán los siguientes derechos:

**a. Potabilidad del agua:** a recibir en sus instalaciones agua que reúna los requisitos de potabilidad establecidos en las disposiciones vigentes, y a ser advertidos de forma inmediata en el caso de que el agua no reuniera las condiciones mínimas legalmente requeridas.

**b. Servicio permanente:** a la disposición permanente del suministro de agua potable y del servicio de saneamiento, con arreglo a las condiciones que se señalen en su contrato de suministro, sin otras limitaciones que las establecidas en el presente Reglamento y demás disposiciones aplicables.

**c. Facturación:** a que los servicios que reciba se le facturen por los conceptos y cuantías vigentes en cada momento de una forma clara y fácil de entender para la persona usuaria.

**d. Periodicidad de lectura:** a que se le tome por la prestadora del Servicio Municipal la lectura del equipo de medida que controle el suministro, con la misma periodicidad que la de facturación.

**e. Periodicidad de facturación:** a que se le formule la factura de los servicios que reciba, con la periodicidad establecida en la Ordenanza Reguladora de aplicación. En cualquier caso, la periodicidad puede cambiar siguiendo los criterios que la prestadora del Servicio Municipal y el Ayuntamiento establezcan.

**f. Contrato:** a que se le formalice, por escrito, un contrato, en el que se estipulen las condiciones básicas del suministro, según lo establecido en el presente Reglamento.

**g. Ejecución de instalaciones interiores:** las personas usuarias podrán elegir libremente el instalador o empresa instaladora autorizada que ejecute las instalaciones interiores (desde llave de acometida, arqueta de bloqueo o instalación interior de edificación) así como el proveedor del material, que deberá ajustarse a las prescripciones técnicas reglamentariamente exigibles y a la normativa vigente de aplicación.

**h. Reclamaciones:** a formular reclamación contra la actuación de la prestadora del Servicio Municipal o sus empleados, mediante los procedimientos contemplados en este Reglamento o en derecho proceda. Cuando la reclamación se refiera al cumplimiento de las condiciones del suministro de agua o del servicio de saneamiento, el reclamante deberá acreditar su condición de titular del contrato de suministro y/o servicio de saneamiento, o de representante legal del mismo.

**i. Información:** a consultar todas las cuestiones derivadas de la prestación y funcionamiento del Servicio Municipal en relación con su suministro y/o servicio de saneamiento, así como a recibir contestación por escrito de las consultas formuladas por este procedimiento. Igualmente, tendrá derecho, si así es solicitado por el peticionario, a que se le informe de la normativa vigente que es de aplicación, así como a que se, le facilite, por parte de la prestadora del Servicio Municipal para su lectura en la sede de la entidad, un ejemplar del presente Reglamento. También tendrá derecho a conocer el estado sanitario de las aguas que consume.

**j. Atención personal:** a recibir un trato correcto y basado en el respeto mutuo en relación con la finalidad y objetivo del presente Reglamento.

**CAPITULO III -**  
**INSTALACIONES DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE Y DE SANEAMIENTO**

**Artículo 12. Definiciones y límites**

1. Se consideran instalaciones exteriores del Servicio Municipal aquellas que sirven para la captación y/o regulación del agua, para su tratamiento, impulsión, acumulación, distribución hasta las acometidas de las personas abonadas y medición de consumos, así como las de recogida, transporte y evacuación de aguas residuales fecales y pluviales, hasta donde finalice la red de saneamiento.

2. Se consideran instalaciones interiores de suministro de agua al conjunto de tuberías, depósitos, tratamientos, bombeos y sus elementos de control, maniobra y seguridad, aguas abajo del límite interior de la edificación, con excepción del contador o aparato de medida (el cual es responsabilidad de la prestadora del servicio público, así como la válvula de registro de la acometida), en el sentido de la circulación normal del flujo del agua en el interior de toda la propiedad inmobiliaria objeto de suministro incluyendo la vivienda, los jardines, piscinas u otras instalaciones recreativas, cocheras y cualquier otra instalación existente en dicha propiedad.

Se consideran instalaciones interiores de saneamiento a las conducciones, incluso sus piezas especiales, arquetas, pozos, elementos de seguridad y otras que permitan la evacuación de las aguas residuales fecales y pluviales de un inmueble, existentes aguas arriba de la arqueta de registro de acometida en el sentido de la circulación normal del flujo del agua, o, de no existir esta, desde su intersección con el plano de la fachada del inmueble o, en su caso, de la cerca o límite exterior de la parcela aneja, si la hubiere.

3. Instalaciones de abastecimiento de agua potable:

a. **Red de distribución:** la red de distribución de agua potable es el conjunto de tuberías y todos sus elementos de maniobra y control que, instalados dentro de la zona o zonas de abastecimiento responsabilidad de la prestadora del Servicio Municipal, y en terrenos de carácter público o privado, previa constitución de la oportuna servidumbre, conducen agua potable a presión, y de la cual se derivan las acometidas para las personas usuarias o personas abonadas.

b. **Arteria:** la arteria es aquella tubería, y sus elementos, de la red de distribución que enlaza diferentes sectores de la zona abastecida, sin que en ella puedan realizarse acometidas.

c. **Conducciones viarias:** se califican como conducciones viarias las tuberías de la red de distribución que discurren a lo largo de una vía pública o privada, previa constitución de la oportuna servidumbre, y de las que se derivan, en su caso, las acometidas para los suministros y tomas contra incendios.

d. **Acometida:** comprende el conjunto de tuberías y otros elementos que unen las conducciones viarias con la instalación interior del inmueble que se pretende abastecer.

La acometida responderá al esquema o esquemas básicos recogidos en la Normativa Técnica del Servicio Municipal de Aguas de Eivissa, anexo a este Reglamento, y constará de los siguientes elementos:

- **Dispositivo de toma:** se encuentra colocado sobre la tubería de la red de distribución y abre el paso de la acometida.
- **Ramal:** es el tramo de tubería que une el dispositivo de toma con la válvula de registro.
- **Válvula de registro:** dispositivo mecánico que permite la apertura y el cierre del paso del agua hacia el punto de suministro. Se situará al final del ramal de acometida en la vía pública y lo más próximo al inmueble. Constituye el elemento diferenciador entre la prestadora del Servicio Municipal y la persona abonada, en lo que se refiere a la conservación y delimitación de responsabilidades. En caso de no existir dicha válvula, será la fachada del inmueble o el límite del espacio de uso público por el que transcurre la tubería de acometida el que determine el límite de la acometida.

4. Instalaciones de saneamiento:

a. **Red de saneamiento:** la red de saneamiento es el conjunto de conducciones, con todos sus elementos de registro, e instalaciones que evacúan las aguas residuales fecales y las aguas pluviales, y a las que vierten las acometidas de las viviendas y los elementos de desagüe de la vía pública como imbornales y canaletas.

b. **Acometida:** comprende el conjunto de tuberías, arquetas o pozos, y otros elementos que conectan la instalación interior de saneamiento de la persona usuaria con la red de saneamiento.

La acometida responderá al esquema o esquemas básicos recogidos en la Normativa Técnica del Servicio Municipal de Aguas de Eivissa y las modificaciones que introduzca la prestadora del Servicio Municipal, y constará de los siguientes elementos:

- **Arqueta o pozo de registro:** estará situada en la vía pública junto al límite exterior de la finca o inmueble, siendo el punto de registro de la acometida de saneamiento, y de unión de esta con la instalación interior de saneamiento de dicho inmueble. Constituye el elemento diferenciador entre la prestadora del Servicio Municipal y la persona abonada, en lo que se refiere a



la conservación y delimitación de responsabilidades. Corresponde a la prestadora del Servicio Municipal el mantenimiento y conservación de la arqueta o pozo de registro. En caso de no existir arqueta o pozo de registro, será la fachada del inmueble o el límite del espacio de uso público por el que transcurre la tubería de acometida el que determine el límite de la acometida.

- **Ramal:** es el tramo de conducción que une la arqueta o pozo de registro con el elemento de entronque o unión a la red de saneamiento.
- **Entronque o unión a la red de saneamiento:** es el conjunto, bien de piezas especiales, bien de otras obras de conexión, que sirven para enlazar el ramal de la acometida con la red de saneamiento. En la medida de lo posible, el entronque de la acometida con la red de saneamiento se realizará con un pozo de registro, ya existente o de nueva construcción.

### Artículo 13. Condiciones de las instalaciones interiores

1. La persona usuaria podrá instalar, formando parte de su instalación interior, depósitos receptores o reguladores. Estos depósitos deberán mantenerse cuidadosamente limpios y desinfectados de acuerdo con la normativa sanitaria vigente y las instrucciones emitidas por la Autoridad Sanitaria competente, respondiendo la persona usuaria de las posibles contaminaciones que se produzcan en dichos depósitos. Igualmente, deberán de estar dotados de los sistemas automáticos y manuales necesarios para evitar las pérdidas de agua aunque dicha agua ha de ser registrada por un contador interior, siendo considerada la falta de cuidado en este aspecto como perturbación a la prestadora del Servicio Municipal.

2. En cuanto a la instalación de grupos de presión, se prohíbe utilizar acoplamientos a la acometida general de la finca mediante aparatos succionadores, bombas o mecanismos análogos que puedan producir arrastres de caudal o causen depresión o pérdida de carga en la red general de distribución. Además, deben contar con sistemas antirretorno para evitar la incorporación de agua a presión o procedente del interior en la red municipal.

3. Todos los sistemas de refrigeración que utilicen agua deberán contar con sistemas antirretorno para evitar la incorporación de dichas aguas a la red interior. Asimismo, deberán cumplir en todo momento con la normativa sanitaria vigente, en especial con la referente a la lucha contra la legionelosis. En cualquier caso, siempre contarán con un sistema cerrado de recirculación para su funcionamiento normal.

4. En las instalaciones hoteleras, grandes bloques de apartamentos y en todos aquellos edificios singulares que, a criterio de la prestadora del Servicio Municipal o el Ayuntamiento, así se exija, antes de la acometida y en el interior del inmueble se construirá una arqueta decantadora de grasas y sólidos, cuyas dimensiones se justificarán adecuadamente.

5. En las instalaciones industriales, la red de desagüe interior se complementará con un pretratamiento que asegure que el efluente reúne las condiciones exigidas por la Ordenanza Municipal de Protección del Medio Ambiente, y por este Reglamento y demás normativas ambientales vigentes en cada momento.

6. Cuando a juicio de la prestadora del Servicio Municipal una instalación particular existente no reúna las condiciones necesarias de seguridad y aptitud para el fin a que se destine, se le dará comunicación a la persona abonada para que la sustituya, modifique o repare lo antes posible, y en todo caso en un plazo máximo que se señalará según las circunstancias de cada caso.

Una vez transcurrido el plazo concedido, sin que la persona abonada haya cumplido lo ordenado por la prestadora del Servicio Municipal, se le podrá suspender el suministro de agua hasta tanto que la mencionada instalación particular reúna las debidas condiciones de seguridad.

7. Las instalaciones interiores para el suministro de agua y para la evacuación de aguas residuales serán ejecutadas por un instalador autorizado por la autoridad competente, y se ajustarán a lo dispuesto en el Código Técnico de la Edificación y demás normativa vigente.

La conservación y mantenimiento de estas instalaciones, excepto los aparatos de medida, serán por cuenta y a cargo del titular o titulares del suministro y/o servicio de saneamiento existente en cada momento.

8. Las personas usuarias del servicio de abastecimiento de agua potable y/o de saneamiento estarán obligadas a comunicar a la prestadora del Servicio Municipal cualquier modificación que pretendan realizar en la disposición o características de sus instalaciones interiores.

9. Sin perjuicio de las facultades inspectoras de los organismos de la Administración, la prestadora del Servicio Municipal podrá inspeccionar las instalaciones interiores de las personas abonadas, con el fin de vigilar las condiciones y forma en que estos utilizan el suministro y/o la evacuación de aguas residuales.

### Artículo 14. Modalidades de vertido

1. Vertidos domésticos:

- a. Se consideran vertidos domésticos los procedentes de viviendas, instalaciones comerciales, instituciones y centros públicos y similares, que acarrearán fundamentalmente desechos procedentes de la preparación, cocción y manipulación de alimentos, lavado de

- ropa y utensilios, así como excrementos humanos o materiales similares procedentes de instalaciones sanitarias.
- b. Los vertidos domésticos a la red de saneamiento deberán cumplir las normas de calidad de las aguas según su uso y las normas de calidad ambiental según lo establecido en el Real Decreto 817/2015, de 11 de septiembre, por el que se establecen los criterios de seguimiento y evaluación del estado de las aguas superficiales y las normas de calidad ambiental, en el Plan Hidrológico de la Demarcación Hidrográfica de las Illes Balears, en la Ordenanza Municipal de Protección del Medio Ambiente, y en cualquier otra normativa vigente en la materia.
- c. Las viviendas aisladas que no puedan conectarse a la red de saneamiento deberán disponer de sus propios sistemas de recogida, tratamiento y evacuación o almacenamiento, que deberán ajustarse necesariamente a las prescripciones del Plan Hidrológico de la Demarcación Hidrográfica de las Illes Balears y otras disposiciones que le sean de aplicación. A estos efectos, los titulares de dichas viviendas deberán presentar declaración responsable ante la Administración hidráulica de la instalación de dichos sistemas, a la que se acompañará documento acreditativo de adquisición, características técnicas, rendimiento, así como mantenimiento de los mismos. La declaración responsable prevista en el párrafo anterior es independiente de la comunicación previa prevista en la disposición transitoria cuarta de la Ley 12/2017, de 29 de diciembre, de urbanismo de las Illes Balears.
- d. No se admitirán vertidos a cielo abierto, ni a redes de saneamiento fuera de servicio, ni la eliminación de los mismos por inyección en el subsuelo, deposición sobre el terreno o métodos similares.

## 2. Vertidos industriales:

- a. Se consideran vertidos industriales los procedentes de establecimientos industriales, comerciales o de otro tipo, que acarreen desechos diferentes a los presentes en las aguas residuales definidas como domésticas, generados en los procesos de fabricación o manufactura.
- b. Todos los vertidos industriales a la red de saneamiento deberán contar con la correspondiente Autorización de Vertido expedida por el Ayuntamiento.
- c. Quedan totalmente prohibidos los vertidos directos o indirectos a la red de saneamiento de todos los compuestos y materias que, de forma no exhaustiva y agrupados por afinidad o similitud de efectos, se señalan en el Anexo 4 del Plan Hidrológico de la Demarcación Hidrográfica de las Illes Balears y en la Ordenanza Municipal de Protección del Medio Ambiente.
- d. Queda totalmente prohibida la descarga de camiones dedicados a la limpieza de fosas sépticas o de cualquier otra procedencia en la red de saneamiento.

## CAPITULO IV - ACOMETIDAS

### Artículo 15. Concesión de acometidas

1. La concesión de acometidas para suministro de agua potable y/o servicio de saneamiento, corresponde a la prestadora del Servicio Municipal, quien, en todos aquellos casos en los que concurran las condiciones y circunstancias que se establecen en este Reglamento, estará obligada a otorgarla de acuerdo con las normas del mismo. El otorgamiento de la concesión de acometidas a la red de saneamiento estará vinculado al uso del agua y al carácter del vertido, que habrá de ser admisible, o incluir las medidas correctoras necesarias.

