



Sección I. Disposiciones generales AYUNTAMIENTO DE MANACOR

4827

Aprobación definitiva de la Ordenanza municipal reguladora de los servicios de suministro y saneamiento urbanos y de ahorro de agua del municipio de Manacor (exp. 3375/2026)

El Pleno del Ayuntamiento de Manacor, en la sesión celebrada el 9 de marzo de 2026, aprobó inicialmente la Ordenanza municipal reguladora de los servicios de suministro y saneamiento urbanos y de ahorro de agua del municipio de Manacor.

Este acuerdo estuvo expuesto a información pública por un plazo de 30 días hábiles mediante su publicación en la sede electrónica del Ayuntamiento y en el BOIB núm. 34, de 17 de marzo de 2026.

Una vez transcurrido este plazo sin que se hayan formulado reclamaciones, objeciones u observaciones, se entiende definitivamente aprobado de forma automática, sin necesidad de un nuevo acuerdo, la Ordenanza municipal reguladora de los servicios de suministro y saneamiento urbanos y de ahorro de agua del municipio de Manacor que se transcribe a continuación:

“Ordenanza municipal reguladora de los servicios de suministro y saneamiento urbanos y de ahorro de agua del municipio de Manacor

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

- Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación de la ordenanza
- Artículo 2. Gestión y titularidad del servicio
- Artículo 3. Régimen jurídico

TÍTULO II. DEFINICIONES Y ENTIDADES USUARIAS

- Artículo 4. Definiciones
- Artículo 5. Tipo de persona abonada

TÍTULO III. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- Artículo 6. Prestación del servicio
- Artículo 7. Comunicación entre la empresa gestora y la persona abonada
- Artículo 8. Obligaciones y derechos de la empresa gestora de los servicios
- Artículo 9. Obligaciones y derechos de las personas usuarias
- Artículo 10. Prohibiciones que afectan a la persona abonada

TÍTULO IV. RÉGIMEN ECONÓMICO

- Artículo 11. Aprobación de las tarifas
- Artículo 12. Estructura de las tarifas
- Artículo 13. Servicios especiales
- Artículo 14. Cánones
- Artículo 15. Recargos especiales

TÍTULO V. PRINCIPIOS GENERALES DEL SERVICIO DE ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO

- Artículo 16. Régimen de uso del servicio de suministro de agua potable
- Artículo 17. Uso obligatorio del sistema de saneamiento
- Artículo 18. Redes separativas
- Artículo 19. Garantía de regularidad en la prestación del servicio
- Artículo 20. Interrupciones temporales del servicio
- Artículo 21. Garantía de presión del servicio de suministro
- Artículo 22. Condiciones sanitarias



TÍTULO VI. AHORRO DE AGUA

Artículo 23. Medidas de ahorro, uso eficiente y reducción del consumo de agua

TÍTULO VII. VERTIDOS A LA RED DE SANEAMIENTO

Capítulo I. Clasificación de los vertidos

- Artículo 24. Clasificación de los vertidos
- Artículo 25. Caracterización del tipo de vertido
- Artículo 26. Cambio de caracterización del vertido
- Artículo 27. Vertidos prohibidos
- Artículo 28. Vertidos permitidos

Capítulo II. Autorización de vertido

- Artículo 29. La autorización de vertido
- Artículo 30. Vertidos de aguas residuales domésticas y no domésticas de carga baja asimilables a las domésticas
- Artículo 31. Vertidos de aguas residuales no domésticas de carga alta
- Artículo 32. Resolución
- Artículo 33. Validez de la autorización
- Artículo 34. Modificación, suspensión y extinción de la autorización
- Artículo 35. Instalaciones de inspección y control
- Artículo 36. Muestreo y control automático
- Artículo 37. Autocontrol por parte de las instalaciones

Capítulo III. Vertidos con tratamiento especial

- Artículo 38. Descalcificadores, sistemas de ósmosis inversa y otros sistemas de tratamiento del agua
- Artículo 39. Camiones cisterna con aguas residuales
- Artículo 40. Vaciado de piscinas
- Artículo 41. Véteres químicos portátiles (autocaravanas, baños públicos, barcos...)

TÍTULO VIII. LAS CONEXIONES A LOS SERVICIOS DE ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO

- Artículo 42. La conexión de servicios
- Artículo 43. Elementos de la red
- Artículo 44. Modificaciones de las condiciones de la conexión
- Artículo 45. Particularidades en la fase de obras
- Artículo 46. Ejecución de las obras necesarias para la conexión de los servicios
- Artículo 47. Ejecución de la conexión de suministro
- Artículo 48. Derechos económicos
- Artículo 49. Condiciones para disfrutar de la conexión
- Artículo 50. Sistemas urbanos de drenaje sostenible
- Artículo 51. Uso obligatorio de la red de saneamiento
- Artículo 52. Redes de saneamiento de pluviales
- Artículo 53. Requisitos y características básicas de la conexión al sistema de saneamiento
- Artículo 54. Conexión de instalaciones especiales
- Artículo 55. Elevación y desagües interiores
- Artículo 56. Conservación y mantenimiento de las conexiones
- Artículo 57. Otras actuaciones públicas

TÍTULO IX. CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SUMINISTRO Y DE SANEAMIENTO

- Artículo 58. Relación entre la empresa gestora de los servicios y la persona abonada
- Artículo 59. Solicitudes
- Artículo 60. Inspección técnica del servicio
- Artículo 61. Obligaciones económicas
- Artículo 62. Formalización de los contratos de servicios
- Artículo 63. Causas de denegación del contrato
- Artículo 64. Suministro contra incendios
- Artículo 65. Duración del contrato
- Artículo 66. Modificación del contrato
- Artículo 67. Cambio de titularidad por cesión del contrato





- Artículo 68. Causas de suspensión del contrato de servicio
- Artículo 69. Restablecimiento de los servicios
- Artículo 70. Extinción del contrato
- Artículo 71. Restablecimiento de los servicios tras la extinción del contrato

TÍTULO X. SISTEMAS DE MEDIDA, CONSUMO Y FACTURACIÓN

Capítulo I. Sistemas de medida

- Artículo 72. Exigencia de contadores
- Artículo 73. Selección y propiedad
- Artículo 74. Instalación de los contadores
- Artículo 75. Alojamiento de los contadores
- Artículo 76. Conservación, reparación y sustitución
- Artículo 77. Verificación de los contadores
- Artículo 78. Verificación oficial
- Artículo 79. Detección de malos funcionamientos
- Artículo 80. Contadores divisionarios del consumo

Capítulo II. Lectura y determinación del consumo

- Artículo 81. Lectura del contador
- Artículo 82. Determinación del consumo
- Artículo 83. Regularización de consumos erróneos

Capítulo III. Facturación

- Artículo 84. Objeto y periodicidad de la facturación
- Artículo 85. Facturas de los servicios de suministro y saneamiento
- Artículo 86. Plazo y forma de pago
- Artículo 87. Procedimiento en caso de impago
- Artículo 88. Devolución de importes por facturaciones erróneas
- Artículo 89. Otros conceptos de cobro

Capítulo IV. Consultas y reclamaciones de las personas abonadas del servicio

- Artículo 90. Consultas e información para las personas abonadas

TÍTULO XI. INSPECCIÓN Y RÉGIMEN DE CONTROL

- Artículo 91. Actuación inspectora
- Artículo 92. Ámbito de actuación de la inspección
- Artículo 93. Facultades del personal inspector o colaborador
- Artículo 94. Obligaciones del personal inspector o colaborador
- Artículo 95. Derechos de las personas o entidades inspeccionadas
- Artículo 96. Obligaciones de las personas o entidades inspeccionadas
- Artículo 97. Práctica de las actuaciones inspectoras
- Artículo 98. La toma de muestras
- Artículo 99. Procedimiento de toma de muestras
- Artículo 100. Transporte y conservación de las muestras
- Artículo 101. Centros de análisis
- Artículo 102. Plazos de análisis y notificaciones
- Artículo 103. Comprobaciones durante la inspección
- Artículo 104. Documentación de la actuación inspectora y valor probatorio

TÍTULO XII. RÉGIMEN SANCIONADOR

Capítulo I. Disposiciones generales

- Artículo 105. Objeto y alcance del régimen sancionador
- Artículo 106. Responsables
- Artículo 107. Potestad sancionadora
- Artículo 108. Concurrencia de sanciones
- Artículo 109. Reparación

Capítulo II. Infracciones y sanciones

Sección Primera. Infracciones

- Artículo 110. Infracciones
- Artículo 111. Infracciones muy graves





Artículo 112. Infracciones graves
Artículo 113. Infracciones leves
Artículo 114. Fraude por parte de la persona abonada o terceras personas

Sección Segunda. Sanciones

Artículo 115. Sanciones
Artículo 116. Graduación de las sanciones
Artículo 117. Medidas cautelares
Artículo 118. Compatibilidad de las sanciones con otras medidas
Artículo 119. Acciones legales

Capítulo III. Procedimiento sancionador

Artículo 120. Procedimiento sancionador ordinario
Artículo 121. Tramitación simplificada del procedimiento sancionador
Artículo 122. Caducidad del procedimiento

Disposición derogatoria

Disposición final

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Los servicios públicos de suministro de agua potable y saneamiento de los núcleos urbanos son competencia municipal. En Manacor, estos servicios han sido regulados hasta ahora por dos ordenanzas: "Reglamento del servicio municipal de abastecimiento y saneamiento de agua" (1979) y "Ordenanza Municipal sobre el uso de la Red de Alcantarillado sanitario en los núcleos urbanos de la zona costera de Manacor" (1991).