### Artículo 16. Condiciones para la concesión

1. La concesión para una acometida de suministro de agua estará supeditada a que se cumplan las condiciones de abastecimiento pleno, que se establecen seguidamente:
- a. Que el inmueble a abastecer esté situado en la zona o zonas de abastecimiento responsabilidad de la prestadora del Servicio Municipal.
- b. Que el inmueble a abastecer disponga de Licencia de Obra, Licencia de Actividad, o Cédula de Habitabilidad, dependiendo de si se trata de suministro por obras, suministro para uso comercial o para vivienda, otorgada por el Ayuntamiento de Eivissa. En el caso de obras, la concesión durará lo que dure la licencia de obra; pasado ese tiempo se procederá a dar de baja el suministro.
- c. Que el inmueble que se pretende abastecer cuente con instalaciones interiores disponibles y adecuadas a las normas del presente Reglamento y certificado de instalador.
- d. Que en las calles o plazas de carácter público que lindan con el inmueble, o a que este dé fachada, existan instaladas y en servicio conducciones públicas de la red de distribución de agua potable.
- e. Que la conducción que ha de abastecer al inmueble se encuentre en perfecto estado de servicio, y sus características permitan garantizar la presión y caudal indicados en el contrato.
- f. Que el consumo previsto por la nueva acometida no modifique de manera sustancial, a juicio de los técnicos municipales y de la prestadora del Servicio Municipal de Aguas, el régimen hidráulico de la red general.
- g. Que el inmueble a abastecer disponga de acometida y arqueta o pozo de registro en la vía pública para vertidos de agua residuales,



o tenga resuelto el sistema de evacuación de las mismas, disponiendo, en este caso, de las autorizaciones precisas para ello.

2. La concesión para una acometida de saneamiento estará supeditada a que se cumplan las siguientes condiciones:

- a. Que el inmueble cuyo vertido se solicita esté situado en la zona o zonas de saneamiento responsabilidad de la prestadora del Servicio Municipal.
- b. Que el inmueble cuyo vertido se solicita tenga, o pueda tener, por solicitarla simultáneamente, acometida de suministro de agua potable, salvo que tenga autorización especial para utilización de agua de otra procedencia.
- c. Que las instalaciones interiores de saneamiento del inmueble sean conformes a las prescripciones de este Reglamento.
- d. Que en las calles o plazas de carácter público que lindan con el inmueble, o a que este dé fachada, existan instaladas y en servicio conducciones públicas de la red de saneamiento.
- e. Que la red de saneamiento por la que ha de evacuarse el vertido se halle en perfecto estado de servicio y su capacidad sea, como mínimo, el décuplo de lo que corresponda a la acometida de suministro, a caudal nominal, salvo casos justificados y previo informe técnico de la prestadora del Servicio Municipal.
- f. Que el uso al que se destine el inmueble esté conforme con las normas urbanísticas del municipio de Eivissa.

### **Artículo 17. Actuaciones en el área de cobertura del Servicio Municipal**

1. Cuando dentro del área de cobertura del Servicio Municipal, definida en el artículo 6 del presente Reglamento, se den las condiciones estipuladas en el artículo anterior del presente Reglamento, y se haya formalizado la correspondiente concesión de acometida, la prestadora del Servicio Municipal estará obligada a realizar los trabajos e instalaciones necesarios para la puesta en servicio de la acometida o acometidas solicitadas.

2. En aquellas casos en los que dentro del área de cobertura no se den las condiciones establecidas en el artículo anterior del presente Reglamento, el promotor o solicitante del suministro y/o del servicio de saneamiento estará obligado a realizar, por su cuenta y a su cargo, las prolongaciones, modificaciones y/o refuerzos de las redes que sean necesarios ejecutar para atender las demandas solicitadas, estando las obras supervisadas por la prestadora del Servicio Municipal y los técnicos municipales.

Dichas prolongaciones, modificaciones y/o refuerzos de las redes cumplirán con la normativa de la prestadora del Servicio Municipal, la cual informará previamente al peticionario de todas ellas, así como a los servicios técnicos municipales. Una vez realizadas las obras, y una vez recibidas provisionalmente, se procederá a la firma del acta de entrega para el uso público.

El Ayuntamiento se reservará la potestad de que, en un plazo no superior a cinco (5) años desde la fecha de puesta en servicio del nuevo tramo de red, toda persona usuaria que acometa con posterioridad al ramal instalado quede obligado a satisfacer la parte proporcional que le corresponda en función del coste total de ejecución, siendo reintegrado dicho importe a las demás personas usuarias que pagaron las obras de prolongación, modificación y/o refuerzo, en la proporción correspondiente. Para ello el Ayuntamiento establecerá los mecanismos de control y ejecución, y los correspondientes derechos de reversión.

3. En cualquier caso, las obras de entronque y ejecución de acometidas serán realizadas por la prestadora del Servicio Municipal o empresas autorizadas por esta bajo su supervisión, previa presentación, aceptación y pago, por parte del promotor o solicitante del suministro y/o del servicio de saneamiento, del presupuesto de ejecución de la acometida o las acometidas solicitadas. Con carácter previo a la aceptación y pago del presupuesto por el solicitante del suministro, la prestadora del Servicio Municipal remitirá copia de dicho presupuesto al Ayuntamiento para su control y aprobación.

El Cuadro de Precios Unitarios que servirá de base para la confección del citado presupuesto habrá sido aprobado por el Ayuntamiento.

4. Las actuaciones que se realicen en el interior de polígonos y urbanizaciones de nueva creación, dentro del área de cobertura, quedan exceptuadas de las obligaciones y condicionantes que se establecen en los puntos anteriores de este artículo, y se regularán por lo que se establece en el siguiente.

### **Artículo 18. Urbanizaciones y polígonos**

1. A los efectos de este Reglamento, se entenderá por urbanizaciones y polígonos aquellos conjuntos de terrenos sobre los que la actuación urbanística exija la creación, modificación o ampliación de una infraestructura viaria y de servicio entre las distintas parcelas o solares en que se divide el terreno y de estas con la zona edificada del casco urbano.

2. La concesión de acometida o suministro para el polígono o urbanización anteriormente definido, así como para solares o inmuebles ubicados en aquel, estará supeditada al cumplimiento previo de las siguientes condiciones:

- a. Las redes interiores y demás instalaciones necesarias para el correcto abastecimiento de agua y saneamiento a dicha urbanización o polígono, responderán a esquemas aprobados por la prestadora del Servicio Municipal, previo informe favorable al Ayuntamiento, y



deberá definirse y dimensionarse en proyecto redactado por Técnico competente, e informado por la prestadora del Servicio Municipal, con sujeción a los Reglamentos de aplicación y a la Normativa Técnica del Servicio Municipal de Aguas de Eivissa, y por cuenta y a cargo del promotor o propietario de la urbanización o polígono. En especial se tendrán en cuenta los requisitos de ahorro y conservación de agua en las instalaciones interiores y en las comunitarias como parques y jardines o piscinas.

b. Las obras e instalaciones definidas en el proyecto aprobado, así como las modificaciones que, con autorización de la prestadora del Servicio Municipal se introduzcan durante el desarrollo de las mismas, se ejecutarán en su totalidad por cuenta y cargo del promotor o propietario de la urbanización o polígono, bajo la dirección de técnico competente y, en su caso, por empresa instaladora autorizada por el Ayuntamiento, y siempre bajo la supervisión de la prestadora del Servicio Municipal.

La prestadora del Servicio Municipal podrá exigir durante el desarrollo de las obras, como en su recepción y puesta en servicio, cuantas pruebas y ensayos estime convenientes para garantizar la idoneidad de ejecución y el cumplimiento de las especificaciones de calidad de los materiales previstos en el proyecto, corriendo los gastos derivados de tales pruebas a cargo del promotor o propietario de la urbanización.

En todos los casos, se sectorizará la red siguiendo las indicaciones de la prestadora del Servicio Municipal.

En ningún caso estará autorizado el promotor o el ejecutor de la urbanización o polígono para realizar las acometidas de abastecimiento y de saneamiento en los posibles edificios, solares o parcelas de que se trate, sin la previa autorización de la prestadora del Servicio Municipal.

c. El entronque o entronques de las redes interiores de la urbanización o polígono con las conducciones de la red general bajo gestión de la prestadora del Servicio Municipal, así como las modificaciones y refuerzos que hubiera de efectuarse en las mismas como consecuencia de las nuevas demandas impuestas por la urbanización, se fijarán por aquella y quedarán perfectamente delimitados en el proyecto al que se ha hecho referencia en el apartado a) de este artículo, y se ejecutarán por cuenta y a cargo del promotor o propietario de la urbanización o polígono. Estarán sujetos a lo estipulado en el Real Decreto 3/2023, de 10 de enero, por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de la calidad del agua de consumo, su control y suministro, el Real Decreto 902/2018, de 20 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 140/2003, y el Decreto 53/2012 de 6 de julio, sobre vigilancia sanitaria de las aguas de consumo humano de las Illes Balears, y los promotores instalarán equipos de dosificación automática de hipoclorito sódico si así lo exigiera la autoridad sanitaria o la prestadora del Servicio Municipal.

d. Una vez finalizadas las instalaciones de las redes interiores de la urbanización o polígono, estas serán verificadas por la prestadora del Servicio Municipal, la cual informará al Ayuntamiento en lo que afecte para la aceptación de la propiedad de las instalaciones, sus servidumbres de paso y usos de la urbanización o polígono que pasen a dominio público, asumiendo la gestión y mantenimiento una vez recibida por el Ayuntamiento y le sea ordenada por este su adscripción al Servicio Municipal. En el caso de transcurrir más de un año desde la finalización de las obras sin haber sido recibidas por el Ayuntamiento, será necesario realizar, para la recepción las instalaciones en lo que afecte a la aceptación de la propiedad de las mismas, las pruebas de recepción en las mismas condiciones señaladas anteriormente, y efectuar, a cargo y cuenta del promotor o propietario, todas las modificaciones que le indique la prestadora del Servicio Municipal, a fin de que la nueva red que se incorpore al servicio cumpla las normas vigentes.

e. En todas las actuaciones urbanísticas las instalaciones de abastecimiento de agua potable y de saneamiento incluirán telegestión que contemplará la lectura remota de los contadores, control en remoto, en su caso, de los equipos electromecánicos de las estaciones de bombeo de agua potable y de agua residual, control y monitorización en remoto de presiones según sectorización, de niveles de agua en depósitos de agua, de valores de cloro libre residual y pH, así como cualquier innovación tecnológica que pueda determinar el Ayuntamiento.

#### Artículo 19. Fijación de características

1. Las características de las acometidas de abastecimiento, saneamiento y pluviales, tanto en lo que respecta a sus dimensiones, componentes, tipo y calidad de sus materiales, como a su forma de ejecución y punto de conexión, serán determinadas por la prestadora del Servicio Municipal, de acuerdo con lo establecido en este Reglamento, en la Normativa Técnica del Servicio Municipal de Aguas de Eivissa, en el Código Técnico de la Edificación y en cualquier otra reglamentación aplicable, en base al uso del inmueble a abastecer, consumos previsibles y condiciones de presión. Los servicios técnicos validarán las características establecidas por la prestadora del Servicio Municipal.

2. Asimismo, la prestadora del Servicio Municipal determinará las características de la acometida de saneamiento, conforme a lo establecido en este Reglamento, en la Normativa Técnica del Servicio Municipal de Aguas de Eivissa, en el Código Técnico de la Edificación y en cualquier otra reglamentación aplicable, en función del tipo de propiedad servida, de las características y de los caudales del agua residual a evacuar, y del punto de entronque o unión a la red de saneamiento.

3. Para cada acometida la prestadora del Servicio Municipal determinará el punto de conexión con la red correspondiente.

4. En caso de existir red separativa de aguas residuales fecales y de pluviales se efectuarán acometidas independientes a ambas redes desde los inmuebles, disponiéndose un sistema separativo de tal forma que cada red de conducciones debe conectarse de forma independiente con la exterior correspondiente, lo cual irá indicado y definido perfectamente en proyecto y será condición necesaria para obtener la licencia de obras y permisos correspondientes por parte del Ayuntamiento y de la prestadora del Servicio Municipal.

5. A los locales comerciales y planta de edificación de uso no definido, o sin división constructiva, o estructural expresa, se le asignará un





consumo variable en función del uso. Cuando la demanda real que en su momento se formule sea superior al citado caudal, el peticionario, sin perjuicio de aquellas otras obligaciones que para el mismo se derive con motivo de su petición, deberá sufragar, a su cargo, los gastos que se originen con motivo de la modificación de las características de acometida que imponga el antedicho aumento de caudal. De igual forma, en el caso de que el contador instalado según la estimación de consumo facilitado por el promotor sea superior al adecuado para el consumo real que tenga la instalación una vez en funcionamiento, estará obligado el promotor a sufragar los gastos generados del cambio de contador.

#### Artículo 20. Tramitación de solicitudes

1. Las solicitudes de concesión de acometidas se harán por el peticionario a la prestadora del Servicio Municipal en el impreso normalizado que, a tal efecto, facilitará esta.

2. A la referida solicitud deberán de acompañar, como mínimo, la siguiente documentación:

a. **Solicitud de Altas de Servicio para Viviendas:** Toda persona, física o jurídica, que desee contratar el servicio necesita presentar la siguiente documentación:

- NIF/CIF del solicitante.
- Contrato de compraventa o copia simple de la escritura de propiedad. En su caso, contrato de arrendamiento, o documento que acredite la disponibilidad sobre el inmueble para el que se solicite el servicio.
- Referencia catastral del inmueble.
- Número de cuenta bancaria, en el caso que se realice la domiciliación de recibos.
- Certificado de Instalación Interior de Suministro de Agua, emitido por instalador autorizado por la autoridad competente, que certifique que la instalación es acorde a la normativa vigente.
- Licencia de primera ocupación, tal y como establece el Reglamento insular de Ibiza de supresión y reducción de cargas administrativas en materias de habitabilidad, aprobado por el Consell Insular d'Eivissa.
- Titularidad o concesión de la servidumbre de paso que, en su caso, pudiera ser necesario establecer para las instalaciones de la acometida, o de las prolongaciones de redes que pudieran ser necesarias.
- Cualquier otra documentación que estime oportuna la prestadora del Servicio Municipal.

b. **Solicitud de Altas de Servicio para Locales e Industrias:** Toda persona, física o jurídica, que desee contratar el servicio necesita presentar la siguiente documentación:

- NIF/CIF del solicitante.
- Contrato de compraventa o copia simple de la escritura de propiedad. En su caso, contrato de arrendamiento, o documento que acredite la disponibilidad sobre el inmueble para el que se solicite el servicio.
- Referencia catastral del inmueble.
- Número de cuenta bancaria, en el caso que se realice la domiciliación de recibos.
- Certificado de Instalación Interior de Suministro de Agua, emitido por instalador autorizado por la autoridad competente, que certifique que la instalación es acorde a la normativa vigente.
- Título habilitante para el ejercicio de la actividad y documento que acredite el uso que se pretende dar al agua solicitada, según epígrafe del Impuesto de Actividades Económicas.
- Titularidad o concesión de la servidumbre de paso que, en su caso, pudiera ser necesario establecer para las instalaciones de la acometida, o de las prolongaciones de redes que pudieran ser necesarias.
- Cualquier otra documentación que estime oportuna la prestadora del Servicio Municipal.

c. **Solicitud de Altas de Servicio para Obras:** Toda persona, física o jurídica, que desee contratar el servicio necesita presentar la siguiente documentación:

- NIF/CIF del solicitante.
- Dirección y plano de situación de la obra.
- Número de cuenta bancaria, en el caso que se realice la domiciliación de recibos.
- Título habilitante: Licencia de Obra, Comunicación Previa o declaración responsable.
- Titularidad o concesión de la servidumbre de paso que, en su caso, pudiera ser necesario establecer para las instalaciones de la acometida, o de las prolongaciones de redes que pudieran ser necesarias.
- Cualquier otra documentación que estime oportuna la prestadora del Servicio Municipal.

3. En caso de que el titular de la escritura de propiedad, contrato de compraventa o arrendamiento, no coincida con el solicitante del servicio se deberá acompañar la oportuna autorización y la fotocopia del DNI de ambos: autorizado y titular.

4. Si el suministro se contrata a nombre de una persona jurídica, se deberá adjuntar Escritura de Constitución o Poder Notarial, así como autorización en situaciones descritas anteriormente.





5. Para la solicitud de concesión de acometida para instalaciones contra incendios será necesario presentar memoria técnica suscrita por el técnico competente redactor del proyecto de la instalación.

6. Cuando se solicite una conexión provisional para la construcción de obra nueva de edificación, se acompañará de la suficiente documentación correspondiente al suministro definitivo, a fin de que la prestadora del Servicio Municipal establezca los puntos de conexión y las características de los ramales provisionales, de conformidad con los que hayan de ser definitivos.

7. La conexión para suministro de obras será provisional, y quedará cancelada automáticamente al finalizar oficialmente las obras para las que se solicitó, o al caducar la licencia de obras correspondiente, salvo que la persona abonada presente la correspondiente cédula de habitabilidad. En caso de cancelar el suministro, la prestadora del Servicio Municipal deberá proceder a la anulación del ramal si sirve en exclusividad al suministro antes mencionado.

8. En los casos de vertidos industriales, la prestadora del Servicio Municipal podrá aplicar la concesión de acometida de suministro a la terminación del expediente de autorización de vertido, y/o conceder la acometida en precario.

9. A la vista de los datos que aporte el solicitante, de las características del inmueble y del estado de las redes, la prestadora del Servicio Municipal comunicará al peticionario, en el plazo máximo de quince (15) días hábiles, a contar desde la fecha de presentación de la solicitud, la decisión, que es potestad del Ayuntamiento, de conceder o denegar la acometida o acometidas solicitadas. En el caso de conceder la acometida, la prestadora del Servicio Municipal presentará al solicitante el presupuesto del importe de los trabajos a realizar. En el caso de que la solicitud sea denegada, la prestadora del Servicio Municipal comunicará al solicitante las causas de la denegación. A su vez, el solicitante dispondrá de un plazo de treinta (30) días naturales para formalizar los requerimientos que le hayan sido formulados por la prestadora del Servicio Municipal, o bien para presentar ante la misma las alegaciones que considere oportunas. Transcurrido este plazo sin que se haya cumplimentado lo reglamentado, se entenderá decaída la solicitud, sin más obligaciones para la prestadora del Servicio Municipal.

10. El tratamiento de los datos que sean facilitados por el solicitante a la prestadora del Servicio Municipal o al Ayuntamiento se ajustará al Régimen Jurídico previsto en la legislación sobre protección de datos de carácter personal y al sistema y documentos de seguridad que a estos efectos tenga implantado o establezca el Ayuntamiento.

11. Serán causas de denegación de la conexión a las redes municipales:

- a. La falta de presentación de alguno de los documentos exigidos, o de las modificaciones procedentes, tras ser requerido para ello el solicitante por la prestadora del Servicio Municipal.
- b. No reunir el inmueble o las instalaciones interiores las condiciones impuestas por este Reglamento.
- c. Cuando el uso que se pretende dar al agua no esté autorizado por este Reglamento.
- d. Cuando las características de diseño de las acometidas de suministro de agua potable y de saneamiento no cumplan con lo estipulado en el presente Reglamento.
- e. Cuando el solicitante no esté al corriente de pago con la prestadora del Servicio Municipal.

12. Se considerará fraude la utilización del suministro de agua potable para usos distintos al contratado, pudiendo la prestadora del Servicio Municipal, con independencia de la sanción que corresponda, proceder al corte del suministro y a la anulación del contrato.

#### **Artículo 21. Objeto de la concesión de acometidas**

1. Las concesiones de acometidas a las redes municipales de distribución de agua potable y de saneamiento se harán para cada inmueble que físicamente constituya una unidad independiente de edificación con acceso directo a la vía pública.
2. A efectos de aplicación de lo reglamentado, se considera unidad independiente de edificación al conjunto de viviendas y/o locales con portal común de entrada y hueco común de escalera, así como los edificios comerciales e industriales que pertenezcan a una única persona física o jurídica, y en los que se desarrolle una única actividad industrial o comercial.
3. Los locales que estén situados en las plantas inferiores de la unidad independiente de edificación, aun cuando no tuvieran acceso común, deberán abastecerse de la correspondiente batería general de contadores del inmueble, y estar conectados a la red interior de desagüe del edificio.

4. Los consumos de los inmuebles situados en calles de carácter privado o supuestos similares, y los conjuntos de edificaciones sobre sótanos comunes, se controlarán mediante un contador general, independientemente de la batería de contadores divisionarios.

#### **Artículo 22. Formalización de la concesión de acometidas**

1. Aceptada por ambas partes las condiciones de la concesión de acometidas, se procederá a suscribir el contrato correspondiente,

entendiéndose que dicho contrato no surtirá efectos hasta tanto el solicitante no haya cubierto las obligaciones económicas a las que, de acuerdo con el presente Reglamento, estuviese obligado.

#### **Artículo 23. Ejecución, conexión y conservación de acometidas**

1. La realización de acometida para el suministro de agua potable será supervisada por la prestadora del Servicio Municipal, la ejecución de la acometida será a cargo de promotor y podrá realizarse por empresa instaladora, de conformidad a lo establecido en este Reglamento, siendo la prestadora del Servicio Municipal quien realizará la conexión a la red existente y correrá con los gastos de conservación y mantenimiento de las mismas hasta la línea de fachada del inmueble.

2. La realización de acometida para la evacuación de aguas residuales será supervisada por la prestadora del Servicio Municipal, la ejecución de la acometida será a cargo de promotor y podrá realizarse por empresa instaladora, de conformidad a lo establecido en este Reglamento, siendo la prestadora del Servicio Municipal quien correrá con los gastos de conservación y mantenimiento de las mismas hasta la arqueta o pozo de registro de acometida situada en la acera, o, en caso de no existir esta, hasta la línea de fachada del inmueble. Los atascos producidos en la acometida aguas arriba de la arqueta de registro serán responsabilidad de la propiedad, los atascos producidos en la arqueta de registro o aguas abajo, serán responsabilidad de la prestadora del Servicio Municipal.

3. Estas instalaciones solamente podrán ser manipuladas por personal autorizado de la prestadora del Servicio Municipal, no pudiendo el propietario del inmueble abastecido y/o vertedor de aguas residuales cambiar o modificar el entorno de la situación de las mismas, sin autorización expresa de la prestadora del Servicio Municipal.

4. Los trabajos de mejora y renovación de acometidas realizadas a petición de la persona usuaria serán por su cuenta y cargo, y realizados por empresa instaladora autorizada.

5. En el caso excepcional de que la totalidad de la acometida no transcurra por terrenos de dominio público, la prestadora del Servicio Municipal solo será responsable de los daños que se deriven como consecuencia de averías en el tramo que transcurra por la vía pública. Los daños que puedan causarse por averías en el tramo situado dentro de la propiedad particular serán de cuenta del causante o en su defecto del titular del terreno.

#### **Artículo 24. Fosas sépticas**

1. Tal y como se establece en ordenanza municipal aprobada, las aguas residuales deberán verterse al alcantarillado municipal, en caso de que no existiera alcantarillado, deberán verterse a sistema autónomo de saneamiento. No se podrá disponer de fosa séptica en zona de uso público.

2. En el caso de detectarse fosa séptica en uso o en desuso, deberá ser anulada por empresa autorizada. El coste de la anulación será a cuenta de la propiedad.

#### **Artículo 25. Importe de ejecución de acometida**

1. El importe a satisfacer por la ejecución de la acometida, cuando sea necesario, corresponde a las compensaciones económicas que deberán abonar los solicitantes del suministro de agua potable y/o servicio de saneamiento para sufragar los costes, de carácter técnico, derivados de la ejecución de la acometida.

2. El importe a satisfacer por este concepto vendrá determinado por el presupuesto elaborado por empresa instaladora. Con carácter previo a la ejecución de acometida por el solicitante del suministro de agua potable y/o servicio de saneamiento, la prestadora del Servicio Municipal remitirá copia de la documentación al Ayuntamiento para su control y aprobación.

#### **Artículo 26. Reclamaciones**

1. Cuando concurren discrepancias o circunstancias especiales y no exista acuerdo entre la prestadora del Servicio Municipal y el peticionario o, en su caso, persona abonada, referente a la acometida, tanto a la ejecución como a la liquidación, los organismos competentes para la resolución serán los especificados en este Reglamento, y en primera instancia el Ayuntamiento de Eivissa.

### **CAPITULO V – CONTROL DE CONSUMOS**

#### **Artículo 27. Equipos de medida**

1. La medición de los consumos que han de servir de base para la facturación de todo suministro se realizará por contador, que es el único





medio que dará fe de la contabilización del consumo.

2. Como norma general, para los inmuebles con acceso directo a la vía pública, la medición de consumos se efectuará mediante:

- a. Contador único: cuando en el inmueble o finca solo exista una vivienda o local, en suministros provisionales para obras, y en polígonos en proceso de ejecución de obras, y en tanto no sean recibidas sus redes de distribución interior. Será obligatoria la instalación del contador dentro de un armario con las dimensiones establecidas por la prestadora del Servicio Municipal.
- b. Batería de contadores divisionarios: cuando exista más de una vivienda o local, será obligatorio instalar un aparato de medida para cada una de ellas, y los necesarios para los servicios comunes.

3. La obligación de instalación de contadores señalada en el punto anterior, sin perjuicio de lo establecido para casos excepcionales, se determina para todas las viviendas, establecimientos turísticos, industriales, comerciales y agrícolas, e instalaciones urbanas que, estando conectados a la red urbana y siendo de nueva construcción, requieran suministro de agua. Dicha obligación también será aplicable a los supuestos de reforma integral de los establecimientos señalados.

4. En cualquier caso, la prestadora del Servicio Municipal podrá instalar, en el inicio de la instalación interior, un contador general entre válvulas de aislamiento incorporando una válvula de retención, cuya única función será la de controlar los consumos globales de dicha instalación, en caso de instalarse contador general, deberá darse aviso por escrito a las personas usuarias y a servicios técnicos del Ayuntamiento. Los registros de este contador surtirán efecto sobre la facturación, sirviendo de base para la detección de una posible anomalía en la instalación interior, que será comunicada, en su caso, de inmediato a las personas usuarias de la misma, quienes estarán obligados a subsanar los defectos existentes en el plazo de cinco (5) días naturales, a contar desde el día siguiente a la fecha de notificación.

5. El sistema de control de consumos para los inmuebles situados en calles de carácter privado o supuestos similares, y los conjuntos de edificaciones sobre sótanos comunes, se podrá controlar mediante un contador general, independientemente de la batería de contadores divisionarios.

6. El dimensionamiento y fijación de las características del contador o contadores, cualquiera que sea el sistema de instalación seguido, será facultad de la prestadora del Servicio Municipal, que lo realizará a la vista de la declaración de consumo que formule el peticionario en su solicitud de suministro, y de conformidad con lo establecido en la Resolución del Director General de Industria de 29 de enero de 2010 por la cual se aprueban las Normas para las compañías suministradoras de agua sobre acometidas y contadores para el suministro de agua en los edificios desde una red de distribución (publicada en el BOIB nº 26, de 16 de febrero de 2010), en el Código Técnico de la Edificación, en la Normativa Técnica del Servicio Municipal de Aguas de Eivissa, y en cualquier otra reglamentación aplicable.

7. La conexión y desconexión del contador o aparato de medida siempre serán realizadas por la prestadora del Servicio Municipal, quien podrá precintar la instalación del mismo, siendo la única autorizada para su desprecintado por motivos derivados de la explotación.

8. Se dispondrán sistemas antirretorno después de los contadores para evitar la inversión del sentido del flujo. Las instalaciones de suministro de agua no podrán conectarse directamente a instalaciones de evacuación ni a instalaciones de suministro de agua proveniente de otro origen que no sea la red pública.

9. Cuando, excepcionalmente, el Ayuntamiento apruebe la instalación de un contador en zona rústica se procurará que la instalación del mismo sea junto a la red existente y a una distancia máxima de cuatro (4) metros. La red desde el contador hasta la vivienda a abastecer se considerará instalación interior, por lo que tanto su puesta en servicio como su mantenimiento serán obligación de la persona usuaria.

10. Con carácter general, el acceso a los equipos de medida debe garantizarse en todo momento por parte de la persona abonada, permitiendo a la prestadora del Servicio Municipal la instalación del equipo de medida en una zona permanentemente accesible.

11. Queda prohibida la instalación o uso de elementos magnéticos, electromagnéticos, descalcificadores y reguladores de presión en el armario del contador o cercano a este. Este hecho será penalizado como se estipula en el presente Reglamento, considerándose fraude en el suministro.

12. En el caso de que se realice la instalación de un descalcificador en el armario de contadores, la instalación eléctrica y los elementos eléctricos del descalcificador deberán reunir las condiciones exigidas en el Real Decreto 842/2002, de 2 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento Electrotécnico para Baja Tensión para ese tipo de locales. Además, deberán estar separados del contador o batería de contadores al menos un metro, dejando en todo caso espacio suficiente para llevar a cabo los trabajos de lectura y mantenimiento de los contadores. En el caso de existir un único contador, el descalcificador se instalará aguas abajo del mismo, manteniendo la distancia antes indicada. En el caso de la existencia de una batería de contadores, aguas arriba del descalcificador se deberá instalar un contador general, de modo que la diferencia entre la lectura registrada en el contador general ubicado aguas arriba y la suma de las lecturas de los contadores divisionarios ubicados en la batería será facturada de forma proporcional a cada una de las personas abonadas pertenecientes a la comunidad de propietarios.



13. Si fuese necesaria la instalación de un reductor de presión, se deberán seguir las instrucciones indicadas por el fabricante del equipo de medida, respetando las distancias mínimas establecidas por este para que la medición de consumo no se vea afectada.

14. En el caso de que alguna persona usuaria disponga de recursos hídricos alternativos, como puede ser agua subterránea o agua de riego, y vierta parte de esos recursos a la red de saneamiento pública, este estará obligado a instalar contadores en las captaciones o en las arquetas de salida al saneamiento, y facilitar la lectura de los mismos a la prestadora del Servicio Municipal, en los plazos que esta y el Ayuntamiento establezcan. Estas mediciones serán incluidas por la prestadora del Servicio Municipal a la hora de efectuar la facturación correspondiente al servicio de saneamiento, según las tarifas en vigor.