Ahora bien, pasados 40 años la población del término municipal se ha incrementado, y lo ha hecho también la demanda de agua y la producción de aguas residuales. Además, el cambio climático se ha acelerado, y ha aumentado el estrés hídrico. De hecho, los modelos prevén una reducción continua de las precipitaciones en la zona de las Islas Baleares. Hay que añadir también los problemas de contaminación de las aguas subterráneas ya sea por nitratos (Manacor) o intrusión salina (costa).

Las políticas de protección de este recurso esencial han evolucionado gracias a la Directiva Marco del Agua y al Plan hidrológico de las Islas Baleares, entre otros. También lo ha hecho la tecnología del agua, especialmente en términos de gestión smart de los sistemas para hacerlos más eficientes y prácticos.

El año 2019 el Ayuntamiento de Manacor aprobó definitivamente el Plan de gestión de la demanda de recursos hídricos (PGD). El PDG supone un análisis de la situación e incluye todo el conjunto de actuaciones que permitirán reducir la demanda, mejorar la eficiencia en el uso y evitar el deterioro de los recursos hídricos dentro del contexto del Plan general de ordenación urbana.

Por otro lado, el municipio de Manacor se adhirió al nuevo Pacto de Alcaldes y Alcaldesas por el Clima y la Energía Sostenible, en el Pleno Municipal celebrado el 12 de septiembre de 2016. Con esta adhesión el municipio asume los compromisos concretos del nuevo Pacto integrado de mitigación y adaptación al cambio climático, y formaliza, así, su compromiso en la lucha con el Plan de acción por la energía sostenible y el clima (PAESC) de Manacor contra el cambio climático, y asume el compromiso de reducir las emisiones de CO2 en más del 40% a 2030 y la adaptación al cambio climático desde el mundo local.

Entre estos objetivos está conseguir que los pueblos y ciudades sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles, adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos. De hecho, se ha puesto de manifiesto que uno de los retos principales a los que se enfrenta la sociedad es la preservación del ciclo del agua frente a un panorama de sequías y precipitaciones extremas. Esto hace que herramientas como la presente ordenanza tengan un papel de primer orden en la conservación de un recurso fundamental para la vida.

Concretamente, el PGD y el PAESC establecen como objetivos:

- El abastecimiento de agua potable.
- Identificar y arreglar las fugas en la red de suministro.
- Implantar las tarifas progresivas del agua para incentivar el ahorro.
- Instaurar progresivamente el uso correcto de la red separativa de drenaje del municipio.
- Redimensionar las diversas EDAR del municipio a las nuevas necesidades.
- Aprovechar las aguas de lluvia y aguas regeneradas.
- Optimizar, revisar y mejorar los sistemas de alerta y comunicación a la población.

Es dentro de esta realidad social, tecnológica, climática y política que se redacta esta Ordenanza municipal reguladora de la red de abastecimiento y saneamiento en suelo urbano. Incluye el servicio de suministro y saneamiento, ya que tradicionalmente en este municipio en



cada núcleo urbano lo gestiona la misma empresa.

Los principales objetivos son regular la demanda y asegurar la preservación de los recursos hídricos mediante la mejora de la gobernanza de los sistemas (órganos de control, sistemas de telecontrol, inspecciones...), la reducción de la demanda (incrementar la eficiencia de las redes, separar definitivamente las pluviales de las residuales...) y las sanciones a los infractores.

*

Esta ordenanza se estructura en doce títulos, una disposición derogatoria y una disposición final. El título I define el objeto y el ámbito de aplicación de la ordenanza que, tal y como hemos establecido anteriormente, es la ordenación de los servicios públicos de suministro de agua y saneamiento y pluviales urbanas del municipio de Manacor.

Tal y como se dispone, la competencia del suministro de agua potable y el saneamiento de las aguas residuales corresponde al Ayuntamiento de Manacor, ya que son un servicio público de titularidad municipal. El Ayuntamiento puede aprobar aquellas disposiciones que sean necesarias para la gestión de los servicios, de acuerdo con la normativa aplicable; y todas las nuevas disposiciones serán aplicables a todas las personas abonadas, sin excepción.

*

En el título I se definen el objeto, el ámbito de aplicación y el régimen jurídico de esta ordenanza. La ordenanza tiene por objeto la regulación de la prestación del servicio de abastecimiento de agua potable y saneamiento de aguas residuales y pluviales del término municipal de Manacor.

*

El título II se dedica a la definición de los diferentes conceptos que se utilizan dentro de esta ordenanza con el fin de facilitar su lectura y comprensión, ya que en ocasiones pueden provocar confusión. Asimismo, se diferencian los tipos de personas abonadas en función del uso que se hace del suministro de agua, como puede ser consumo doméstico, consumo comercial, consumo singular, etc.

*

El título III se refiere a la prestación del servicio, una competencia del Ayuntamiento de Manacor que actualmente está gestionada por empresas gestoras, las cuales deben ejecutar los acuerdos municipales que se adopten en estas materias. Aquí se disponen las obligaciones y derechos de las empresas gestoras del servicio, así como de las personas usuarias, y las prohibiciones que afectan a la persona abonada, las cuales van ligadas con el título XII, del régimen sancionador que regula las actuaciones que suponen una infracción.

*

En el título IV se regula el régimen económico, es decir, las tarifas, que aprueba el Ayuntamiento de Manacor mediante una ordenanza; por lo tanto, en esta ordenanza sólo se tratan los aspectos básicos, como son su estructura, que debe ser progresiva y estableciendo los precios de los servicios y los vertidos puntuales, eventuales, especiales o provisionales; los cánones, y los recargos especiales.

*

Los títulos V al X se refieren a aspectos técnicos. El título V, principios generales del servicio de suministro y principios generales del servicio de saneamiento, establece las bases para los siguientes capítulos. Aquí la ordenanza determina todos aquellos aspectos que garanticen que las redes municipales permitan el suministro y el saneamiento en óptimas.

En cumplimiento del artículo 46. Ordenanza de ahorro de agua del PHIB, en el título VI esta ordenanza contempla una serie de puntos específicos sobre ahorro de agua, a fin de cubrir el aspecto esencial de la gestión de la demanda de cara al ahorro. Así, en esta parte de la ordenanza se regulan las diferentes formas de ahorro potenciales, y se establecen limitaciones y restricciones, así como un régimen de infracciones y sanciones.

La realidad es que cualquier instrumento efectivo que se quiera desplegar para conseguir la reducción del consumo de agua pasa ineludiblemente por la aprobación de unas tarifas. Efectivamente cualquier política de ahorro de agua viable se ha de basar necesariamente en tres aspectos: información, obligación y tarificación. Basarse sólo en las dos primeras implica limitarse en campañas de concienciación voluntarias y ordenanzas de aplicación complicada.

Se considera que las medidas habituales deben complementarse con una tarificación que refuerce de forma efectiva y ordinaria las medidas de ahorro, estableciendo incentivos al buen uso del agua y penalice el desperdicio, a fin de que las personas abonadas vean reforzadas las buenas prácticas a través de las tarifas, su relación cotidiana y económica con el gestor.





*

El título VII trata los vertidos a la red de saneamiento. Aparte de hacer una clasificación de los vertidos, detalla aquellos que no están permitidos. Se especifica que siempre que una vivienda, edificio o actividad vierta sus aguas residuales a la red de alcantarillado público, debe disponer de una autorización de vertido, ya que debe comprobarse que se acomoda a las normas establecidas y que las características de las aguas evacuadas se mantienen dentro de los límites de emisión fijados. Esta autorización debe ser vigente, por lo que no debe estar incursa en ninguna causa que suponga una modificación, suspensión o extinción de la autorización.

*

El título VIII hace referencia a las conexiones a los servicios de suministro y saneamiento, los cuales se realizan mediante los ramales de acometida. Este título determina, entre otros, los requisitos que deben cumplir los sistemas de conexión y el mantenimiento y conservación de estos sistemas.

*

El título IX trata la contratación de los servicios. Aunque el suministro de agua potable y el saneamiento de aguas residuales son un servicio público, para poder disponer del servicio se debe llevar a cabo su contratación. El contrato debe regular la relación entre la empresa gestora de los servicios y la persona abonada.

En esta ordenanza se regulan las obligaciones económicas, las causas de denegación del contrato, su modificación, la subrogación en la posición de las partes del contrato, las causas y el procedimiento de suspensión del contrato y la extinción del contrato, entre otros.

*

El título X hace referencia a los sistemas de medida, consumo y facturación, el cual habla básicamente de los contadores: selección, instalación, alojamiento, conservación, reparación y sustitución, y verificación. En este apartado, se determina la necesidad de hacer una lectura correcta del contador, para poder fijar el importe correspondiente de los servicios contratados y efectivamente dispuestos. En la factura se deben desglosar las lecturas anteriores y actuales y el consumo, con la información necesaria para la correcta comprensión.

*

El título XI, inspección y régimen de control, trata como garantizar un uso correcto de los servicios de suministro y saneamiento implica, además de la regulación mencionada, aplicar unos mecanismos de inspección y control.

Esta actuación inspectora puede iniciarse de oficio o en virtud de denuncia y se pueden realizar los controles, ensayos y análisis que se consideren necesarios. En cuanto a la toma de muestras, se debe seguir el procedimiento estipulado y en todo momento se debe garantizar el respeto de las obligaciones por parte del personal inspector y la salvaguarda de los derechos de las personas o entidades inspeccionadas. Ahora bien, estas personas o entidades inspeccionadas están obligadas a colaborar con el personal inspector o colaborador en el desarrollo de sus tareas; en caso contrario, se daría lugar al inicio del procedimiento para suspender el suministro.

*

El título XII, como último de la Ordenanza municipal reguladora de la red de suministro y saneamiento en suelo urbano, regula el régimen sancionador de las infracciones cometidas por las personas abonadas o usuarias de los servicios municipales de suministro y saneamiento. Se hace una clasificación de las infracciones, diferenciando entre muy graves, graves y leves, y sus correspondientes sanciones, y se regula el procedimiento sancionador aplicable, el cual puede ser ordinario y abreviado.