#### **Artículo 28. Características técnicas de los equipos de medida**

1. Las características técnicas de los aparatos de medida, adecuadas a la normativa comunitaria, serán las establecidas en el Real Decreto 244/2016, de 3 de junio, por el que se desarrolla la Ley 32/2014, de 22 de diciembre, de Metrología, y que transpone la Directiva 2014/31/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, la Directiva 2014/32/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, y la Directiva Delegada (UE) 2015/13 de la Comisión, de 31 de octubre de 2014, y posteriores de aplicación.

#### **Artículo 29. Contador único**

1. Se instalará junto con sus válvulas de protección y maniobra en un armario, definido por la prestadora del Servicio Municipal, exclusivamente destinado a este fin, emplazado en la planta baja del inmueble, junto al portal de entrada y empotrado en el muro de fachada o cerramiento de la propiedad que se pretende abastecer y, en cualquier caso, con acceso directo desde la vía pública.

2. Excepcionalmente, en caso debidamente justificado, podrá instalarse el contador único y sus válvulas de maniobra en una cámara bajo el nivel del suelo, que ha de tener acceso directo desde la calle y estar situada lo más próximo posible a la fachada o cerramiento de la propiedad.

3. El armario o la cámara de alojamiento del contador estará perfectamente impermeabilizado, y estará dotado de una puerta y cerradura definidas por la prestadora del Servicio Municipal.

4. Las conexiones entre el contador y la conducción estarán adecuadamente precintadas y las válvulas deberán disponer de dispositivos que impidan la manipulación por parte de personal ajeno a la prestadora del Servicio Municipal.

#### **Artículo 30. Batería de contadores divisionarios**

1. Las baterías de contadores divisionarios se instalarán en los locales o armarios exclusivamente destinados a este fin, emplazados en la planta baja del inmueble, en zona de uso común, con acceso directo desde el portal de entrada. Se facilitará a la prestadora del Servicio Municipal acceso libre a ese lugar.

2. Las baterías para centralización de contadores responderán a tipos y modelos oficialmente aprobados y homologados por la Administración competente o por la prestadora del Servicio Municipal.

3. En el origen de cada montante y en el punto de conexión del mismo con la batería de contadores divisionarios, se instalará una válvula de retención que impida retornos de agua a la red de distribución.

4. Los locales donde se ubiquen las baterías de contadores han de tener las siguientes condiciones mínimas:

a. Los locales para baterías de contadores tendrán una altura mínima de 2,5 m. y sus dimensiones en planta serán tales que permitan un espacio libre a cada lado de la batería o baterías de 0,15 m y otro de 0,90 m delante de la batería, medido con sus contadores y válvulas de maniobra.

b. Las paredes, techo y suelo de estos locales estarán impermeabilizados, de forma que se impida la formación de humedad en locales periféricos.

c. Dispondrán de un sumidero, con capacidad de desagüe equivalente al caudal máximo que pueda aportar cualquiera de las conducciones derivadas de la batería, en caso de salida libre del agua.

d. Estarán dotados de iluminación artificial, que asegure un mínimo de 100 lux en un plano situado a un metro sobre el suelo. La instalación eléctrica deberá cumplir la normativa establecida en el Reglamento Electrotécnico de Baja Tensión para locales húmedos.

e. La puerta de acceso tendrá unas dimensiones mínimas de 0,80 m de ancho por 2,00 m de alto, abrirá hacia el exterior del local y estará construida con materiales inalterables por la humedad y dotada con cerradura normalizada por la prestadora del Servicio Municipal.

5. Los armarios donde se ubiquen las baterías de contadores han de tener las siguientes condiciones mínimas:

a. En el caso de que las baterías de contadores se alojen en armarios, las dimensiones de estos serán tales que permitan un espacio



libre a cada lado de la batería o baterías de 0,15 m y otro de 0,20 m entre la cara interior de la puerta y los elementos más próximos a ella.

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

c. Los armarios estarán situados de tal forma que ante ellos y en toda su longitud, exista un espacio libre de un metro.

6. Ya se trate de locales o de armarios, en lugar destacado y de forma visible, se instalará un cuadro o esquema en el que, de forma indeleble, queden debidamente señalizados los distintos montantes y salidas de baterías y su correspondencia con las viviendas y/o locales.

7. Si se procede a sustituir un contador por otro de diámetro mayor y fuese indispensable ampliar el armario, las obras de adecuación de este correrán a cargo de la persona usuaria o persona abonada.

### **Artículo 31. Propiedad, mantenimiento y renovación periódica de los contadores**

1. De conformidad con lo establecido en la Resolución del Director General de Industria de 29 de enero de 2010 por la cual se aprueban las Normas para las compañías suministradoras de agua sobre acometidas y contadores para el suministro de agua en los edificios desde una red de distribución (publicada en el BOIB nº 26, de 16 de febrero de 2010), todos los contadores o aparatos de medición que se instalen para medir o controlar los consumos de agua de cada persona usuaria o persona abonada serán propiedad de la prestadora del Servicio Municipal, quien los instalará, mantendrá y repondrá con cargo a los gastos de explotación del Servicio Municipal. La conservación de los contadores no incluirá las actuaciones necesarias por aquellas causas que no sean consecuencia de su normal instalación y uso, y sean imputables a negligencias de la propia persona usuaria, en cuyo caso será la persona usuaria la que tendrá que abonar los gastos que se originen. Tal y como establece la Orden ICT/155/2020, de 7 de febrero, por la que se regula el control metrológico del Estado de determinados instrumentos de medida, se prohíbe la reparación o modificación de los contadores.

2. La persona usuaria o persona abonada nunca podrá manipular el contador, ni conectar tomas o hacer derivaciones del aparato, sin permiso expreso de la prestadora del Servicio Municipal.

3. Con independencia de su estado de conservación, ningún contador podrá permanecer ininterrumpidamente instalado por un espacio de tiempo superior a siete (7) años, según lo establecido en la Resolución del Director General de Industria de 29 de enero de 2010 por la cual se aprueban las Normas para las compañías suministradoras de agua sobre acometidas y contadores para el suministro de agua en los edificios desde una red de distribución (publicada en el BOIB nº 26, de 16 de febrero de 2010). Transcurrido este tiempo, deberá ser sustituido por un contador nuevo.

### **Artículo 32. Verificación oficial y precintado**

1. A partir de la entrada en vigor del presente Reglamento, es obligatoria la verificación oficial y el precintado de los contadores y aparatos de medida por el organismo competente en materia de Industria, a través de laboratorio oficial o autorizado, siempre que lo soliciten las personas usuarias o personas abonadas, la prestadora del Servicio Municipal o algún órgano competente de la Administración Pública.

2. En caso de no cumplir el aparato de medida las condiciones reglamentarias, deberá ser sustituido por otro nuevo. En caso de que, fruto de la verificación oficial, se determine un error de medición no comprendido en los márgenes establecidos por la normativa vigente, se procederá a notificar el consumo facturado de acuerdo con los porcentajes de error detectados. En este caso, el período máximo de regularización, siempre que no se pueda determinar por cualquier otro medio, será de seis (6) meses.

4. Las verificaciones se realizarán en laboratorio oficial o autorizado, y únicamente se practicarán en el domicilio en los casos que, a juicio del personal facultativo del organismo competente en materia de Industria, sea posible la operación, en la misma forma que en los laboratorios utilizando sus aparatos portátiles.

5. Previamente a la verificación, si la persona abonada lo solicita, la prestadora del Servicio Municipal podría hacer una comprobación “in situ” del funcionamiento del contador en presencia de la persona abonada, con un aparato de comprobación de sección y características similares al del aparato que se pretenda comprobar e instalado en serie respecto al comprobado, de manera que sirva como testigo del volumen de aguas realmente suministrado. Las pruebas se deben realizar tomando como referencia el intervalo de errores admitidos en la legislación vigente.

6. Posteriormente a esa comprobación “in situ”, si la persona abonada o la prestadora del Servicio Municipal lo solicitan, se puede llevar a cabo una verificación oficial.

### **Artículo 33. Liquidación por verificación**

1. Si una persona abonada considera que su contador no funciona correctamente deberá comunicarlo por escrito a la prestadora del Servicio



Municipal, de forma que esta tenga constancia de la posible anomalía y pueda proceder al cambio del contador si lo estima conveniente. En caso de que no haya acuerdo entre las partes, la persona abonada o la prestadora del Servicio Municipal podrán solicitar una comprobación “in situ” del contador, o bien una verificación oficial conforme a la legislación vigente.

a. Comprobación in situ: A petición de la persona abonada, y en un plazo máximo de 10 días hábiles tras la solicitud, se realizaría una comprobación particular en la ubicación del contador. Esta comprobación se hará por la prestadora del Servicio Municipal con un aparato específico de comprobación. En el caso en que se demuestre el mal funcionamiento del equipo de medida la empresa prestadora del Servicio Municipal deberá sustituir el contador.

b. Verificación oficial: La persona abonada podrá solicitar la verificación oficial del contador por el organismo competente en materia de Industria.

En este caso, la persona abonada deberá solicitar la verificación oficial del contador por medio de la correspondiente reclamación en las oficinas del organismo competente en materia de Industria. Posteriormente, el peticionario aportará en la oficina de la prestadora del Servicio Municipal copia del documento de reclamación presentado en el registro de entrada del organismo competente en materia de Industria, y del justificante de pago de la tasa por realización de verificación de contadores de agua exigida por dicho organismo público.

La prestadora del Servicio Municipal deberá seguir en todo momento las indicaciones dadas por el Servicio de Inspección del organismo competente en materia de Industria, y no podrá retirar el contador salvo que desde dicho organismo se le comunique lo contrario.

Una vez solicitada la verificación, tanto el procedimiento como los trámites serán llevados a cabo desde el Servicio de Inspección del organismo competente en materia de Industria.

2. Si se comprueba que el contador funciona, para alguno de los caudales de ensayo, con error positivo superior al máximo permitido en la normativa vigente, la prestadora del Servicio Municipal llevará a cabo una refacturación para un periodo de tiempo establecido desde la fecha en que se instaló el contador, o en que se practicó la última verificación, hasta el día en que se proceda a la comprobación in situ o a la retirada del mismo para su verificación. En ningún caso ese periodo será superior a seis (6) meses. Durante ese periodo se estimará un consumo equivalente al consumo realizado durante el mismo periodo de tiempo y en la misma época del año anterior, o a la media de los últimos tres años si aquel no existiera o no pudiera tomarse en cuenta porque haya habido avería de contador o consumo excesivo por avería en la instalación interior. De no existir un histórico de consumos previo, se liquidarán las facturaciones con arreglo a la media aritmética de las personas abonadas del mismo tipo.

3. Cuando como resultado de la verificación se comprobase que el contador ha sido manipulado con fines fraudulentos, se levantará acta a los efectos de cuanto establece este Reglamento.

4. El procedimiento contemplado en este artículo se llevará a cabo conforme a la legislación vigente, y siempre y cuando no exista una legislación de rango superior que lo modifique.

#### **Artículo 34. Precinto oficial y etiquetas**

1. El laboratorio oficial o autorizado precintará todos aquellos contadores o aparatos de medida a los que haya practicado una verificación oficial.

2. El precinto oficial colocado después de la verificación garantiza que el contador o aparato de medida pertenece a un sistema aprobado y que funciona con regularidad.

3. En los contadores nuevos de primera instalación, se reflejará, como fecha de verificación, la de comprobación por el laboratorio de la existencia de la marca de verificación primitiva. A partir de dicha fecha se contará el tiempo de vida del contador a los efectos previstos en este Reglamento.

4. Es obligación de la persona usuaria la custodia del contador o aparato de medida, siendo extensible esta obligación tanto a la inviolabilidad de los precintos del contador como a las etiquetas de identificación de aquel. La responsabilidad que se derive del incumplimiento de esta obligación recaerá directamente sobre la persona abonada titular del suministro, aplicando lo establecido en el presente Reglamento.

#### **Artículo 35. Desmontaje de contadores**

1. La conexión y desconexión del contador o aparato de medida siempre será realizada por la prestadora del Servicio Municipal, quien podrá precintará la instalación del mismo, siendo la única autorizada para su desprecintado por motivos derivados de la explotación.

2. Los contadores o aparatos de medida podrán desmontarse por cualquiera de las siguientes causas:

- a. Por Resolución del organismo competente en materia de Industria.
- b. Por extinción del contrato de suministro o suspensión del suministro.





- c. Por avería del aparato de medida cuando exista reclamación previa de la persona abonada.
- d. Por alteración del régimen de consumos, en tal medida que desborde, por exceso o por defecto, la capacidad teórica del aparato instalado.

3. Cuando, a juicio de la prestadora del Servicio Municipal, existan indicios claros de que el funcionamiento del contador o aparato de medida no es correcto, podrá proceder a desmontar el mismo, instalando en su lugar otro que haya sido verificado oficialmente, se deberá levantar acta que se notificará a persona usuaria y a servicios técnicos municipales. Los consumos registrados por el aparato instalado en sustitución del anterior, darán fe para la liquidación de los mismos. La prestadora del Servicio Municipal quedará obligada a conservar en sus instalaciones los contadores sustituidos al objeto de su comprobación ante la reclamación de cualquier persona abonada, debiendo ponerlo a disposición en sus oficinas. El plazo de conservación a contar desde su sustitución será el equivalente a dos periodos de facturación.

#### **Artículo 36. Cambio de emplazamiento**

1. La instalación que ha de servir de base para la colocación de los contadores o aparatos de medida deberá ser realizada por instalador autorizado, por cuenta y a cargo del titular del inmueble, y en lugar que cumpla las condiciones reglamentarias.

2. Cualquier modificación del emplazamiento del contador o aparato de medida, dentro de recinto o propiedad a cuyo suministro está adscrito, siempre serán a cargo de la parte a cuya instancia se haya llevado a cabo aquella. No obstante, será siempre a cargo de la persona abonada toda modificación en el emplazamiento del contador ocasionada por cualquiera de los siguientes motivos:

- a. Por obras de reformas efectuadas por la persona abonada con posterioridad a la instalación del contador y que dificulten su lectura, revisión o facilidad de sustitución.
- b. Cuando la instalación del contador no responda a las exigencias de este Reglamento y se produzca un cambio en la titularidad del suministro.

#### **Artículo 37. Adquisición del contador**

1. El contador o aparato medidor de caudales deberá ser de los tipos aprobados por el organismo competente en materia de Industria y la prestadora del Servicio Municipal, y será abonado en el momento de darse de alta en el servicio a la prestadora del Servicio Municipal, satisfaciendo el importe de derecho de enganche.

### **CAPITULO VI – CONDICIONES DEL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE**

#### **Artículo 38. Carácter del suministro**

1. En función del uso que se haga del agua, el carácter del suministro se clasificará en función de lo especificado en las Ordenanzas reguladoras en vigor.

#### **Artículo 39. Suministros diferenciados**

1. En todo caso, los locales comerciales o de negocio que puedan existir en cada edificio, deberán disponer de un suministro independiente.