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.

Objeto y ámbito de aplicación de la ordenanza

Constituye el objeto de esta ordenanza la regulación de la prestación del servicio de abastecimiento de agua potable y saneamiento de aguas residuales y pluviales del término municipal de Manacor, sea cual sea la fórmula que el Ayuntamiento adopte para su gestión (gestión directa o indirecta), y ello sin perjuicio de que sea aplicable la legislación general en materia de aguas, de sanidad, industria, defensa de personas consumidoras y usuarias, y las demás disposiciones de régimen local y de forma especial la ordenanza correspondiente en cuanto a la determinación y cobro de las tarifas correspondientes.



El fin perseguido con estas disposiciones es proteger la calidad ambiental y sanitaria de las aguas, proteger las instalaciones de suministro de agua potable y de riego, así como regular las relaciones entre las personas usuarias, el Ayuntamiento y, en su caso, la entidad que pueda tener atribuidas las facultades gestoras de dicho servicio público.

Esta ordenanza no afecta al régimen jurídico de los contratos de concesión de servicios de suministro de agua potable y saneamiento de aguas residuales y pluviales que estén vigentes a la fecha de aprobación de la ordenanza, cuyos derechos y obligaciones entre el Ayuntamiento y la parte concesionaria continuarán rigiéndose por los pactos, cláusulas y condiciones estipulados en el documento contractual de concesión, los previstos en los pliegos y los que resulten concretados en la proposición de la entidad adjudicataria o precisados en el acto de adjudicación del contrato, sin perjuicio de las normas de la presente ordenanza que sean de aplicación supletoria en todo aquello que sea compatible con las referidas concesiones de servicios actuales.

Esta ordenanza tiene por objeto:

1. Regular las relaciones entre las entidades gestoras de los servicios y las personas usuarias, establecer los derechos y las obligaciones básicas de cada una de las partes y todos aquellos aspectos técnicos, medioambientales, sanitarios y contractuales que les son propios.
2. Establecer los requisitos, particularidades y limitaciones que deben cumplir los vertidos a la red municipal de saneamiento con el fin de:
 - a) Proteger el medio receptor de las aguas residuales, y eliminar cualquier efecto pernicioso para la salud humana o el medio ambiente terrestre, acuático o atmosférico.
 - b) Conseguir los objetivos de calidad asignados a cada uno de estos medios.
 - c) Instruir la integridad y seguridad de las personas encargadas del mantenimiento de las infraestructuras de saneamiento (redes de alcantarillado municipales, colectores, emisarios, tanques de tormenta, estaciones de bombeo y estaciones depuradoras de aguas residuales).
 - d) Proteger los sistemas de depuración de la entrada de aguas residuales no susceptibles de ser tratadas por los procedimientos de depuración de las estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR) municipales o que cuya entrada suponga un efecto perjudicial para el proceso de depuración.
3. Incorporar estrategias y buenas prácticas de uso de las aguas residuales y pluviales para reducir la contaminación de las masas de agua continentales y costeras.
4. Integrar los compromisos de mitigación y adaptación al cambio climático asumido por el Ayuntamiento de Manacor, en concreto, los asumidos en el Pacto de Alcaldes y Alcaldesas por el Clima y la Energía Sostenible.
5. Aumentar la seguridad de los sistemas de suministro frente a eventos adversos como pandemias, sequías extremas o inundaciones.
6. Fomentar la mejora del sistema de acuerdo con las mejores técnicas disponibles en cada momento, con el fin de modernizar y facilitar la gestión de todos los elementos y procesos que integran los sistemas de suministro y saneamiento.
7. Definir las sanciones e infracciones en caso de incumplimientos.
8. Establecer la forma de coordinación y planificación más adecuada entre el Ayuntamiento y las empresas gestoras del ciclo del agua de los diferentes núcleos.

La obligatoriedad de esta ordenanza se entiende sin perjuicio de lo que prevean otras normativas, planes u ordenanzas vigentes o futuras, dictados en relación con materias específicas.

Las normas de rango superior que, de forma directa o indirecta, afecten al contenido de manera que se produzcan contradicciones o situaciones más restrictivas que las indicadas aquí, prevalecerán sobre la ordenanza siempre que los criterios tiendan a minimizar los daños medioambientales, preserven los recursos y favorezcan su reaprovechamiento y gestión.

Artículo 2.

Gestión y titularidad del servicio

1. De acuerdo con la legislación en materia de aguas, la legislación sanitaria y la legislación sobre régimen local, corresponde al Ayuntamiento de Manacor la titularidad de las competencias relativas al suministro de agua potable y al saneamiento de aguas residuales dentro de su ámbito territorial.

2. En la condición de titular del servicio de suministro de agua potable, corresponde al Ayuntamiento de Manacor el ejercicio de las funciones siguientes:

- a. Garantizar el acceso al agua potable.
- b. Prestar el servicio, 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 establecido en esta ordenanza.



- c. Garantizar la potabilidad y la calidad del agua suministrada de conformidad con lo estipulado en el Real Decreto 3/2023, de 10 de enero, por el que se establecen los criterios técnicos sanitarios de la calidad del agua de consumo, su control y su suministro.
- d. Organizar, coordinar y reglamentar el servicio.
- e. Establecer y modificar la forma de gestión directa o indirecta del servicio.
- f. Aprobar la adjudicación de los contratos administrativos que tengan por objeto la gestión indirecta del servicio.
- g. Aprobar las tasas, precios o tarifas del servicio, sin perjuicio de las ulteriores funciones que ejerza el órgano de la Administración del Gobierno balear competente en materia de autorización de precios.
- h. Cualquier otra función que le sea asignada por la legislación vigente, en su condición de ente titular del servicio.

Artículo 3.

Régimen jurídico

1. El régimen jurídico de los servicios de suministro de agua potable y de saneamiento de aguas residuales está integrado por la legislación general de bases de régimen local, de aguas, de urbanismo, de sanidad, de industria y de defensa de las personas consumidoras y usuarias, por la presente ordenanza y por las ordenanzas y reglamentos municipales que lo complementan.

Los servicios de suministro de agua potable y el de saneamiento de aguas residuales son servicios públicos de titularidad municipal de prestación y de recepción obligatorias.

2. El Ayuntamiento de Manacor, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otras administraciones públicas, puede aprobar aquellas disposiciones que sean necesarias para la gestión de los servicios que son objeto de esta ordenanza y que serán complementarias.

3. Todas las edificaciones y los establecimientos incluidos dentro del ámbito de aplicación deben verter sus aguas residuales al sistema público de saneamiento de aguas residuales, de acuerdo con las condiciones y los requisitos que establezca la empresa gestora del servicio y en atención a las disposiciones de esta ordenanza y demás normativa aplicable.

4. Esta ordenanza tiene vigencia indefinida mientras no se aprueben disposiciones de igual o superior rango que se opongan a lo establecido en esta ordenanza.

5. Esta ordenanza puede ser modificada siguiendo los mismos trámites que para su aprobación.

TÍTULO II

DEFINICIONES Y ENTIDADES USUARIAS

Artículo 4.

Definiciones

Abastecimiento urbano. Captación, potabilización y distribución de agua de diversas fuentes para el consumo doméstico, industrial y municipal.

Vertidos directos. Emisión directa de contaminantes a las aguas continentales o a cualquier otro elemento del dominio público hidráulico, así como la descarga de contaminantes en el agua subterránea mediante inyección sin percolación a través del suelo o del subsuelo.

Agua residual. Agua que ha sido contaminada por actividades humanas domésticas, industriales, comerciales o agrícolas, y cualquier entrada de alcantarillado o infiltración de alcantarillado.

Arqueta. Recinto accesible o instalaciones en el interior de la propiedad que reciben los vertidos de la persona usuaria y donde pueden ser medidos y muestreados los vertidos antes de ser incorporados a la red de alcantarillado público o mezclados con los vertidos de otros.

Avería. Disfunción de la red de suministro o saneamiento causado por un desperfecto o daño de la instalación que impide el funcionamiento correcto. Se consideran averías los daños causados por un mal uso de las redes por parte de las personas usuarias según los criterios establecidos en esta ordenanza.

Ciclo del agua. Circulación continua del agua, bajo diferentes estados, entre el océano, la atmósfera y la litosfera. El ciclo del agua comprende fundamentalmente la evaporación del suelo y de las superficies de agua, la evapotranspiración, la condensación en forma de nubes, las precipitaciones, los movimientos y la acumulación del agua en el suelo, el suro y la superficie terrestre y, finalmente, de nuevo, la evaporación. Incluye también el ciclo urbano del agua.

Ciclo urbano del agua. Circulación del agua que incluye la captación del agua, su potabilización y el transporte hasta los depósitos municipales, el suministro a las personas usuarias de los núcleos; el vertido al alcantarillado y canalización de aguas pluviales, o saneamiento



en baja; y el saneamiento en alta, que incluye los colectores interceptores y las estaciones de tratamiento de aguas residuales, para depurar el agua y devolverla al medio, o bien porque sea regenerada y reutilizada.

Clave de paso interna. Mecanismo ubicado en la unión del ramal de acometida con el tubo de alimentación del inmueble, cerca del umbral de la puerta exterior. Se aloja en una cámara con desagüe en el exterior o en el alcantarillado construida por la entidad promotora o la persona abonada. Por tanto, es el punto donde se acaba la responsabilidad de la empresa gestora de los servicios y donde empieza la responsabilidad de la persona abonada.

Clave de registro. Mecanismo que, ubicado sobre el ramal de acometida en la vía pública junto al inmueble, representa el punto de entrega del agua a la persona abonada. Su utilización corresponde exclusivamente a la empresa gestora del servicio o la persona que autorice.

Clave o dispositivo de toma. Mecanismo que, ubicado sobre la tubería de la red de distribución, abra el paso del agua hacia el ramal de la acometida. Su utilización corresponde exclusivamente a la empresa gestora de los servicios o la persona que autorice.

Consumo de la fuga de agua. Volumen de agua asociado a una fuga escondida o de una naturaleza que la persona abonada no haya podido evitar, y siempre que no sea a consecuencia de infracción, manipulación o desidia de la persona abonada. Se deja de considerar fuga una vez que se ha comunicado su existencia a la persona abonada o usuaria.

Consumo real. Volumen de agua consumida por la persona abonada.

Demanda química de oxígeno (DQO). Es la medida de la capacidad de consumo de oxígeno que tiene la materia orgánica e inorgánica presente en el agua. Se determina mediante un ensayo normalizado donde se mide el consumo de un oxidante químico; el resultado se expresa en términos de miligramos de oxígeno equivalente por litro.

Dominio público hidráulico. Lo constituyen, entre otras, las aguas continentales (superficiales y subterráneas), las camas de corrientes naturales (continuos o discontinuos) o los acuíferos.

Dominio público. Conjunto de bienes que, siendo propiedad de un ente público, están afectados a un uso o servicio público.

Embornal. Instalación en la vía pública, destinada a captar las aguas pluviales, integrada por un elemento de captación en superficie y conductos o dispositivos complementarios subterráneos.

Acometida. Conjunto de obras e instalaciones que forman parte de la red de alcantarillado privada, están en terreno de dominio público y tienen como finalidad hacer llegar las aguas de la persona abonada desde la línea de fachada del edificio, instalación o actividad, hasta la conducción general del alcantarillado público más próxima o hasta la arqueta registrable, si los hubiera.

Escorrentía. Desplazamiento de las aguas, en forma concentrada o ramificada, por la superficie del terreno, en este caso por las superficies urbanas.

Estación depuradora de aguas residuales (EDAR). Conjunto de instalaciones y equipamientos necesarios para tratar y depurar las aguas residuales procedentes de las redes de saneamiento.

Gran consumidor. Todos los edificios residenciales y todas las actividades no agrarias ejercidas en establecimiento físico, cuyo consumo de agua sea igual o mayor a 1.000 m³ anuales.

Infiltración. Penetración de las aguas de lluvia hasta encontrar una capa impermeable o un manto de agua subterránea. La infiltración es el proceso que posibilita la recarga de los acuíferos y depende de las características de la superficie del suelo.

Mal uso. Uso abusivo o contrario a los previstos en esta ordenanza.

Laboratorio autorizado. Todo laboratorio público o privado que realice determinaciones para los análisis de control y que disponga de un sistema de aseguramiento de la calidad, validado ante una unidad externa de control de calidad que realiza periódicamente su auditoría. Toda entidad pública o privada que realice esta auditoría deberá estar acreditada por un organismo competente.

Personal inspector. Autoridad municipal, agentes, funcionariado y personal de la empresa gestora del servicio que efectúa las inspecciones de las instalaciones interiores de los inmuebles conectados a la red municipal para comprobar su estado.

Pozo de registro. Arqueta accesible coronada por una tapadera levadiza, que se coloca en la intersección de conducciones de alcantarillado o cada cierta distancia en un alineamiento de las conducciones, cuya finalidad es la de unir tramos de la red y permitir conservar, mantener y limpiar la red.

Punto de vertido. Lugar donde la conducción particular de evacuación, de los inmuebles o industrias, vierte sus aguas residuales a la red de

saneamiento municipal.

Ramal de acometida externa. Es la tubería que enlaza la red de distribución con la clave de registro. Sus características se fijan de acuerdo con la presión del agua, caudal suscrito, consumo previsible, situación del local y servicios que comprenda, de acuerdo con la normativa reguladora de las instalaciones.

Ramal de acometida interna. Es la tubería que enlaza la llave de registro con la llave de paso interna. Su instalación y mantenimiento es a cuenta y cargo de la persona propietaria o promotora del inmueble.

Saneamiento urbano (pluviales y alcantarillado/saneamiento en baja). Sistema que recoge las aguas residuales y pluviales en los puntos de uso del agua, ya sean domésticos, comerciales, industriales o municipales. El saneamiento se conecta con la red de colectores que transportan las aguas residuales a las depuradoras (saneamiento en alta). Puede ser una red separativa o unitaria.

Servicio municipal de alcantarillado. Aquella persona, natural o jurídica, pública o privada, que realiza la gestión de la red de alcantarillado municipal.

Sistemas urbanos de drenaje sostenible. Elementos que integran la infraestructura hidráulica urbana cuya misión es captar, filtrar, retener, transportar, almacenar e infiltrar el agua pluvial en el terreno de manera que permitan eliminar, de manera natural, su carga contaminante e intenten reproducir al máximo el ciclo hidrológico natural previo al proceso urbanizador.

Sistema de suministro. Conjunto de bienes e instalaciones de dominio público o propiedad de la entidad gestora de los servicios destinados a la captación, transporte, potabilización y distribución de agua hasta el punto de entrega a las personas abonadas, con la garantía de regularidad y calidad legalmente establecidas.

Sustancia contaminante. Sustancia nociva, cuyos efectos se gradúan según el tipo y características del medio receptor afectado. Se trata cualquier sustancia que tenga un efecto negativo en el medio receptor, o que sea perjudicial para el sistema de saneamiento y depuración o que tenga efectos negativos en los procesos de depuración. Entre las que destacan las sustancias recogidas en los anexos IV, V y VI del 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; y las que establece el Plan Hidrológico de las Islas Baleares en vigor, en sus apartados donde establece los Valores límites de vertidos a la red de alcantarillado y al anexo que comprende las Sustancias, materiales y productos que está prohibido verter a la red de saneamiento; o a la normativa que lo sustituya.

Unidad independiente de edificación. Conjunto de viviendas y/o locales con uno o más portales comunes de entrada o una o más escaleras y los edificios comerciales e industriales cuya construcción ha sido ejecutada bajo una misma licencia urbanística de obras.

Urbano (uso urbano del agua). Agua cuya distribución o vertido se realiza a través de redes municipales o supramunicipales. Asimismo, tienen este carácter los usos del agua en urbanizaciones y otros núcleos de población cuando la distribución se lleve a cabo a través de redes privadas.

Persona usuaria. A los efectos de esta ordenanza persona abonada y usuaria se consideran sinónimos. Es la persona física o jurídica, comunidad de propietarios y propietarias, de bienes o de personas usuarias que disponga del servicio de suministro de agua mediante la red municipal gestionada por la entidad suministradora, en virtud del correspondiente contrato de suministro (persona abonada a la red de suministro) o que tenga acceso a la red municipal de saneamiento (persona abonada a la red de saneamiento) y conste de alta como tal a la empresa gestora del servicio. También pueden tener la condición de persona abonada las urbanizaciones o polígonos no recibidos por el Ayuntamiento, representados por la parte promotora o la entidad urbanística debidamente legalizada, con carácter provisional hasta la recepción de la urbanización o hasta que acabe el plazo dispuesto para ejecutar su urbanización.

Red de alcantarillado / de fecales. Conjunto de conductos o instalaciones que sirven para evacuar las aguas residuales.

Red de alcantarillado privada. Conjunto de obras e instalaciones de propiedad privada que recogen las aguas residuales procedentes de una o varias actividades, edificios o zonas para evacuarlas a la red de alcantarillado público.

Red de alcantarillado público. Conjunto de obras e instalaciones de propiedad pública que tienen como finalidad la recogida y conducción de las aguas residuales.

Red de distribución /de abastecimiento. Conjunto de conducciones, depósitos, estaciones de bombeo, tuberías con sus elementos de maniobra, mecanismos de control y accesorios, adscritos al servicio público de suministro de agua potable.

Red de pluviales. Conjunto de conductos o instalaciones que sirven para evacuar las aguas pluviales.

Redes separativas. Aquellas redes por las que se evacúan las aguas por diferentes conductos (las procedentes de abastecimiento, por su red,



normalmente llamada red de alcantarillado; y las aguas pluviales, por su propia red), de manera que no hay ningún punto de contacto directo entre los dos sistemas de evacuación.

Redes unitarias. Las que se encuentran dimensionadas y construidas de manera que puedan absorber en un mismo conducto las aguas residuales y pluviales.

Artículo 5.

Tipo de persona abonada

Las tipologías de suministro de agua en función de su uso, considerando las particularidades del municipio, con una fuerte dependencia del sector servicios, se pueden dividir en:

- a) Consumo doméstico (viviendas, incluidos jardines y huertos particulares)
- b) Consumo comercial (comercios)
- c) Consumo de restauración (bares, restaurantes, cafeterías...)
- d) Consumo del sector hotelero (hoteles, apartamentos, tableros...)
- e) Consumo municipal (usos para dependencias municipales, instalaciones deportivas, servicios públicos o riegos de zonas de jardines públicos, entre otros)
- f) Consumo industrial
- g) Consumo singular (grandes consumidores)

Sobre la base de estas tipologías de consumo, se pueden diferenciar, en función de las características de los vertidos, dos tipos de personas abonadas:

- a) Domésticas: incluye a las personas abonadas domésticas propiamente dichas y otras consideradas como asimilables a las domésticas, cuyo vertido no genera ningún otro tipo de contaminación diferente de la doméstica.
- b) No domésticas: el resto de las entidades usuarias.

TÍTULO III

PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Artículo 6.

Prestación del servicio

El Ayuntamiento de Manacor presta el servicio a través de las empresas que gestionan el suministro y el saneamiento de agua.