#### **Artículo 40. Suministros para servicio contra incendios**

1. Las instalaciones contra incendios en el interior de edificaciones, cualquiera que sea el destino o uso de estas, requerirán el establecimiento de un suministro de agua para este uso exclusivo y el cumplimiento, a todos los efectos, de las condiciones que este Reglamento prescribe para las instalaciones destinadas al abastecimiento ordinario, de conformidad con los siguientes criterios:

a. Independencia de las instalaciones:

- Las instalaciones contra incendios serán absolutamente independientes de las destinadas a cualquier otro fin, y de ellas no podrá efectuarse derivación alguna para otro uso.
- Queda igualmente prohibido tomar agua de cualquier elemento de estas instalaciones, salvo en el caso de incendio, sin la expresa autorización de la prestadora del Servicio Municipal.
- Todo sistema que constituya la instalación contra incendios se alimentará a través de una acometida a la red pública de distribución independiente a la del suministro ordinario. En caso de ser posible, la acometida para incendios se proyectará y ejecutará desde una conducción distinta de la que se acometa el suministro ordinario, debiendo tener el contador o equipo de medida correspondiente.
- Cuando la normativa específica de las instalaciones de protección contra incendios exija una presión en la instalación interior





de la persona abonada que no se pueda conseguir con la presión existente en la red pública de abastecimiento, será responsabilidad de la persona usuaria o persona abonada establecer y conservar los grupos de presión, así como cualquier otro elemento necesario, que le permitan dar cumplimiento a dicha normativa específica.

b. Contratación del suministro:

- La conexión a la red pública de distribución de un suministro contra incendios requerirá la formalización previa del contrato de suministro correspondiente entre la prestadora del Servicio Municipal y la persona usuaria.
- Dichos contratos tendrán la similar tramitación y carácter que los de suministro ordinario, y estarán, por tanto, sujetos a las mismas prescripciones reglamentarias que aquellos, con las salvedades que establece la legislación en la materia. Para estos casos será necesario que el solicitante presente el correspondiente certificado de la instalación contra incendios.

## CAPITULO VII –

### CONCESION Y CONTRATACION DEL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE Y DEL SERVICIO DE SANEAMIENTO

#### Artículo 41. Solicitud de servicio

1. Previo a la contratación del suministro de agua potable y/o del servicio de saneamiento, el peticionario deberá presentar toda la documentación requerida por la prestadora del Servicio Municipal, según impreso facilitado por esta y que estará a disposición de la persona usuaria en los idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

2. La prestadora del Servicio Municipal cumplimentará el contrato de suministro de agua potable y/o de servicio de saneamiento, el cual se hará por triplicado: un ejemplar será para la persona abonada, otro para la prestadora del Servicio Municipal y el tercero digitalizado para el Ayuntamiento.

3. En el impreso se hará constar el nombre del solicitante, uso y destino que se pretende dar al agua solicitada, finca a que se destina y demás circunstancias que sean necesarias para la correcta definición de las características y condiciones del servicio, así como para la aplicación de las tarifas correspondientes a la prestación del servicio. En dicho impreso se hará constar, igualmente, la dirección a la que deben dirigirse las comunicaciones, cuando no sea la misma a la que se destine el servicio.

4. Cuantas circunstancias se hagan constar en la solicitud de servicio, que se regula anteriormente, se harán bajo la exclusiva responsabilidad del solicitante y servirán de base para regular las condiciones del referido servicio.

5. Se habilitará la tramitación y presentación de toda la documentación de forma telemática.

#### Artículo 42. Contratación

1. A partir de la solicitud de suministro de agua potable y/o de servicio de saneamiento, la prestadora del Servicio Municipal comunicará por escrito el estudio de las condiciones técnico-económicas para realizar el mismo, en el plazo máximo de quince (15) días hábiles. Las condiciones técnico-económicas serán aprobadas por el Ayuntamiento.

2. El solicitante, una vez recibida la notificación de las condiciones técnico-económicas, dispondrá de un plazo de treinta (30) días naturales para la formalización del contrato. Transcurrido el plazo sin que se haya formalizado, se entenderá decaída la solicitud, sin más obligaciones para la prestadora del Servicio Municipal.

3. Se entenderá que dicho contrato o póliza de suministro de agua potable y/o de servicio de saneamiento no estará perfeccionado mientras el solicitante no haya cubierto las obligaciones económicas, técnicas y administrativas que, de acuerdo con el presente Reglamento, estuviese obligado a sufragar o cumplimentar.

4. Una vez abonados los derechos y cumplimentados los requisitos correspondientes por el solicitante, la prestadora del Servicio Municipal estará obligada a la puesta en servicio de la instalación y suministro, en el plazo establecido de quince (15) días hábiles a partir de la fecha de contratación y abono.

5. La demora en la concesión de las autorizaciones o permisos necesarios para la realización de los trabajos, llevará consigo la interrupción del plazo señalado en el punto anterior. Tal retraso será comunicado al peticionario por la prestadora del Servicio Municipal.

#### Artículo 43. Causas de denegación del contrato

1. La facultad de concesión del suministro de agua potable y/o de servicio de saneamiento corresponde al Ayuntamiento, con sujeción a las normas reglamentarias vigentes.

2. No obstante, la prestadora del Servicio Municipal podrá denegar la contratación del suministro en los siguientes casos:

- a. Cuando la persona o entidad que solicite el suministro de agua potable y/o de servicio de saneamiento se niegue a firmar el contrato extendido de acuerdo con el modelo autorizado y con las disposiciones vigentes sobre contratación del suministro de agua, o cuando no presente la documentación preceptiva o no efectúe los pagos correspondientes.
- b. No ser adecuadas las instalaciones interiores a lo previsto en este Reglamento, en la legislación sectorial aplicable y, en su caso, en la Normativa Municipal.
- c. Cuando no disponga de acometida para el suministro de agua, aguas residuales fecales y pluviales, o no cuente con autorización de vertido para las aguas residuales para el caso de las industrias.
- d. Cuando el solicitante no esté al corriente de pago con la prestadora del Servicio Municipal.
- e. Cuando para el local para el que se solicita el suministro exista otro contrato de suministro de agua potable y/o de servicio de saneamiento anterior y en plena vigencia.
- f. Cuando por el peticionario del suministro de agua potable y/o de servicio de saneamiento no se haya acreditado fehacientemente la obtención de las autorizaciones de terceros que correspondan o, en su caso, el establecimiento de las servidumbres, con inscripción registral, que sean necesarias para llevar a cabo las obras e instalaciones para la prestación de los servicios solicitados.
- g. No reunir el inmueble las condiciones impuestas por el artículo 16 de este Reglamento.
- h. Cuando se compruebe que el uso que se pretende dar al agua no está autorizado por este Reglamento.
- i. Cuando, siendo la altura del edificio superior a la altura manométrica neta disponible menos 15 metros, o la presión en la acometida sea inferior a 1,5 bar, no se disponga el grupo de presión necesario, conforme a lo establecido en este Reglamento.

#### **Artículo 44. Derechos de enganche o de acometida**

1. Son las compensaciones económicas que deberán satisfacer los solicitantes de un suministro de agua potable y/o de servicio de saneamiento a la prestadora del Servicio Municipal para sufragar los costes de carácter técnico, material y administrativo derivados de la formalización del contrato. Incluye la instalación del contador.

2. El importe a satisfacer por este concepto será abonado una única vez, y será el vigente en cada momento en las Ordenanzas reguladoras correspondientes aprobadas por el Ayuntamiento.

#### **Artículo 45. Contrato de suministro de agua potable y/o servicio de saneamiento**

1. La relación entre la prestadora del Servicio Municipal y la persona abonada vendrá regulada por el contrato de suministro de agua potable y/o servicio de saneamiento, o póliza de abono.

2. Será de aplicación todo lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 2/2004 de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, y en la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, así como demás normas generales.

3. El contrato de suministro de agua potable y/o servicio de saneamiento será el único documento que dará fe de la concesión de los mismos, y junto a las condiciones establecidas en el presente Reglamento, así como a las que se deriven de las normas que la prestadora del Servicio Municipal pudiera tener aprobadas oficialmente, regulará las relaciones entre la prestadora del Servicio Municipal y la persona abonada. Dicho contrato se formalizará por escrito en formato digital, debiendo entregar una ejemplar cumplimentado a la persona abonada, si esta lo solicitase, y en el mismo se deberán recoger, como mínimo, los siguientes datos:

a. Identificación de la prestadora del Servicio Municipal:

- Razón social.

b. Identificación de la persona abonada:

- Nombre y apellidos o razón social.
- NIF o CIF.
- Domicilio (cuando la dirección de notificación sea distinta a la del inmueble abastecido).
- Teléfono y, en su caso, dirección de correo electrónico.
- En caso de representante: nombre y apellidos, NIF o CIF, y razón de la representación.

c. Datos de la finca abastecida:

- Dirección.
- Piso, letra, escalera,...
- Referencia catastral.
- Localidad.





- Número total de viviendas o locales.

d. Características de la instalación interior:

- Referencia del certificado de Instalación Interior de Suministro de Agua, y de la declaración responsable del titular de la instalación.

e. Características del suministro:

- Tipo de suministro / Tarifa.
- Diámetro de la acometida (en milímetros).

f. Equipo de medida:

- Calibre (en milímetros).

g. Condiciones económicas.

h. Lugar de pago:

- Ventanilla.
- Datos de domiciliación bancaria.

i. Duración del contrato:

- Temporal.
- Indefinido.

j. Condiciones especiales.

k. Jurisdicción competente.

l. Lugar y fecha de expedición del contrato.

m. Firmas de las partes.

4. Los contratos se establecerán para cada tipo de suministro, siendo, por tanto, obligatorio extender contratos separados para todos aquellos que exijan aplicación de tarifas o condiciones diferentes.

#### Artículo 46. Sujetos del contrato

1. El contratante del suministro de agua potable y/o servicio de saneamiento será el titular de la finca, local, vivienda, establecimiento hotelero o industria perceptora del servicio o quien lo represente legalmente, a salvo de las excepciones que se detallan en este artículo. En su caso, el contratante podrá ser el inquilino, con autorización expresa de la propiedad en la que esta última asumirá la deuda, en su caso, que el inquilino dejase pendiente de pago con la prestadora del Servicio Municipal.

2. No podrá ser persona abonada del suministro de agua potable y/o servicio de saneamiento quien, habiendo sido con anterioridad persona abonada para otra finca, local, vivienda o industria, haya sido penalizado con suspensión de suministro de agua potable y/o servicio de saneamiento, o resolución del contrato por falta de pago o medida reglamentaria, a no ser que satisfaga íntegramente sus anteriores obligaciones, con los recargos, intereses y gastos aprobados por el Ayuntamiento a que hubiera lugar.

3. Los traslados de domicilios y la ocupación del mismo local por persona distinta de la que suscribió el contrato, exigen nuevo contrato, o, en su caso, la subrogación del anterior, siempre que se cumplan los requisitos establecidos en este Reglamento. En los casos en que los titulares del contrato de suministro de agua potable y/o servicio de saneamiento fueran los inquilinos, el nuevo inquilino deberá sustituir la autorización del propietario a que hace referencia el punto primero de este artículo, por otra similar a su nombre.

4. Si hubiera habido modificación de la propiedad de la finca, local, vivienda, establecimiento hotelero o industria sin cambio de titularidad del contrato de suministro de agua potable y/o servicio de saneamiento, el nuevo propietario se entenderá inexcusablemente subrogado en las responsabilidades asumidas por el anterior propietario en relación con los incumplimientos del contrato y resarcimiento de daños que pudieran causarse a la prestadora del Servicio Municipal por los inquilinos del inmueble, cuando no lo hubieran asumido estos.

5. En los casos de cambio de titularidad de la finca, local, vivienda, establecimiento hotelero o industria abastecidos, y cuando sea el propietario la persona abonada titular del contrato de suministro de agua potable y/o servicio de saneamiento, ambos deberán comunicar fehacientemente, dentro del plazo de un mes, el cambio habido, con el fin de proceder a formalizar un nuevo contrato de suministro a nombre del nuevo titular.





6. Los contratos de suministro de agua potable y/o servicio de saneamiento para los servicios comunes de un inmueble deberán ser suscritos por los presidentes de la comunidad de propietarios debidamente acreditados, o por asesoría autorizada. Los miembros de una comunidad de propietarios con derecho indiviso de propiedad responderán solidariamente en relación con las obligaciones contraídas con el Servicio Municipal.

7. Los cambios de titularidad no devengarán importe alguno para las personas abonadas, salvo que impliquen modificación en las condiciones del contrato, cambios de contador o costes fehacientemente demostrados. Los cambios de titularidad solo se podrán realizar siempre que no exista ninguna deuda en dicho contrato.

#### **Artículo 47. Subrogación**

1. Al fallecimiento del titular del contrato, su cónyuge, pareja de hecho inscrita en el correspondiente Registro, descendientes, hijos y/o hijas plenos, ascendientes y hermanos y hermanas, que hubieran convivido habitualmente en la vivienda, al menos con dos años de antelación a la fecha del fallecimiento, podrán subrogarse en los derechos y obligaciones de la póliza o contrato. No serán necesarios los dos años de convivencia para los que estuviesen sometidos a la patria potestad del fallecido ni para el cónyuge.

2. También podrá subrogarse cualquier otro heredero o legatario si ha de suceder al causante en la propiedad o uso de la vivienda o local en que se realice el suministro de agua potable y/o servicio de saneamiento. Podrán igualmente subrogarse en los contratos los cónyuges separados o divorciados a quienes se adjudique el uso y disfrute de la vivienda, local o industria en el correspondiente convenio regulador aprobado judicialmente.

3. En el caso de entidades jurídicas, quien se subrogue o sustituya en derechos y obligaciones podrá hacer lo propio en el contrato, condicionado a la presentación ante la prestadora del Servicio Municipal de todas las autorizaciones administrativas necesarias.

4. El plazo para subrogarse será de seis (6) meses a partir de la fecha del hecho causante. Pasado dicho plazo el contrato se declarará extinto y se cobrarán gastos de alta en el servicio y demás que hubiera lugar.

#### **Artículo 48. Duración del contrato**

1. El contrato de suministro de agua potable y/o servicio de saneamiento se suscribirá por tiempo indefinido, salvo estipulación expresa con otro carácter. Sin embargo, la persona abonada podrá darlo por terminado en cualquier momento, siempre que comunique esta decisión a la prestadora del Servicio Municipal con quince (15) días de antelación.

2. Los suministros para obras, espectáculos temporales en locales móviles, y en general para actividades esporádicas se contratarán siempre con carácter temporal y por tiempo definido, en función de la licencia, que expresamente figurará en el contrato.

3. Los contratos a tiempo definido podrán prorrogarse a instancia del titular del mismo, por causa justificada y con expreso consentimiento de la prestadora del Servicio Municipal.

#### **Artículo 49. Cláusulas especiales**

1. Las cláusulas especiales que puedan consignarse en los contratos de suministro de agua potable y/o servicio de saneamiento no contendrán condición alguna contraria a los preceptos de este Reglamento, ni a los del Código Técnico de la Edificación, ni a cualquier otra disposición aprobada sobre la materia que le sea de aplicación.