Las empresas gestoras del servicio, en el ejercicio de esta condición, en los casos que proceda, representan al Ayuntamiento de Manacor ante los organismos públicos en todas las actividades relacionadas con el suministro del agua, el saneamiento de las aguas residuales y el resto de las actividades vinculadas con el ciclo integral del agua. Asimismo, la empresa gestora de los servicios ejecuta los acuerdos municipales que se adopten en estas materias.

Artículo 7.

Comunicación entre la empresa gestora y la persona abonada

1. Las comunicaciones, las citaciones o advertencias se hacen a la persona o entidad que figure como abonada o, en su defecto, a las personas autorizadas a efectos de notificaciones.
2. Las comunicaciones se hacen en la dirección indicada a efectos de notificaciones, o por correo electrónico, en los casos expresamente autorizados por la persona abonada.

Artículo 8.

Obligaciones y derechos de la empresa gestora de los servicios

Sin perjuicio de aquellas situaciones sometidas a una regulación específica, las empresas encargadas de la gestión de los servicios de suministro de agua y saneamiento del municipio están sujetas al cumplimiento de las siguientes obligaciones:

- a) Prestar el servicio en suelo urbano a las personas o entidades usuarias en los términos establecidos en esta ordenanza y en otras disposiciones aplicables. Excepcionalmente, el servicio se podrá prestar en suelo rústico cuando la proximidad a la red lo justifique y siempre que no suponga un perjuicio para el servicio en suelo urbano.
- b) Planificar, proyectar, ejecutar, conservar y explotar, con los recursos disponibles y de forma coordinada con las previsiones del



Plan general de Manacor, las obras e instalaciones necesarias para captar, regular, recoger, conducir, tratar, almacenar y distribuir agua potable hasta los puntos de entrega a las personas abonadas.

c) Conservar y explotar las obras e instalaciones necesarias para recoger y conducir hasta su destino las aguas residuales y pluviales, según las condiciones que se prevén en esta ordenanza y en otras disposiciones aplicables, con los recursos y medios disponibles y con los que en el futuro se arbitren.

d) Promover el aumento de la eficiencia de las redes de suministro y de saneamiento.

e) Informar sobre la conformidad técnica de los proyectos y obras en redes de evacuación al alcantarillado y, si procede, autorizar la concesión de acometidas, de conformidad con esta ordenanza, la normativa técnica municipal vigente y el resto de disposiciones aplicables.

f) Cuidar de la conservación y la explotación de las obras e instalaciones destinadas al suministro de agua y al saneamiento que otras administraciones públicas o entidades promotoras cedan al Ayuntamiento de Manacor, siempre que previamente hayan sido aceptadas y recibidas por la empresa gestora de servicios.

g) Incorporar criterios de sostenibilidad a todas las actuaciones de planificación, conservación y explotación de las obras e instalaciones destinadas al suministro de agua y al saneamiento de acuerdo con los compromisos adquiridos por el Ayuntamiento.

h) Incorporar criterios ambientales en la adquisición de bienes y servicios.

i) Establecer y mantener actualizado un plan de contingencias con el fin de aumentar la seguridad de los sistemas de suministro y saneamiento frente a eventos inesperados como pandemias, sequías extremas o inundaciones.

j) Aplicar, en todo momento, las mejores técnicas disponibles en los proyectos de planificación, conservación y explotación de las instalaciones, con la finalidad de modernizar los sistemas y facilitar la gestión integral de los procesos, garantizando la sostenibilidad económica del servicio.

k) Garantizar una presión estática permanente no inferior a 1.5 kg/cm², medida en el punto de entrega a la persona abonada, excepto cuando por causas justificadas la empresa gestora de los servicios comunique que no puede asegurar esta presión. En estos casos la persona abonada debe asumir las instalaciones de elevación necesarias.

l) Adoptar las medidas necesarias para que el agua suministrada cumpla, hasta el punto de entrega, las condiciones de calidad necesarias para el consumo humano, de acuerdo con lo establecido por la normativa vigente.

m) Mantener en buen estado las instalaciones que permitan la captación y evacuación de las aguas residuales y pluviales, excepto en casos de averías accidentales o causas de fuerza mayor.

n) Mantener la disponibilidad y la regularidad en los servicios en los términos establecidos por esta ordenanza y según las condiciones técnicas y económicas recogidas en la normativa reguladora del servicio. No son imputables a la empresa gestora de los servicios las suspensiones o interrupciones en los supuestos previstos por esta ordenanza, salvo previsión expresa en contra.

o) Tener en buen estado de funcionamiento las instalaciones que permitan la evacuación de aguas pluviales y residuales de las personas abonadas.

p) Facturar los servicios prestados de acuerdo con el régimen tarifario vigente en cada momento.

q) Emitir informe sobre la suficiencia de recursos hídricos y sobre la capacidad de tratamiento del sistema de saneamiento en el proceso de evaluación ambiental de los planes o programas urbanísticos.

r) Informar sobre la conformidad técnica de los proyectos o actuaciones públicas o privadas que puedan estar relacionadas, o afectar directa o indirectamente, a las instalaciones de suministro o saneamiento y, en su caso, informar sobre la instalación de otros servicios en la red de alcantarillado, como fibra óptica.

s) Responder cualquier reclamación, petición o consulta que las personas abonadas deciden formular.

t) Colaborar con las personas abonadas en la solución de las situaciones que los servicios puedan plantear.

u) Determinar, según las necesidades declaradas o previstas y el destino acreditado, los tipos de suministro y las condiciones de prestación.

v) Realizar la actualización continua de la cartografía incluyendo todas las obras y actuaciones que puedan modificar las conducciones existentes.

w) Garantizar los derechos de las personas o entidades usuarias y disponer de un servicio permanente de recepción de avisos de averías, operativo las 24 horas del día, todos los días del año.

x) Facilitar los medios de comunicación, electrónicos o no, para que las personas o entidades usuarias puedan comunicarse con el servicio, según establece la normativa.

y) Inspeccionar, limpiar, mantener y reparar las redes de saneamiento, para asegurar su correcto funcionamiento, así como operar, conservar y mantener las obras e instalaciones de depuración adscritas al servicio.

z) Reemplazar los elementos de la red sustraídos o deteriorados, y que representen un peligro para las personas o bienes.

aa) Realizar los informes ambientales necesarios para garantizar el cumplimiento estricto de la legislación medioambiental vigente.

bb) Comunicar a las personas o entidades usuarias cualquier incidencia detectada en las acometidas de saneamiento, incluidas las derivadas de un mantenimiento inadecuado, y hacer el seguimiento de las actuaciones de reparación correspondientes.

Las empresas encargadas de la gestión del agua del municipio tienen los siguientes derechos:

a) Prestar los servicios de suministro de agua y de saneamiento de aguas residuales, en el ámbito objeto de aplicación de esta ordenanza.





- b) Facturar y percibir los importes por los servicios prestados, según las tarifas aprobadas por la autoridad competente; así como las fianzas, los tributos y las indemnizaciones que graven, recaigan o afecten a los servicios objeto de ordenación en esta ordenanza, así como aquellas contraprestaciones que deban exigirse por cuenta de otras administraciones.
- c) Dar, preceptivamente, la conformidad técnica de los proyectos o actuaciones públicas o privadas que puedan estar relacionadas, o afectar directa o indirectamente, a las instalaciones de suministro o saneamiento y, en su caso, informar sobre la instalación de otros servicios en la red de alcantarillado, como fibra óptica.
- d) Inspeccionar, revisar e intervenir, con la finalidad de evitar perturbaciones en las redes y según las limitaciones que se establezcan en esta ordenanza, las instalaciones interiores en servicio o uso de las personas abonadas; sin perjuicio de las competencias que la legislación vigente confiere a los diferentes órganos de la Administración y con las limitaciones que se recogen en esta ordenanza, en acometidas particulares de alcantarillado que puedan causar problemas de funcionamiento del sistema de alcantarillado.
- e) Establecer los condicionantes técnicos que tenga que cumplir cualquier obra ajena a la red de suministro o de alcantarillado que pueda afectar a su integridad u operatividad.
- f) Acceder a los contadores para efectuar las lecturas de los consumos y, asimismo, a comprobar su correcto funcionamiento.
- g) Utilizar los mecanismos que correspondan para percibir las prestaciones económicas endeudadas, sin perjuicio de la suspensión del correspondiente servicio en los casos que proceda y en las condiciones que se indiquen en esta ordenanza.
- h) Disponer de una tarifa y de unos precios suficientes para mantener el equilibrio económico de los servicios, asegurando un desarrollo razonable y sostenible, de acuerdo con las políticas ambientales vigentes.
- i) Proponer a la administración competente el establecimiento de condiciones y prioridades en el uso del agua potable en supuestos de restricciones motivadas por sequías, catástrofes o accidentes graves en las instalaciones de suministro en alta, captación, depuración o distribución del agua.
- j) Establecer limitaciones en los suministros de agua y otorgarlos en precario cuando las circunstancias lo hagan aconsejable.
- k) Formar parte del órgano de gestión y planificación municipal que haga referencia al ciclo del agua.

Artículo 9.

Obligaciones y derechos de las personas usuarias

1. Sin perjuicio de lo que indica esta ordenanza y aquellos documentos relacionados con el servicio, las personas propietarias y las personas o entidades usuarias tienen, con carácter general, las obligaciones y los derechos que se indican a continuación.

Son obligaciones de las personas o entidades usuarias las siguientes:

- a) Cumplir las condiciones y obligaciones contenidas en el contrato suscrito con la entidad gestora del servicio que no sean contrarias a la normativa vigente.
- b) Destinar el agua suministrada a los usos establecidos en el contrato, y evitar los consumos innecesarios, suntuosos o las fugas.
- c) Instalar elementos de fontanería de bajo consumo y dispositivos de ahorro de agua de acuerdo con el artículo 86 del Plan general de ordenación y el Catálogo de elementos y espacios protegidos del término municipal de Manacor (BOIB núm. 1, de 1 de enero de 2022).
- d) Utilizar el sistema de saneamiento en la forma y para los usos establecidos en el contrato y, en su caso, en el permiso de vertido otorgado por la empresa gestora de los servicios.
- e) Respetar las obligaciones, limitaciones y prioridades que esta ordenanza o la empresa gestora de los servicios establezcan en el uso y la utilización de los sistemas de suministro y saneamiento, y evitar las conductas que puedan generar perjuicios para la salud de las personas, el medio ambiente o las instalaciones de los servicios.
- f) Abonar el importe de los recibos de los servicios de suministro y de alcantarillado, de servicios, impuestos, cánones y tasas que afecten al contrato, de las facturas de los servicios específicos que reciba y de liquidaciones efectuadas por razones de fraude o de averías surgidas por defectos de construcción, uso o conservación de las instalaciones imputables a la persona abonada. Este abono se realizará dentro de los 20 días naturales a partir de la recepción del documento de pago.
- g) Prever las instalaciones de elevación necesarias en caso de que el punto de vertido se localice a una cota de elevación inferior a la cota del colector o arqueta de recogida, o cuando las longitudes de las redes interiores dificulten la evacuación natural por gravedad, de acuerdo con lo establecido en la normativa aplicable.
- h) Conservar, mantener en perfecto estado las obras e instalaciones interiores sanitarias y de su acometida en el alcantarillado, para garantizar el funcionamiento correcto del sistema de saneamiento público y evitar los posibles impactos en el medio o en la salud de las personas. La empresa gestora de los servicios está exenta de cualquier responsabilidad por deficiencias que sean imputables al mantenimiento, acondicionamiento o dimensionado de las instalaciones de la persona abonada.
- i) Respetar y utilizar de forma correcta las instalaciones de la empresa gestora de los servicios que integran la red de suministro, de evacuación de aguas residuales, conexiones correspondientes y resto de equipos o instalaciones, así como abstenerse de manipular o alterar sus elementos.
- j) Autorizar la inspección y revisión de las instalaciones interiores del suministro y la evacuación con el fin de comprobar que el uso sea el adecuado y, por tanto, permitir la entrada al inmueble en horas hábiles o de relación normal con el exterior al personal acreditado por la empresa gestora de los servicios.
- k) Garantizar la dotación de agua potable recogida en el artículo 86 del Plan general de ordenación y el Catálogo de elementos y

espacios protegidos del término municipal de Manacor (BOIB núm. 1, de 1 de enero de 2022).

l) Instalar un depósito con capacidad suficiente para las necesidades del suministro, así como adoptar las medidas necesarias para dar continuidad al servicio en los casos de personas abonadas que tengan en funcionamiento aparatos que puedan ser dañados a consecuencia de una interrupción o variación de presión imprevista en el suministro o desarrollen cualquier actividad en que la necesidad de agua sea permanente e inexcusable.

m) Separar correctamente los caudales vertidos de aguas residuales y pluviales en las redes de drenaje, o en la calzada en el caso de las aguas pluviales si no hubiera red de pluviales, de acuerdo con los artículos 87 y 88 del Plan general de ordenación y el Catálogo de elementos y espacios protegidos del término municipal de Manacor (BOIB núm. 1, de 1 de enero de 2022). Específicamente, se debe evitar el vertido del agua de lluvia recogida en patios, tejados y otras superficies impermeables de los edificios a la red de alcantarillado.

n) Informar de las alteraciones sustanciales en la composición de los vertidos.

o) Impedir, bajo su responsabilidad, el retorno a la red de distribución de aguas provenientes de las instalaciones interiores.

p) Abstenerse de establecer o permitir derivaciones de conexiones para evacuación de aguas residuales a otros locales, industrias o viviendas diferentes de las consignadas en el contrato, la autorización de vertido o la licencia de conexión.

q) Utilizar las instalaciones propias del servicio de forma racional y correcta, y evitar cualquier perjuicio a otros.

r) Realizar el vertido de las aguas residuales de acuerdo con las condiciones establecidas en esta ordenanza y, en su caso, en la autorización de vertido, e intentar reducir la contaminación aportada al agua residual evitando la evacuación a través del agua de residuos que pueden ser eliminados por otros medios.

s) Comunicar a la empresa gestora de los servicios:

- Cualquier avería o perturbación producida o que, en su opinión, se pueda producir en la red general de alcantarillado.
- La existencia de fugas de agua en la vía pública o cualquier incidencia que pueda afectar al servicio. Igualmente, es obligación notificar las manipulaciones en las redes o usos indebidos del agua que puedan ser causa grave de contaminación o de riesgo de accidentes para otras personas o bienes.
- Las obstrucciones en el sistema de saneamiento de las cuales tenga conocimiento, siempre que produzcan desbordamientos, malos olores o cualquier otro tipo de molestias o perjuicios a las personas o a los bienes.
- La extinción voluntaria del contrato, por escrito o por cualquier otro medio con el que quede constancia de la notificación.
- La modificación de las condiciones o datos del contrato.

2. Derechos que son propios de la persona abonada:

Tiene derecho a formalizar, como persona abonada, un contrato de servicios de suministro y saneamiento de agua, así como a solicitar de la empresa gestora de los servicios la información y el asesoramiento necesarios para ajustar la contratación a sus necesidades reales.

a) Disponer, en condiciones normales, de los servicios de suministro y de saneamiento, sin perjuicio de las interrupciones o suspensiones indicadas en esta ordenanza u otras por fuerza mayor.

b) Hacer uso del agua en las condiciones higiénicas y sanitarias que correspondan, según la tipología del suministro.

c) Recibir la factura de los servicios según las tarifas vigentes, y recibir la facturación del consumo efectuado de acuerdo con las tarifas y precios legalmente establecidos.

d) Solicitar la comprobación particular a la empresa gestora de los servicios de sus sistemas de medida o contadores o solicitar la verificación oficial del contador en caso de divergencias sobre su correcto funcionamiento.

e) Suscribir un contrato de prestación del servicio sujeto a las garantías previstas en este documento y otras normas aplicables, con la presentación previa de la documentación exigible.

f) Obtener de la empresa gestora de los servicios cualquier información, aclaración y asesoramiento necesarios para adecuar la contratación a las necesidades reales e información relacionada con las lecturas de contadores, facturaciones, cobros, tarifas aplicadas y, en general, sobre cualquier cuestión relacionada con los servicios.

g) Solicitar la acreditación correspondiente a los empleados y empleadas o al personal autorizado por la empresa gestora de los servicios que pretendan leer los contadores o revisar las instalaciones.

h) Ser atendido con eficacia y con corrección, en cuanto a las aclaraciones e informaciones que pueda plantear sobre el funcionamiento del servicio, bien a través del teléfono ordinario de la empresa gestora de servicios durante el horario laborable, o bien mediante el teléfono de urgencias fuera del horario laboral, incluyendo los fines de semana y festivos, o a través de medios electrónicos.

i) Ser informado de todas las cuestiones derivadas de la prestación del servicio en relación con sus vertidos y facturaciones, así como del estado de la tramitación de los procedimientos en los que tenga la condición de interesado, y recibir respuesta en papel o medios electrónicos a las consultas formuladas, una vez realizadas las correspondientes comprobaciones, y en el plazo máximo de un mes.

j) Disponer de los medios electrónicos para garantizar las comunicaciones con el servicio gestor, a través de los canales de acceso, sistemas y aplicaciones necesarias, y tener garantizado el ejercicio de sus derechos según establece la normativa.

k) Ser notificado, en caso de procedimientos administrativos de naturaleza sancionadora, de los hechos que se le imputen, de las infracciones que tales hechos puedan constituir, de las sanciones que, si procede, le puedan imponer y de todas aquellas cuestiones previstas por la normativa.





l) Formular las reclamaciones que considere pertinentes, en los términos establecidos por esta ordenanza, contra la actuación de la empresa gestora de los servicios o su personal.

Artículo 10.

Prohibiciones que afectan a la persona abonada.

Queda prohibido a la persona abonada:

- a) Establecer o permitir derivaciones a su instalación para suministrar agua o para verter aguas residuales a otros locales, viviendas o instalaciones que no se encuentren consignadas en el contrato de servicio, aunque sean contiguos y pertenezcan al mismo propietario.
- b) Revender el agua, incluso de las personas propietarias a los inquilinos. Esta prohibición no afecta a los pactos de repercusión de los costes de los servicios que se puedan establecer en las cláusulas del contrato del alquiler.
- c) Remunerar bajo ningún concepto, forma o denominación, al personal de la empresa gestora de los servicios.
- d) Verter agua de lluvia recogida en patios, tejados y otras superficies impermeables de los edificios a la red de alcantarillado.
- e) Verter aguas de procedencia no pluvial a la red de pluviales.
- f) Realizar ningún tipo de actuación en las redes de transporte o distribución de agua potable o en la red de saneamiento, incluida la que conduce aguas pluviales, que represente una conexión, afectación, alteración o intercepción, sea cual sea la finalidad de estas actuaciones, salvo que disponga de la autorización expresa de la empresa gestora de los servicios.
- g) Manipular las instalaciones, así como romper o alterar el precinto de los equipos de medida.
- h) Consumir agua que no sea controlada por el equipo de medida o introducir cualquier alteración en las instalaciones que impida o dificulte el control del consumo.
- i) Destinar el suministro de agua para finalidades diferentes de las contratadas.
- j) Tirar a la red de saneamiento cualquier tipo de residuos sólidos, líquidos o gaseosos prohibido.
- k) La negativa o negligencia en la reparación de averías en sus instalaciones generales que puedan causar daños al servicio, a las redes, a la vía pública o a otros, una vez transcurrido el plazo establecido para arreglarlas.