#### **Artículo 50. Causas de suspensión del suministro**

1. La prestadora del Servicio Municipal podrá, sin perjuicio del ejercicio de las acciones de orden civil o administrativo que la legislación vigente le ampare, suspender el suministro a sus personas abonadas o personas usuarias en los casos siguientes:

- a. Por el impago de alguna facturación dentro del plazo establecido al efecto por la prestadora del Servicio Municipal.
- b. Cuando una persona usuaria goce del suministro de agua potable y/o servicio de saneamiento sin contrato escrito a su nombre que lo ampare, y se niegue a su suscripción a requerimiento de la prestadora del Servicio Municipal. Asimismo, cuando no esté identificado correctamente la persona usuaria, como puede ser no disponer del NIF o CIF correcto.
- c. Por falta de pago de las cantidades resultantes de liquidación firme de fraude o en el caso probado de reincidencia en el mismo.
- d. En todos los casos en que la persona abonada haga uso del agua que se le suministre en forma o para usos distintos de los contratados.
- e. Cuando la persona abonada establezca o permita establecer derivaciones en su instalación para suministro de agua a otras fincas, locales o viviendas diferentes a los consignados en su contrato de suministro
- f. Cuando por el personal de la prestadora del Servicio Municipal se encuentren derivaciones en las redes municipales con consumo de agua sin contrato alguno, es decir, realizadas clandestinamente. En este caso, la prestadora del Servicio Municipal podrá efectuar





el corte inmediato del suministro de agua en tales derivaciones, dando cuenta de ello a las autoridades competentes para que, al margen del pago de la liquidación administrativa por fraude, se puedan reclamar responsabilidades penales.

g. Cuando la persona abonada no permita la entrada en el local a que afecta el servicio contratado, en horas hábiles o de normal relación con el exterior, al personal que, autorizado por la prestadora del Servicio Municipal y provisto de su correspondiente documentación de identidad, trate de revisar las instalaciones.

h. Cuando la persona abonada no cumpla, en cualquiera de sus aspectos, el contrato que tenga establecido con la prestadora del Servicio Municipal o las condiciones generales de utilización del servicio.

i. Cuando en los suministros en los que el uso del agua o la disposición de las instalaciones interiores pudiera afectar la potabilidad del agua en las redes municipales de distribución, hasta que, por las personas abonadas se tomen las medidas oportunas en evitación de tales situaciones; en tal caso la prestadora del Servicio Municipal podrá realizar el corte inmediato del suministro.

j. Por la negativa de la persona abonada a modificar el registro o arqueta del contador, e incluso su instalación interior, cuando ello fuera preciso para sustituir el contador por cualquiera de las causas que autoriza este Reglamento.

k. Cuando la persona abonada mezcle aguas de otra procedencia y requerido por la prestadora del Servicio Municipal para que anule esta anomalía, no la lleve a efecto con carácter inmediato por motivos sanitarios.

l. Cuando durante doce (12) meses persista la imposibilidad de tomar la lectura dentro del régimen normal establecido al efecto, por causas imputables a la persona abonada, la prestadora del Servicio Municipal podrá suspender, transitoriamente, el suministro, hasta tanto la persona abonada acceda a modificar, a su cargo y por su cuenta, la instalación del equipo de medida, de forma que no dificulte el acceso al mismo para poder tomar la lectura.

m. Por negligencia de la persona abonada respecto de la reparación de averías en sus instalaciones si, una vez notificado por escrito por la prestadora del Servicio Municipal, transcurre un plazo superior a cinco (5) días naturales sin que la avería hubiese sido subsanada.

n. Por despilfarro demostrado en el uso del agua por parte de personas abonadas cuyos contratos sean de modalidad doméstica o comercial, entendiéndose como tal la superación del mayor de los consumos siguientes:

- 25 veces la media de consumo histórico de esa vivienda durante los últimos 24 meses o
- 50 veces la media de consumo por vivienda del mismo tipo y en la misma zona de abastecimiento del municipio (40 viviendas) del año anterior, o
- 2 m<sup>3</sup> de consumo mensual por metro cuadrado de superficie total de la finca, durante dos periodos de facturación consecutivos.

o. Por despilfarro demostrado en el caso de industrias y edificios industriales, entendiéndose como tal la superación en un 500% del consumo objetivo definido en el plan de ahorro de la empresa, durante tres periodos de facturación consecutivos.

p. Por manipular la instalación y el contador, así como por no respetar los precintos colocados por la prestadora del Servicio Municipal.

q. Si la Administración competente, por causas justificadas de interés general, ordena a la prestadora del Servicio Municipal la suspensión del servicio. Las causas que provocan el corte, que será por el tiempo imprescindible, deberán ser comunicadas a las personas abonadas o personas usuarias por los medios adecuados.

r. En los casos de demolición, ampliación o reforma de la finca que suponen riesgo para la integridad de las acometidas de servicio. Asimismo, se suspenderá el servicio en fincas calificadas en ruina por la Administración competente y en fincas derribadas

2. Serán casos de corte inmediato del suministro los supuestos recogidos en los apartados *b, f, g, k y p*.

### **Artículo 51. Procedimiento de suspensión**

1. Con excepción de los casos de corte inmediato previstos en este Reglamento, la prestadora del Servicio Municipal deberá dar cuenta a la persona abonada de forma fehaciente. A estos efectos, el requerimiento se practicará mediante remisión, a la dirección que a efectos de comunicación figure en el contrato, por correo certificado con acuse de recibo o por cualquier otro medio que permita tener constancia de la recepción por la persona interesada o su representante, así como la fecha, identidad y contenido del mismo, quedando la prestadora del Servicio Municipal obligada a conservar en su poder la acreditación de la notificación efectuada. En el supuesto de rechazo de la notificación, se especificarán las circunstancias del intento de notificación y se tendrá por efectuado el trámite.

2. La prestadora del Servicio Municipal de Aguas facilitará al Ayuntamiento un listado con las notificaciones enviadas de corte de suministro. Se considerará que queda autorizada para la suspensión del servicio si no recibe orden en contrario del Ayuntamiento en el término de quince (15) días naturales, contados a partir de la fecha en que se registra la notificación de los hechos.

3. La suspensión del servicio por parte de la prestadora del Servicio Municipal de Aguas, salvo en los supuestos de corte inmediato, no podrá realizarse en días festivos o días en que, por cualquier motivo, no exista servicio administrativo y técnico de atención al público, a efectos de la tramitación completa del restablecimiento del servicio, ni en vísperas del día en que se den algunas de estas circunstancias.

4. El restablecimiento del servicio se realizará en el plazo máximo de 48 horas desde que hayan sido subsanadas las causas que originaron el





corte de suministro, siempre y cuando para realizar el corte del mismo no se haya tenido que anular la acometida realizando una obra; en ese caso, la reposición se hará en función de la disponibilidad del Servicio para la ejecución de una acometida nueva, previo pago por parte de la persona abonada o persona usuaria de los costes de los trabajos necesarios.

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

- a. Nombre y dirección de la persona abonada.
- b. Identificación del contrato y dirección de la finca/vivienda/local abastecida.
- c. Plazo en días que tiene, a partir de recibir la notificación, para subsanar el motivo de suspensión o presentar sus alegaciones al corte de suministro, que no podrá ser inferior a quince (15) días naturales.
- d. Razón que origina el corte.
- e. Dirección, teléfono y horario de las oficinas comerciales de la prestadora del Servicio Municipal en que puedan subsanarse las causas que originaron el corte.

6. La reconexión del servicio se hará por la prestadora del Servicio Municipal que cobrará a la persona abonada por esta operación los derechos de reenganche establecidos en la Ordenanza reguladora de aplicación en vigor.

7. En caso de corte por falta de pago, si en el plazo de un periodo de facturación, contado desde la fecha de corte, no se han pagado por la persona abonada los recibos pendientes, se dará por extinguido el contrato sin perjuicio de los derechos de la prestadora del Servicio Municipal a la exigencia por vía judicial del pago de la deuda y al resarcimiento de los daños y perjuicios a que hubiere lugar.

#### **Artículo 52. Extinción del contrato**

1. El contrato de suministro de agua potable y/o servicio de saneamiento se extinguirá, sin perjuicio de la ejecución anterior, en su caso, de las acciones de suspensión de servicio especificadas en el artículo 49 de este Reglamento, por cualquiera de las causas siguientes:

- a. A petición de la persona abonada. Para ello el cliente deberá encontrarse al día en el pago de sus obligaciones con la prestadora del Servicio Municipal.
- b. Por resolución de la prestadora del Servicio Municipal, en los siguientes casos:
  - Por persistencia durante más de un periodo de facturación en cualquiera de las causas de suspensión de suministro reguladas en el artículo 49 de este Reglamento.
  - Por cumplimiento del término o condición del contrato de suministro de agua potable y/o servicio de saneamiento.
  - Por utilización del servicio sin ser el titular contractual del mismo o sin tener autorización de este.
  - A instancias de la Administración competente, por no disponer de la cédula de habitabilidad, licencia de apertura o actividad o equivalente.

c. Por vicio o defecto en el contrato.

2. La reanudación del servicio después de haberse extinguido el contrato por cualquiera de las causas señaladas anteriormente, solo podrá efectuarse mediante nueva solicitud, suscripción de nuevo contrato y pago de los derechos correspondientes.

### **CAPITULO VIII – REGULARIDAD EN EL SERVICIO**

#### **Artículo 53. Garantía de presión y caudal**

1. La prestadora del Servicio Municipal está obligada a mantener en la válvula de registro ubicada en la acera junto a la línea de fachada del inmueble abastecido las condiciones mínimas de presión y caudal establecidas en el contrato de suministro. Los valores de presión y caudal variarán en función de la franja horaria y las condiciones técnicas de explotación.

#### **Artículo 54. Continuidad en el servicio**

1. Salvo causa de fuerza mayor, avería, trabajos de limpieza y desinfección, u obras de mejora, refuerzo y/o ampliación en las instalaciones públicas, la prestadora del Servicio Municipal tiene la obligación de mantener permanentemente el servicio, cuando no conste lo contrario en los contratos o pólizas de suministro, en las condiciones indicadas en el artículo anterior.

2. Se considera causa de fuerza mayor la no disponibilidad de caudales de agua en la captación o en la red, bien totalmente o bien parcialmente, por motivos no imputables a la prestador del Servicio Municipal o a otros previstos en la normativa vigente.

### Artículo 55. Suspensiones temporales

1. La prestadora del Servicio Municipal podrá suspender temporalmente el servicio cuando sea imprescindible para proceder al mantenimiento, reparación o mejora de las instalaciones a su cargo.
2. En los cortes previsibles y programados, la prestadora del Servicio Municipal deberá avisar como mínimo con 48 horas de antelación, a través, al menos, de uno de los medios de comunicación de mayor difusión en la localidad, en la web del Servicio y mediante mensaje de texto a teléfono móvil de las personas usuarias. En caso de no poder hacerlo a través de los medios de comunicación, deberá darle publicidad por otros medios a su alcance con la suficiente antelación, de tal forma que quede garantizada la información del corte.
3. La interrupción del suministro por averías en instalaciones a cargo de la prestadora del Servicio Municipal, no derivadas de fuerza mayor, por un periodo continuado superior a tres (3) días, dará derecho a la persona abonada a reclamar de aquella el reintegro de la parte proporcional de su cuota fija o de servicio a la que se refiere este Reglamento.

### Artículo 56. Reservas de agua

1. Sin perjuicio de lo que establezcan las regulaciones específicas de cada sector, todos los locales en los que se desarrolle cualquier tipo de actividad en la que el agua represente una permanente e inexcusable necesidad para la salud pública, o seguridad de las personas y bienes, y, especialmente, en los Centros Hospitalarios, almacenes de productos inflamables y combustibles, y grandes centros comerciales, podrán disponer de depósitos de reservas que aseguren una autonomía de abastecimiento acorde con las necesidades mínimas que deban cubrirse, y al menos para un tiempo no inferior de veinticuatro (24) horas.
2. Igualmente, deberán dimensionar y establecer sus reservas las industrias en las que el agua represente un elemento indispensable en el proceso de producción o conservación de productos, de forma que quede asegurado su autoabastecimiento mínimo durante, al menos, veinticuatro (24) horas.
3. La instalación de estos depósitos de reserva de agua se hará de forma que garantice la renovación total del agua acumulada en cortos periodos de tiempo. Asimismo, irán dotados de la correspondiente válvula antirretorno para evitar una descarga accidental en la red de distribución general. En cualquier caso, el agua reservada ni podrá deteriorarse ni transmitir contaminación a la red de distribución.
4. La persona abonada se responsabilizará de que se cumplan todas las precauciones necesarias de salubridad y funcionamiento, conforme al Real Decreto 487/2022, de 21 de junio, por el cual se establecen los requisitos sanitarios para la prevención y el control de la legionelosis, el Real Decreto 3/2023, de 10 de enero, por el cual se establecen los criterios técnico-sanitarios de la calidad del agua de consumo, su control y suministro, el Real Decreto 902/2018, de 20 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 140/2003, el Decreto 53/2012 de 6 de julio, sobre vigilancia sanitaria de las aguas de consumo humano de las Illes Balears así como cualquier otra legislación que le sea de aplicación. En caso de que el agua almacenada no cumpla los requisitos mínimos de potabilidad, la prestadora del Servicio Municipal podrá suspender el suministro de agua, en tanto no se resuelvan los problemas detectados.
5. En todos los casos, será responsabilidad de la persona abonada el mantenimiento de las condiciones higiénico-sanitarias del agua en dichos almacenamientos.

### Artículo 57. Restricciones en el suministro

1. Cuando circunstancias de sequía, escasez de caudales de agua o dificultades de tratamiento lo aconsejen, la prestadora del Servicio Municipal podrá imponer restricciones en el suministro del servicio a las personas abonadas, siempre con la autorización previa del Ayuntamiento. En este caso, la prestadora del Servicio Municipal estará obligada a informar a las personas abonadas, lo más claramente posible, de las medidas que se van a implantar, así como de la fecha de inicio de las mismas, a través de los medios de comunicación. En caso de no poder hacerlo a través de dichos medios, la prestadora del Servicio Municipal deberá notificarlo por carta personal a cada persona abonada.

## CAPITULO IX – LECTURAS, CONSUMOS Y FACTURACIONES

### Artículo 58. Periodicidad de lecturas

1. La prestadora del Servicio Municipal estará obligada a establecer un sistema de toma de lecturas permanente y periódico, de forma que, para cada persona abonada los ciclos de lectura contengan, en lo posible, el mismo número de días.
2. A efectos de facturación de los consumos, la frecuencia será la establecida por el Ayuntamiento en las Ordenanzas reguladoras correspondientes. No obstante, la prestadora del Servicio Municipal podrá verificar los contadores con la frecuencia que considere oportuno,

pero sin que esta verificación le dé derecho a remuneración complementaria.

#### **Artículo 59. Horario de lecturas**

1. La toma de lectura será realizada en horas hábiles o de normal relación con el exterior, por el personal autorizado expresamente por la prestadora del Servicio Municipal, provisto de su correspondiente documentación identificativa. En ningún caso, la persona abonada o persona usuaria podrá imponer la obligación de tomar lectura fuera del horario que tenga establecido la prestadora del Servicio Municipal a tal efecto.

2. Cuando por ausencia de la persona abonada o persona usuaria no fuese posible la toma de lectura, el lector encargado de la misma dejará constancia de su visita, depositando en el buzón de correos o similar una tarjeta en la que, además de dejar constancia de su presencia en el domicilio de la persona abonada o persona usuaria, deberá constar lo siguiente:

- a. Número de contrato del suministro.
- b. Fecha en que se personó para efectuar la lectura.
- c. Fecha en que la persona abonada efectuó la lectura.
- d. Lectura del contador.
- e. Cómo hacer llegar la lectura de su contador a la prestadora del Servicio Municipal de Aguas.
- f. Teléfono.

3. En caso de que el contador de agua se encuentre ubicado en el interior de la vivienda, la persona abonada o persona usuaria queda obligado a facilitar el acceso a la misma al personal de la prestadora del Servicio Municipal para proceder a la lectura de dicho contador. En caso de que la persona abonada o persona usuaria no consintiera el acceso a la vivienda, la prestadora del Servicio Municipal informará al Ayuntamiento para la adopción de las medidas oportunas, y sin perjuicio para la prestadora del Servicio Municipal de emprender las acciones legales correspondientes.