TÍTULO IV
RÉGIMEN ECONÓMICO

Artículo 11.

Aprobación de las tarifas

1. Las tarifas del servicio deben ser aprobadas por el Ayuntamiento.
2. La estructura tarifaria debe permitir la sostenibilidad económica de los sistemas de suministro y saneamiento y debe fomentar el ahorro de agua, de conformidad con las directrices establecidas por la Dirección General de Recursos Hídricos.
3. Cuando el servicio es prestado por gestión indirecta mediante una concesión administrativa, la revisión de las tarifas se rige por la normativa reguladora de las prestaciones patrimoniales de carácter público no tributario, por los pactos, cláusulas y condiciones establecidos en el documento contractual de la concesión, en los previstos en los pliegos y los que resulten de la proposición de la parte adjudicataria o concretados en el acuerdo de adjudicación, sin perjuicio de que las normas contenidas en esta ordenanza son de aplicación supletoria en todo aquello que no lo contradigan.

Artículo 12.

Estructura de las tarifas

1. La estructura tarifaria debe ser progresiva atendiendo al mayor o menor uso previsto, penalizando el consumo anómalamente elevado mediante bloques de consumo, y tomando como indicador el consumo de agua o cualquier otro adecuado.
2. La facturación será por periodos vencidos.
3. En las tarifas deben establecerse, en su caso, los precios de los servicios y/o vertidos puntuales, eventuales, especiales o provisionales.
4. Las tarifas deben incorporar medidas orientadas al ahorro y al uso eficiente del agua, de acuerdo con los principios y objetivos establecidos en esta ordenanza.





Artículo 13.

Servicios especiales

1. Se consideran servicios especiales los prestados por la empresa gestora del servicio distintos del suministro, la evacuación y el tratamiento de las aguas residuales procedentes de los inmuebles conectados a la red de alcantarillado público.
2. Los servicios especiales no se consideran de prestación obligatoria por parte de la empresa gestora del servicio y deben formalizarse con la correspondiente aceptación del presupuesto y condiciones por parte de la persona usuaria.
3. Los servicios especiales deben ser facturados de acuerdo con los gastos ocasionados.

Artículo 14.

Cánones

Se pueden imponer, con carácter general para todas las personas abonadas, cánones de naturaleza finalista y temporal para hacer frente a inversiones en infraestructuras específicas.

Artículo 15.

Recargos especiales

Se pueden establecer, mediante una ordenanza fiscal, recargos especiales, temporales o definitivos, sobre un sector de la población o sobre personas abonadas concretas, con el fin de afrontar el mayor coste de la ejecución y la explotación de las obras e instalaciones específicas, diferentes o complementarias de las del servicio normal, como pueden ser instalaciones para modificar la presión o el caudal, bombeo, etc., que generen un coste adicional.

Igualmente se pueden establecer recargos para prevenir el desperdicio de agua, por ejemplo, mediante tarifas progresivas, o recargos para casos de uso específico, como en jardines no mediterráneos o piscinas privadas, así como también recargos para tareas de desembolsos.

TÍTULO V

PRINCIPIOS GENERALES DEL SERVICIO DE ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO

Artículo 16.

Régimen de uso del servicio de suministro de agua potable

Para disfrutar del servicio de suministro de agua potable que efectúa la empresa gestora de los servicios, las personas que lo solicitan y los bienes o actividades objeto de suministro deben cumplir las condiciones y los requisitos establecidos en esta ordenanza y en el resto de normativa aplicable.

Artículo 17.

Uso obligatorio del sistema de saneamiento

1. Todas las viviendas, edificios residenciales o de servicios, almacenes, establecimientos comerciales o industriales y otras instalaciones que originen o puedan originar vertidos deben cumplir las disposiciones establecidas en esta ordenanza, en el Plan general de ordenación y el Catálogo de elementos y espacios protegidos del término municipal de Manacor (BOIB núm. 1, de 1 de enero de 2022) y en el resto de disposiciones aplicables en materia de saneamiento.
2. En especial están obligados al cumplimiento de las disposiciones de esta ordenanza cuando confronten con viales, públicos o privados, en los que exista red de alcantarillado en servicio, quedando obligados a conectarse a la red de saneamiento municipal previa solicitud de conexión y, en su caso, a la obtención del correspondiente permiso de vertido.
3. Quedan prohibidos los vertidos de aguas residuales a cielo abierto, a alcantarillas fuera de servicio, así como su eliminación por inyección al subejercicio, deposición sobre el terreno o métodos similares.

Artículo 18.

Redes separativas

1. El Ayuntamiento y la empresa gestora del servicio realizarán las actuaciones oportunas para establecer una red de pluviales. Deben priorizarse aquellas actuaciones que, por caudal y emplazamiento, puedan ocasionar más afecciones a la ciudadanía, al medio ambiente (medio receptor) o a los bienes municipales.

2. Los nuevos desarrollos urbanísticos deben prever, en sus proyectos de urbanización, redes de saneamiento separativas, en las que se evacuan por conductos diferentes las aguas pluviales y las aguas residuales, con el fin de reducir los desbordamientos en las redes de saneamiento durante las épocas de lluvia, y asegurar el tratamiento correcto de las aguas residuales en las EDAR.
3. No se admite la incorporación de aguas de estiba procedentes de zonas exteriores a la aglomeración urbana o de otro tipo de aguas que no sean las propias para las que fueron diseñadas.
4. Se deben implementar sistemas urbanos de drenaje sostenible para recoger las aguas de escogencia y poder tratarlas antes de verterlas al medio receptor y para reducir su impacto en las redes de saneamiento.
5. A su vez y de forma gradual, el Ayuntamiento y la empresa gestora del servicio deben realizar las actuaciones oportunas para prevenir el vertido de aguas pluviales desde los edificios al alcantarillado.
6. Las características técnicas de las redes separativas deben ajustarse, además de lo indicado en esta ordenanza, a todos aquellos documentos de carácter técnico que puedan ser necesarios para asegurar su correcta ejecución.

Aquellas redes de saneamiento donde el funcionamiento hidráulico sea por gravedad, deben tener, como mínimo, capacidad suficiente para poder evacuar la máxima llovida de frecuencia decenal y duración igual al tiempo de concentración asociado a la red.

7. Queda totalmente prohibido conectar acometidas a redes de diferente naturaleza (interconectar la evacuación de las aguas residuales a la red de aguas pluviales pública, o la evacuación de las aguas pluviales a la red de aguas residuales pública).

En el caso de detectarse, es motivo de sanción según lo indica esta ordenanza y se puede instar a la propiedad a efectuar las enmiendas necesarias lo antes posible. En caso de no ejecutarlas en plazo y forma adecuada, y ante posibles repercusiones ambientales, el servicio municipal puede enmendarlas, y debe imputar a las personas titulares de la conexión todos los costes de las actuaciones requeridas, así como las penalizaciones que se puedan derivar.

Artículo 19.

Garantía de regularidad en la prestación del servicio

1. El suministro de agua a las personas abonadas es permanente, salvo pacto en contra en el contrato, y no se puede interrumpir o suspender si no es por algunas de las causas reguladas en esta ordenanza.
2. Cuando se den circunstancias excepcionales que comporten una reducción significativa en las reservas disponibles de agua o en su calidad, la empresa gestora de los servicios, previo acuerdo de la Administración competente, puede imponer restricciones y otras medidas en el suministro de agua. En este caso, la empresa gestora de los servicios queda obligada a informar, por los medios de comunicación locales de mayor difusión, de las restricciones y del resto de medidas adoptadas.
3. En caso de sequía, la garantía quedará supeditada a lo que disponga la normativa en esta materia y al Plan de Sequía municipal. En los periodos declarados en situación de sequía se adoptarán las medidas extraordinarias dirigidas a asegurar el ahorro de agua y el uso racional del recurso que se consideren oportunas, en especial a consumos anómalos, restricciones horarias, reducciones de presión, etc.
4. La empresa gestora de los servicios garantiza, dentro de los parámetros establecidos por la normativa reguladora en materia de vertidos, el servicio de saneamiento de aguas residuales permanente a todas las personas abonadas. El servicio no se puede interrumpir o suspender si no es por algunas de las causas reguladas en esta ordenanza.

Artículo 20.

Interrupciones temporales del servicio

1. La empresa gestora puede interrumpir temporalmente los servicios por los siguientes motivos:
 - Cuando sea imprescindible para realizar las operaciones de mantenimiento, reparaciones de averías o fugas o mejora de las instalaciones.
 - Cuando la administración, por razones de interés o de orden público, seguridad o salud públicas y de acuerdo con las instrucciones y procedimientos establecidos, así lo disponga.
 - Cuando existan razones de interés público que así lo aconsejen, como que las instalaciones interiores puedan afectar a la potabilidad del agua de la red de distribución o que haya que realizar las obras necesarias que permitan mantener en buen estado de funcionamiento las instalaciones o concurran situaciones de emergencia, la empresa gestora de los servicios puede interrumpir de manera inmediata el servicio de alcantarillado, y debe informar inmediatamente de esta situación al Ayuntamiento y a las personas abonadas. Esta interrupción sólo se puede efectuar cuando la persona abonada haya contratado únicamente el servicio de saneamiento. En caso contrario, sólo puede suspender el suministro en los casos previstos en esta ordenanza.





- Cuando se detecte una derivación, conexión no autorizada o cualquier otra afectación a los sistemas de suministro o saneamiento. En estos casos la suspensión será inmediata sin perjuicio de iniciar las acciones civiles y penales por defraudación y daños que procedan.
- Cuando se produzca una situación que pueda representar una situación de riesgo para la salud de las personas y su seguridad y de los bienes, ya sean provocadas por averías, manipulaciones en los sistemas o por otras circunstancias que generen la situación de riesgo.