4. En aquellos casos en los que se conceda suministros eventuales, controlados mediante equipos de medida de tipo móvil, la persona abonada estará obligada a presentar, en los lugares o locales establecidos al efecto en el correspondiente contrato o concesión, y dentro de las fechas igualmente establecidas en dicho documento, los mencionados equipos de medida para su toma de lectura.

#### **Artículo 60. Determinación de consumos**

1. Como norma general, la determinación de los consumos que realice cada persona abonada se concretará por la diferencia entre las lecturas de dos períodos consecutivos de facturación.

2. En caso de que, durante la normal lectura de los contadores, la prestadora del Servicio Municipal detecte un consumo anómalo, deberá notificarlo a la persona abonada en un plazo no superior a diez (10) días hábiles.

#### **Artículo 61. Consumos estimados**

1. Cuando no sea posible conocer los consumos realmente realizados, como consecuencia de avería en el equipo de medida, ausencia de la persona abonada en el momento en que se intentó tomar la lectura o por cualquier otra causa accidental, la facturación del consumo se efectuará con arreglo al consumo realizado durante el mismo periodo de tiempo y en la misma época del año anterior. De no existir, se liquidarán las facturaciones con arreglo a la media aritmética de los seis meses anteriores, sin tener en cuenta, en su caso, los periodos en que haya habido un consumo excesivo por avería.

2. En aquellos casos en los que no existan datos históricos para poder obtener el promedio al que se alude en el punto anterior, los consumos se determinarán en base al promedio que se obtenga en función de los consumos conocidos de periodos próximos. Si tampoco esto fuera posible, se facturará un consumo equivalente a la capacidad nominal del contador por treinta (30) horas de utilización mensual.

3. Los consumos así estimados tendrán el carácter de firme en el supuesto de avería en el contador, y a cuenta en los otros supuestos, en los que, una vez obtenida la lectura real, se procederá a normalizar, descontando el exceso de consumo estimado, o incrementándolo si corresponde, en sucesivas facturaciones.

#### **Artículo 62. Objeto y periodicidad de la facturación**

1. Será objeto de facturación por la prestadora del Servicio Municipal los conceptos que procedan de los recogidos en las Ordenanzas reguladoras correspondientes y en el Capítulo XI de este Reglamento en función de la modalidad del suministro y/o servicio de saneamiento, y a las tarifas vigentes en cada momento.

2. Los consumos se facturarán por períodos de suministros vencidos.

### Artículo 63. Requisitos de facturas y recibos

1. En las facturas o recibos emitidos por la prestadora del Servicio Municipal deberán constar, como mínimo, los siguientes conceptos:
  - a. Domicilio objeto del suministro.
  - b. Domicilio de notificación, si es distinto y figura como tal en el contrato.
  - c. Tarifa aplicada.
  - d. Calibre del contador o equipo de medida y su número de identificación.
  - e. Lecturas del contador que determinan el consumo facturado y fecha de las mismas que definan el plazo de facturación.
  - f. Indicación de si los consumos facturados son reales o estimados.
  - g. Indicación del Boletín Oficial que establezca la tarifa aplicada.
  - h. Indicación diferenciada de los conceptos que se facturen.
  - i. Importe de los tributos que se repercutan.
  - j. Importe total de los servicios que se presten.
  - k. Teléfono y domicilio social de la prestadora del Servicio Municipal a donde pueden dirigirse las personas abonadas para solicitar información o efectuar reclamaciones.
  - l. Domicilio o domicilios de pago y plazo para efectuarlo.

### Artículo 64. Información en recibos

1. La prestadora del Servicio Municipal especificará en sus recibos o facturas el desglose de su sistema tarifario, fijando claramente todos y cada uno de los conceptos de facturación.
2. Siempre que se produzcan cambios sustanciales en los conceptos o forma de facturación, la prestadora del Servicio Municipal informará a sus personas abonadas sobre la forma de aplicación de las tarifas, y sobre las disposiciones vigentes que amparen los conceptos de facturación.

### Artículo 65. Prorrateo

1. En los periodos de facturación en que hayan estado vigentes varios precios y/o tarifas, la liquidación se efectuará por prorrateo.

### Artículo 66. Tributos

1. Los Tributos del Estado, Comunidades Autónomas o Municipios establecidos sobre las instalaciones, suministros de agua y consumos, en los que sea contribuyente la prestadora del Servicio Municipal, no podrán ser repercutidos a las personas abonadas como tales, salvo que otra cosa disponga la norma reguladora del tributo, y sin perjuicio de que su importe, en su caso, sea recogido como un coste en la propia tarifa.

### Artículo 67. Plazo de pago

1. La prestadora del Servicio Municipal, de acuerdo con lo establecido en el artículo 62 de este Reglamento, está obligada a comunicar a sus personas abonadas el plazo que estos disponen para hacer efectivo el importe de los recibos, sin que el mismo pueda ser inferior a quince días (15) naturales.
2. Esta comunicación podrá hacerse bien mediante aviso individual de cobro, bien por publicidad general mediante información en el medio de mayor difusión de la localidad, o por cualquiera de los procedimientos de notificación que permite la legislación vigente.
3. En los casos de domiciliación bancaria no será necesaria esta obligación de informar.

### Artículo 68. Forma de pago de las facturas o recibos

1. La prestadora del Servicio Municipal designará las entidades bancarias u otras oficinas de cobro a través de las cuales puedan efectuarse los pagos.
2. No obstante, preferentemente las personas abonadas efectuarán el pago domiciliándolo en cualquier entidad bancaria, sin otra limitación que este sistema no represente para la prestadora del Servicio Municipal gasto alguno.

3. En caso de devolución de recibos por las entidades bancarias, por causas imputables al cliente, serán por cuenta del mismo la totalidad de los gastos que se produzcan por motivo de dicha devolución.

### Artículo 69. Vía de apremio

1. En el caso en que el concesionario requiera utilizar la vía de apremio para el cobro del servicio, instará al Ayuntamiento de Ibiza, que

determinará su procedencia, el inicio del procedimiento administrativo de apremio en los términos del artículo 69 y siguientes del Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación y demás normativa correspondiente.

#### **Artículo 70. Corrección de errores en la facturación**

1. En los casos en que por error la prestadora del Servicio Municipal hubiera facturado cantidades inferiores a las debidas, se escalonará el pago de la diferencia en un plazo que, salvo acuerdo en contrario, será de igual duración que el periodo a que se extienden las facturaciones erróneas, con un tope máximo de dos (2) años.

### **CAPITULO X – FRAUDES EN EL SERVICIO**

#### **Artículo 71. Inspectores autorizados**

1. El personal de la prestadora del Servicio Municipal estará facultado, a los efectos de este Reglamento, para visitar e inspeccionar los locales en que se utilicen las instalaciones correspondientes, observando si existe alguna anomalía.

#### **Artículo 72. Auxilios a la inspección**

1. La prestadora del Servicio Municipal podrá solicitar a la Policía Local la visita de inspección de las instalaciones de sus personas abonadas para comprobar la posible existencia de fraude, servicio que será realizado con la mayor urgencia posible.

#### **Artículo 73. Acta de la inspección**

1. Comprobada la anomalía, el personal autorizado por la prestadora del Servicio Municipal precintará, si es posible, los elementos inherentes al fraude, y se levantará acta en la que hará constar: local, fecha y hora de la visita, descripción detallada de la anomalía observada, y elementos de pruebas, si existen, debiéndose invitar a la persona abonada, al personal dependiente del mismo, familiar o cualquier otro testigo a que presencie la inspección y firme el acta, pudiendo la persona abonada hacer constar, con su firma debidamente acreditada con su DNI o similar, las manifestaciones que estime pertinentes. La negativa a hacerlo no afectará en nada a la tramitación y conclusiones que se establezcan posteriormente, ni se tomarán en consideración las manifestaciones que haya hecho sin firmarlas.

2. Una copia de esta acta firmada por el inspector se entregará a la persona abonada.

3. Una copia de esta acta firmada por el inspector se entregará al responsable municipal del servicio.

4. El acta tendrá a su favor la presunción de certeza *iuris tantum*.

#### **Artículo 74. Actuación por anomalía**

1. Se considera fraude en el suministro de agua:

- a. Utilizar agua del Servicio Municipal sin haber suscrito contrato de servicio.
- b. Utilizar agua del servicio, aun existiendo contrato de servicio, cuando se haya cortado el suministro por una de las causas especificadas en el artículo 49 de este Reglamento, habiéndose o no retirado el contador para ello.
- c. Ejecutar acometidas sin haber cumplido previamente los requisitos previstos en este Reglamento.
- d. Falsear la declaración de uso del suministro induciendo a la prestadora del Servicio Municipal a facturar menor cantidad de la que deba satisfacer por el suministro.
- e. Modificar o ampliar los usos a que se destina el agua, especificados en el contrato de suministro.
- f. Levantar los contadores instalados sin autorización de la prestadora del Servicio Municipal; romper los precintos, el cristal o la esfera de los mismos; desnivelarlos, interrumpirlos o pararlos, y, en general, toda acción que tienda a desfigurar la indicación de estos aparatos y a perjudicar, por lo tanto, los intereses municipales.
- g. Establecer ramales, derivaciones o injertos que puedan traer consigo el uso fraudulento del agua por la persona interesada o por terceros.
- h. Introducir modificaciones o realizar ampliaciones en la instalación, sin previa autorización.
- i. Revender el agua obtenida por contrato de suministro con el Servicio Municipal, o suministrar agua a viviendas que carezcan del servicio aunque no constituya reventa.
- j. El vertido de aguas residuales en cantidad o con contenidos distintos de los autorizados en la conexión de vertido, con detrimento para la prestadora del Servicio Municipal por aplicación de tasas o tarifas inferiores a las que corresponden.

2. La comisión de cualquiera de los fraudes contemplados en el punto anterior, conllevará el corte o suspensión inmediato del suministro de agua, siendo de cuenta de la persona usuaria los gastos que conlleve la suspensión y, en su caso, la reanudación del suministro; todo ello sin perjuicio de la liquidación que por fraude haya de hacerse, conforme establece el artículo siguiente.





3. Sin perjuicio de recargos y sanciones que pudieran imponerse, el responsable deberá pagar la liquidación por fraude, si se hubiera producido tal hecho, calculada según lo estipulado en el artículo 75 del presente Reglamento.

#### **Artículo 75. Liquidación por fraude**

1. La prestadora del Servicio Municipal, en posesión del Acta de inspección, formulará la liquidación del fraude, considerando los siguientes casos:

- a. Que no exista contrato alguno para el uso del servicio.
- b. Que, por cualquier procedimiento, se haya manipulado o alterado el registro del contador o aparato de medida, y/o se hayan quitado los precintos.
- c. Que se hayan realizado derivaciones de caudal, permanente o circunstancial, antes de los equipos de medida.
- d. Que se utilice el agua para usos distintos de los contratados, afectando a la facturación de los consumos según la tarifa a aplicar.

2. La prestadora del Servicio Municipal practicará la correspondiente liquidación, según los casos, de las siguientes formas:

- Caso a) Se formulará una liquidación por fraude, que incluirá un consumo equivalente a la capacidad nominal del contador que reglamentariamente hubiese correspondido a las instalaciones utilizadas para la acción fraudulenta, con un tiempo de tres (3) horas diarias de utilización ininterrumpidas y durante el plazo que medie entre la adquisición de la titularidad o derechos de uso de las instalaciones citadas, y el momento en que haya subsanado la existencia del fraude detectado, sin que pueda extenderse en total a más de dos (2) años.
- Caso b) Si se han falseado las indicaciones del contador o aparato de medida instalado, por cualquier procedimiento o dispositivo que produzca un funcionamiento anormal del mismo se tomará como base para la liquidación de la cuantía del fraude la capacidad de medida nominal del contador, computándose el tiempo a considerar en tres (3) horas diarias desde la fecha de la última verificación oficial del contador, sin que este tiempo exceda de dos (2) años, descontándose los consumos que durante ese período de tiempo hayan sido abonados por el autor del fraude.
- Caso c) Si el fraude se ha efectuado derivando el caudal antes del aparato contador se liquidará como en el caso primero, de no existir contrato de suministro y sin hacerse descuento por el agua medida por el contador.
- Caso d) En este caso, la liquidación de la cuantía del agua utilizada en forma indebida se practicará a favor de la prestadora del Servicio Municipal aplicando al consumo la diferencia existente entre la tarifa que en cada periodo correspondiese al uso real que se está dando al agua, y las que, en dicho periodo, se han aplicado en base al uso contratado. Dicho período no podrá ser computado en más de dos (2) años.

3. En todos los casos, el importe del fraude deducido con arreglo a los preceptos establecidos en los puntos anteriores, estará sujeto a los impuestos que le fueran repercutibles conforme al artículo 65 del presente Reglamento, debiéndose consignar la cuantía de los mismos en las correspondientes liquidaciones.

4. En el caso de negocios en los cuales el agua sea un elemento indispensable, con un consumo elevado dentro de su proceso de producción, se tomará como base de cálculo para la liquidación un consumo equivalente a la capacidad de medida nominal del contador, computándose el tiempo a considerar en ocho (8) horas diarias, sin que este tiempo exceda de un año, para los supuestos a), b) y c).

5. Sea cual sea el caso, la liquidación mínima será de 300 €.

6. En los casos no contemplados se seguirá el criterio de la prestadora del Servicio Municipal, siempre con datos contrastados o justificación técnica, y previa aprobación por parte del Ayuntamiento.

7. Las personas interesadas podrán formular reclamaciones de las liquidaciones ante el organismo competente, que en el caso de recurso de reposición será el Ayuntamiento, y en el caso de recurso contencioso-administrativo serán los órganos judiciales competentes de lo Contencioso-Administrativo con sede en las Illes Balears, conforme a lo dispuesto en ley, sin perjuicio de las demás acciones de que se consideren asistidos.

8. Las reclamaciones no paralizarán el pago de las facturaciones o liquidaciones objeto de las mismas.

9. Cuando el fraude pudiera revestir carácter de delito o falta, sin perjuicio de aplicar la sanción administrativa que corresponda, se dará cuenta del mismo a la jurisdicción competente para que, en su caso, exija la responsabilidad criminal a que hubiera lugar.

10. Para la exacción de sanciones por infracción a las prescripciones de este Reglamento, en defecto de pago voluntario, se iniciará el procedimiento administrativo de apremio.





## **CAPITULO XI – RÉGIMEN ECONOMICO**

### **Artículo 76. Derechos económicos**

1. La prestadora del Servicio Municipal, conforme a este Reglamento, y sin perjuicio de las demás indemnizaciones, derechos o acciones que la legislación vigente le ampare, no podrá cobrar, por el suministro de agua potable y/o servicio de saneamiento, a sus personas abonadas, otros conceptos distintos a los que específicamente se enumeran a continuación:

a. Cuota de servicio: en ambos servicios, abastecimiento de agua potable y saneamiento, el actual régimen de tarifas establece una cantidad fija que, periódicamente, deben abonar las personas abonadas independientemente de que hagan uso o no del servicio, como pago por la disponibilidad del servicio y del derecho de poder utilizarlo en cualquier momento y en la cantidad que desee.

El importe de esta cuota de servicio será el que se establezca en las Ordenanzas Reguladoras correspondientes en vigor.

b. Cuota de consumo: en ambos servicios, abastecimiento de agua potable y saneamiento, el actual régimen de tarifas establece una cantidad variable a pagar por la persona abonada de forma periódica en función del consumo realizado.

El importe de esta cuota de consumo será el que se establezca en las Ordenanzas Reguladoras correspondientes en vigor.

c. Derechos de enganche y/o acometida por alta en el servicio: en ambos servicios, abastecimiento de agua potable y saneamiento, el actual régimen de tarifas establece una cantidad fija a pagar por el solicitante del servicio una única vez por el alta en el servicio y conexión a la red.

El importe de los derechos de enganche será el que se establezca en las Ordenanzas Reguladoras correspondientes en vigor.

d. Derechos de reenganche: en el servicio de abastecimiento de agua potable, el actual régimen de tarifas establece una cantidad fija a pagar por la persona abonada en caso de estar interesado en volver a hacer uso del servicio tras haberse realizado el corte o precinto de la acometida por falta de pago y/o por baja temporal.

El importe de estos derechos de reenganche será el que se establezca en las Ordenanza Reguladora correspondiente en vigor.

e. Cánones: se entenderá por canon, a efectos de este Reglamento, al recargo que, independientemente de la tarifa, se podrá establecer para hacer frente a las inversiones en infraestructura. Este ingreso tendrá carácter finalista para el Servicio, y contablemente recibirá un tratamiento diferente a los conceptos de la explotación.

### **Artículo 77. Tramitación**

1. La presentación, tramitación y aprobación de los expedientes para la modificación del régimen de tarifas, y demás derechos establecidos en este Reglamento, en tanto estén sujetos a régimen de precios autorizados, y a los que se refiere el artículo precedente, se regirán por los pliegos del contrato, la legislación general de régimen de precios autorizados y la específica que a tales efectos tenga establecida la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

## **CAPITULO XII – RÉGIMEN SANCIONADOR**

### **Artículo 78. Calificación de la infracción**

1. Las infracciones, atendiendo a su importancia, la menor o mayor gravedad y su naturaleza o efectos, se clasifican en leves, graves y muy graves.

### **Artículo 79. Infracciones leves**

1. Se consideran infracciones leves los incumplimientos de las obligaciones de las personas usuarias y personas abonadas o de las prohibiciones específicas establecidas, salvo las relativas a obligaciones económicas o aquellas que los artículos siguientes califiquen de graves o muy graves.

2. En concreto, se califican como infracciones leves las siguientes:

a. Manipular las válvulas de paso situadas en la vía pública, siempre que no formen parte de la red municipal y que no constituya infracción grave.

b. Utilizar agua suministrada para obras o para otros usos distintos al solicitado.

c. Utilizar agua de una red contra incendios para usos diferentes del contratado.

d. Modificar o ampliar los usos a los que se destina el agua según el contrato.

e. Cualquier otro incumplimiento de los deberes y obligaciones establecidas en este Reglamento que por su escasa entidad no ocasionan perjuicio para la prestadora del Servicio Municipal ni daños apreciables en las instalaciones municipales y en su funcionamiento.



#### Artículo 80. Infracciones graves

1. Tendrán la consideración de infracciones graves las siguientes acciones u omisiones:
  - a. Establecer o permitir derivaciones en su instalación para el suministro de agua, ya sea temporal o permanentemente, a otros locales, fincas o viviendas diferentes a las consignadas en el contrato.
  - b. Revender el agua a terceros, incluso a los propietarios, arrendatarios u otros ocupantes de locales o viviendas no consignadas en el contrato.
  - c. No disponer de red interior independiente para las aguas de distinta procedencia de la red municipal.
  - d. Manipular las válvulas de paso situadas en la vía pública, siempre que formen parte de la red municipal y que no constituya infracción muy grave.
  - e. Realizar cualquier tipo de manipulación de una acometida de agua potable.
  - f. La manipulación del aparato de medición o cualquier otra actuación que comporte la utilización fraudulenta del servicio, como la retirada del aparato de medida, derivaciones, empalmes directos o similares.
  - g. No respetar los precintos colocados por la prestadora del Servicio Municipal o por los organismos competentes de la Administración, o manipular las instalaciones del servicio.
  - h. Dificultar las tareas de los inspectores del servicio, ya sea impidiendo, dificultando o restringiendo las visitas o bien amenazando o intimidando a ese personal.
  - i. No reparar una avería en la red interior transcurridos cinco (5) días naturales desde que haya sido notificada la existencia de un consumo anómalo por la prestadora del Servicio Municipal.
  - j. La reiteración de tres infracciones leves en un año.

#### Artículo 81. Infracciones muy graves

1. Se consideran infracciones muy graves:
  - a. Realizar o permitir realizar derivaciones, para uso propio o de terceros, antes del contador.
  - b. Introducir en la red municipal, sea o no accidentalmente, aguas de distinta procedencia o composición que la suministrada por la prestadora del Servicio Municipal.
  - c. Realizar cualquier tipo de manipulación de la red municipal de abastecimiento de agua potable o de saneamiento.
  - d. Utilizar agua de la red municipal a través de una instalación sin contrato de abono.
  - e. La ocultación, inexactitud o falsedad de las declaraciones para el uso del servicio o para la determinación de los derechos de enganche.
  - f. Realizar, sin autorización de la prestadora del Servicio Municipal y del Ayuntamiento, o sin ajustarse a las condiciones de las mismas, acometidas a las redes municipales de abastecimiento o saneamiento. Es decir, la existencia de conexiones o derivaciones clandestinas.
  - g. La utilización de la acometida de una finca para efectuar el vertido de otra, sin autorización previa y expresa por parte de la prestadora del Servicio Municipal.
  - h. Cualquier otra acción u omisión que se realice infringiendo la normativa de este Reglamento con el fin de lucro y en perjuicio de la prestadora del Servicio Municipal o del Ayuntamiento.
  - i. La reiteración de tres infracciones graves en un año.

#### Artículo 82. Graduación de las sanciones

1. Para la graduación de las respectivas sanciones, se tendrán en cuenta los siguientes criterios:
  - a. La existencia de intencionalidad o reiteración, así como el grado de participación en los hechos del infractor y el beneficio obtenido por este motivo de la infracción administrativa.
  - b. La naturaleza de los perjuicios causados, atendiendo a la gravedad del daño derivado de la infracción, a la alteración causada y al grado de afectación que dicha infracción haya tenido en la salud y seguridad de las personas.
  - c. La reincidencia. Se considera reincidencia cuando se comete una infracción del mismo tipo que otra cometida con anterioridad, dentro del plazo de los doce (12) meses anteriores a la realización de la misma infracción, requiriéndose que la anterior o anteriores hubieren adquirido firmeza.

#### Artículo 83. Cuantía de las sanciones

1. Las infracciones de carácter leve motivarán advertencia de la prestadora del Servicio Municipal y/o del Ayuntamiento o del órgano competente, y la obligación de normalización de la situación en un plazo máximo de cinco (5) días naturales. Además, serán sancionadas con multas de hasta 750 €.



2. Las infracciones de carácter grave serán sancionadas con multas de cuantía económica entre 751 € y 1.500 €.
3. Las infracciones de carácter muy grave serán sancionadas con multas de cuantía económica entre 1.501 € y 3.000 €.
4. Para la exacción de sanciones por infracción a las prescripciones de este Reglamento, en defecto de pago voluntario, se iniciará el procedimiento administrativo de apremio.

#### **Artículo 84. Reparación**

1. La imposición de sanciones es independiente de la obligación exigible, en cualquier momento, al responsable de la infracción de la reposición de la situación alterada en su estado originario, así como la indemnización por los daños y perjuicios causados en las instalaciones municipales, obras anexas, o cualquier otro bien del patrimonio municipal o de la prestadora del Servicio Municipal que haya resultado afectado. La reposición y reparación se ejecutará por la prestadora del Servicio Municipal a cargo del responsable de la infracción.

#### **Artículo 85. Del procedimiento sancionador**

1. Los expedientes sancionadores se tramitarán de conformidad con este Reglamento y en virtud del procedimiento sancionador establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
2. La prestadora del servicio municipal deberá informar al Ayuntamiento de toda infracción detectada en el servicio. El Ayuntamiento de Eivissa iniciará los expedientes sancionadores que procedan, de oficio o a propuesta de la prestadora del servicio municipal.

#### **Artículo 86. Primacía del orden jurisdiccional penal**

1. No podrán sancionarse los hechos que hayan sido sancionados penal o administrativamente en los casos en que se aprecie identidad del sujeto, hecho y fundamento.
2. Cuando los hechos tipificados en este Reglamento como infracciones tuvieran relevancia penal, se remitirán al Ministerio Fiscal las actuaciones, suspendiéndose el procedimiento en vía administrativa.
3. El procedimiento administrativo podrá continuar o reanudarse cuando el proceso en vía penal termine con sentencia absolutoria u otra resolución que la ponga fin sin declaración de responsabilidad penal, siempre que la misma no esté fundamentada en la inexistencia del hecho.

#### **Artículo 87. Del órgano competente**

1. La sanción por las infracciones tipificadas en este Reglamento es de la competencia del Sr./Sra. Alcalde/Alcaldesa u órgano en quien legalmente pueda delegarse esta competencia.

#### **Artículo 88. Medidas provisionales**

1. Los órganos competentes podrán adoptar, mediante acuerdo motivado y en cualquier fase del procedimiento sancionador, las medidas provisionales que tengan por objeto asegurar la eficacia de la resolución que pudiera recaer, el buen fin del procedimiento, evitar el mantenimiento de los efectos de la infracción o asegurar las exigencias de los intereses generales.
2. En la adopción de estas medidas, se deben tener presentes las pautas siguientes:
  - a. La existencia de elementos de juicio suficientes que justifiquen la conveniencia de adoptar medidas provisionales.
  - b. La idoneidad y proporcionalidad de las medidas adoptadas en relación con los hechos y circunstancias determinadas en el expediente sancionador.
  - c. La omisión de medidas provisionales que puedan causar perjuicio de reparación imposible o difícil, así como de aquellas otras que conlleven la violación de derechos amparados por las leyes.
3. Las medidas de carácter provisional podrán consistir en la suspensión temporal de actividades, en la prestación de fianzas, en la suspensión del suministro y el precintado de acometidas, con la finalidad de paralizar los efectos de la infracción, así como en aquellas otras previstas en normas sectoriales específicas.

#### **Artículo 89. Incumplimiento de la prestadora del Servicio Municipal**

1. El incumplimiento por la prestadora del Servicio Municipal de las obligaciones que se establecen en el presente Reglamento, constituirá infracción administrativa conforme a lo estipulado en la regulación local, ley autonómica o estatal correspondiente.



## CAPITULO XIII – CONSULTAS Y RECLAMACIONES

### Artículo 90. Definiciones

1. Consultas: la prestadora del Servicio Municipal deberá habilitar el mecanismo adecuado para dar un servicio de recepción, tramitación y resolución de consultas sobre el servicio.
2. Quejas: la prestadora del Servicio Municipal deberá habilitar el mecanismo adecuado para dar un servicio de recepción, tramitación y resolución de quejas.
3. Reclamaciones: la prestadora del Servicio Municipal deberá disponer de hojas de reclamaciones para las personas abonadas.

### Artículo 91. Consultas e información

1. La persona abonada debe tener derecho a formular consultas sobre todas las cuestiones derivadas de la prestación del servicio, así como de las tarifas, tasas y precios vigentes y los consumos facturados. También puede solicitar presupuestos previos a las instalaciones referentes a la contratación.
2. La prestadora del Servicio Municipal debe informar, por escrito, sobre todas las consultas formuladas correctamente, en el plazo máximo de un mes.

### Artículo 92. Reclamaciones

1. Las reclamaciones de las personas usuarias se tramitarán conforme a lo establecido en la normativa de consumo para la defensa de los consumidores y las personas usuarias de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, o la que pudiera sustituirla.
2. La prestadora del Servicio Municipal mantendrá el correspondiente registro de entrada de reclamaciones, tanto verbales como escritas, en el que quede constancia, al menos, de todas las comunicaciones y denuncias formuladas diariamente por las personas usuarias por cualquier medio, incluso las reclamaciones vehiculadas a través del Ayuntamiento. En todos los casos se les proporcionará, en el momento de la comunicación, copia del escrito de reclamación, en el que quede reflejado el objeto de la denuncia o comunicación y en el que conste fecha de entrada, causa denunciada y sello de la entidad.
3. La prestadora del Servicio Municipal está obligada a contestar las reclamaciones que se le formulen por escrito por las personas usuarias, en plazo no superior a diez (10) días hábiles.
4. Una copia de la reclamación y de la contestación deberá ser enviada obligatoriamente por la prestadora del Servicio Municipal al Ayuntamiento, dentro de las 48 horas siguientes a la comunicación a la persona usuaria.
5. Con periodicidad trimestral la prestadora del Servicio Municipal aportará al Ayuntamiento la relación y análisis de las reclamaciones realizadas por las personas usuarias en el periodo, incluyendo la tipología de reclamación, ubicación, datos del reclamante, fechas de recepción-resolución-respuesta, así como cualquier información documental y técnica relacionada con esta reclamación.
6. Las reclamaciones no paralizarán el pago de las facturaciones o liquidaciones objeto de las mismas, salvo orden expresa del Ayuntamiento.

### Artículo 93. Arbitraje

1. Las partes, a petición de la persona usuaria, se podrán acoger al Sistema Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

### Artículo 94. Jurisdicción

1. Los conflictos que se planteen sobre la interpretación y aplicación de este Reglamento se resolverán ante la Jurisdicción Contencioso-Administrativa

### DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Se establece un régimen transitorio de un año para la adaptación de las instalaciones interiores ya existentes en los edificios a las exigencias contempladas en el presente Reglamento.



A partir de la entrada en vigor de este Reglamento, se les concede a las personas abonadas que dispongan de descalcificadores ubicados aguas arriba del equipo de medida o de la batería de contadores un plazo de un año para que efectúen las obras necesarias para la colocación de un contador general aguas arriba del descalcificador.

#### **DISPOSICIÓN DEROGATORIA**

Quedan derogadas expresamente cuantas disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a lo establecido en el presente Reglamento

#### **DISPOSICIÓN FINAL**

Este Reglamento se regirá por lo establecido en las leyes y disposiciones reglamentarias de carácter general dictadas sobre la materia, y tendrá en cuenta las modificaciones y derogaciones que puedan sufrir las leyes en él referenciadas.

El Reglamento tendrá efectos a partir de la entrada en vigor del nuevo contrato de concesión de los servicios de abastecimiento de agua y alcantarillado del municipio de Eivissa y continuará en vigor hasta que se acuerde la modificación o derogación expresa.

Contra el presente acuerdo, en aplicación del artículo 112.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, y dado que aprueba una disposición de carácter general, se puede interponer recurso contencioso administrativo, ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de las Islas Baleares en el plazo de dos meses, a contar desde el día siguiente al de la recepción de la presente notificación, de conformidad con el artículo 46 de la Ley 29/ 1998, de 13 de julio, de la jurisdicción contencioso-administrativa. Todo esto sin perjuicio de que pueda interponer cualquier otro recurso que pudiera estimar más conveniente a su derecho.

Ibiza, 28 de junio de 2024

**El secretario acctal**  
*(Joaquim Roca Matas)*