2. Salvo los casos de urgencia, la empresa gestora de los servicios debe comunicar las interrupciones temporales y debe informar de su incidencia territorial y temporal, al menos con 24 horas de antelación, y debe darle publicidad por los medios que se encuentren a su alcance. En estos casos, también se debe informar de la duración prevista, siempre que sea posible.

3. La interrupción a cargo de la empresa gestora de los servicios y no derivada de fuerza mayor, ni imputable a la conducta de la persona abonada, por un periodo continuado superior a los diez días, otorga el derecho de la persona abonada a reclamar el reintegro de la parte proporcional de la cuota fija correspondiente al número de días de interrupción, siempre que una disposición de rango superior a esta ordenanza no establezca lo contrario.

4. La empresa gestora de los servicios asume la reparación de las averías o fugas que se produzcan en los elementos integrantes de los sistemas de suministro, excepto cuando hayan sido a consecuencia de la conducta voluntaria o involuntaria de otros. En estos casos, la empresa gestora de los servicios debe exigir a la persona responsable de la avería o la fuga la restitución tanto de los daños ocasionados como de los importes dejados de facturar.

Artículo 21.

Garantía de presión del servicio de suministro

1. De conformidad con el apartado 8.k) de esta ordenanza, la empresa gestora de los servicios está obligada a mantener una presión estática permanente no inferior a 1,5 kg/cm² medida en el punto de entrega a la persona abonada, excepto cuando por causas justificadas la empresa gestora de los servicios comunique que no puede garantizar esta presión. En estos casos la persona abonada debe asumir las instalaciones de elevación necesarias.

2. En aquellos casos en que la empresa gestora de los servicios aplique un bombeo o sobrepresión a determinadas personas abonadas, para cumplir con la garantía de presión establecida en el anterior apartado, la empresa gestora puede aplicar en la tarifa una repercusión por sobrecoste del servicio de suministro.

3. La persona abonada puede solicitar a la empresa gestora de los servicios información sobre los valores nominales de presión máxima y mínima de su conexión. En caso de que la empresa gestora de los servicios deba introducir, por razones del servicio, cambios sustanciales sobre las condiciones establecidas, debe notificarlo a las personas usuarias afectadas.

Artículo 22.

Condiciones sanitarias

1. La empresa gestora de los servicios debe garantizar que el agua suministrada sea apta para el consumo humano en el punto de entrega y que se respeten los criterios sanitarios fijados por el Real Decreto 3/2023, de 10 de enero, por el que se establecen los criterios técnicos sanitarios de la calidad del agua de consumo, su control y su suministro y el resto de normativa vigente.

2. No es responsabilidad de la empresa gestora de los servicios garantizar la calidad del agua después de cualquier equipamiento colocado por la persona abonada que modifique las características sanitarias del agua suministrada (calentadores, descalcificadores, tratamiento de ósmosis inversa...).

TÍTULO VI **AHORRO DE AGUA**

Artículo 23.

Medidas de ahorro, uso eficiente y reducción del consumo de agua

1. Concienciación y asesoramiento

Las empresas gestoras desarrollarán campañas de concienciación ciudadana y acciones de asesoramiento con el objetivo de reducir la demanda de agua, mejorar la eficiencia en el uso y prevenir el deterioro de los recursos hídricos disponibles, tanto actuales como futuros. Estas actuaciones se podrán articular mediante programas educativos y formativos, acciones de asesoramiento y campañas de sensibilización en los medios de comunicación. e incluirán la detección de fugas, la promoción de dispositivos de bajo consumo, el correcto funcionamiento de los sistemas de tratamiento del agua y el fomento de la individualización de contadores.



2. Actuaciones prioritarias

Las campañas incluirán, como mínimo, actuaciones relativas a la detección y reparación de fugas, la promoción de la lampistería de bajo consumo, el correcto funcionamiento de los sistemas de tratamiento del agua y de las autorizaciones de uso correspondientes, el fomento de la individualización de contadores en edificios plurifamiliares y el mantenimiento adecuado de aljibes y depósitos.

3. Tarifas progresivas en viviendas y uso adecuado en establecimientos

En el ámbito de las viviendas, se aplicarán tarifas progresivas que diferencien el consumo básico de los usos suntuarios, mediante bloques de consumo. En el caso de los establecimientos, la empresa gestora aplicará mecanismos de control para garantizar un uso eficiente del agua.

4. Individualización de contadores

De acuerdo con las indicaciones del PHIB, se promoverá la instalación de contadores individuales en edificios plurifamiliares existentes, dado que las viviendas con contadores comunitarios presentan consumos superiores a los que disponen de contadores individualizados.

5. Riego de parques, jardines y zonas verdes

En el caso de la jardinería se debe disponer de un sistema de reaprovechamiento de aguas pluviales para el riego, pudiéndose aplicar recargos en caso de que no se disponga. Los parques, jardines y zonas verdes municipales, tanto las nuevas como las remodelaciones o sustituciones, deberán diseñarse con criterios de xerojardinería o jardinería bajo consumo, priorizando la selección de especies vegetales de bajo requerimiento hídrico y sistemas de riego eficientes. Siempre que sea técnicamente viable, se utilizarán aguas pluviales o regeneradas.

6. Piscinas

Las piscinas deberán disponer de lonas del vaso de agua y podrán estar sujetas a medidas de control del consumo, incluida la instalación de contadores específicos para el llenado con agua de red. El Ayuntamiento podrá regular la construcción de nuevas piscinas mediante instrumentos de planificación urbanística, incluyendo limitaciones, moratorias en situaciones de sequía y requisitos técnicos orientados a minimizar el consumo e integrar criterios de ahorro. Las piscinas públicas y privadas podrán ser declaradas refugios climáticos.

7. Grandes consumidores

Los grandes consumidores de agua deberán elaborar y presentar al Ayuntamiento un Plan de reducción del consumo de agua asociado a su actividad, orientado al uso eficiente del recurso en sus procesos e instalaciones, así como a la incorporación de estrategias y mecanismos de ahorro. Estos planes deberán incluir obligatoriamente medidas adicionales para situaciones de sequía, tendrán una vigencia de cuatro años y serán objeto de seguimiento por parte del Ayuntamiento en cuanto a su aplicación y efectividad.

TÍTULO VII VERTIDOS A LA RED DE SANEAMIENTO

Capítulo I Clasificación de los vertidos

Artículo 24.

Clasificación de los vertidos

1. En función de la procedencia, los vertidos de aguas residuales se clasifican en:

- a) Vertidos domésticos.
- b) Vertidos no domésticos.

2. En función de la carga contaminante de las aguas, los vertidos no domésticos se clasifican en:

- a) Vertidos de baja carga contaminante.
- b) Vertidos de alta carga contaminante.

Artículo 25.

Caracterización del tipo de vertido

1. Vertidos domésticos:



a) Se trata de vertidos procedentes de las viviendas y edificaciones con objetivo social similar, en los que el agua procede de la actividad puramente doméstica (higiene personal, usos alimentarios, prácticas domiciliarias), sin adición ni conexión de ningún otro tipo de efluentes.

Se puede aplicar esta modalidad exclusivamente a locales destinados a vivienda, siempre que no se realice actividad industrial, comercial o profesional de ningún tipo; también se puede aplicar a los centros sociales, residenciales o centros sanitarios, si disponen de una adecuada gestión de residuos y producen un vertido de características asimilables a las de las viviendas.

b) Los vertidos domésticos no deben sobrepasar los límites ni las características establecidas en el PHIB.

2. Vertidos no domésticos:

Se aplica a los vertidos en los que el agua no se utiliza para fines domésticos.

El origen de estos vertidos puede ser:

a) Usos comerciales: aquellos que se generan cuando el agua se destina a las necesidades de locales comerciales y de negocios, como oficinas, despachos, tiendas, centros de enseñanza, centros deportivos, clubes sociales y recreativos, garajes o cocheras; también son los usos relacionados con hostelería, restauración, alojamiento y ocio.

b) Usos industriales: aquellos que se generan después de la utilización del agua como un elemento directo o indirecto de un proceso de producción.

c) Especiales: volúmenes aportados directamente al sistema de depuración por camiones tanque, cisternas o similares, o extraordinariamente y con autorización previa, en algún punto específico y determinado de la red de saneamiento de vertidos con características particulares, a través de su recogida, transporte y entrega controlada.

2.1. Los vertidos no domésticos de baja carga contaminante no deben sobrepasar los límites ni las características establecidas en el PHIB.

Con carácter general tienen la consideración de vertidos domésticos de carga baja todos aquellos efluentes procedentes de consumos industriales y comerciales (cuando no haya producción o transformación de bienes o productos), incluidos los usos relacionados con hostelería, restauración, alojamiento y ocio, así como organismos oficiales, dependencias y servicios municipales, y otras personas o entidades usuarias según el contrato de suministro de agua.

Las actividades el vertido que tengan esta caracterización tienen, con respecto a la ordenanza, la consideración de vertidos asimilables a domésticos.

Aquellos usos comerciales que, por su naturaleza y actividad, deberían estar considerados vertidos no domésticos de baja carga contaminante (bares, restaurantes, hoteles, talleres de reparación...) pero que sobrepasen estos valores, y cumplan lo establecido en el anexo I, tienen la consideración, únicamente a efectos de autorización de vertido, como vertidos asimilables a domésticos, siempre que no superen los límites establecidos para el parámetro de conductividad e instalen en sus redes interiores arquetas separadoras de grasas y/o decantador de sólidos adaptadas a los volúmenes de vertido, y realicen su retirada a través de una empresa gestora autorizada.

Excepcionalmente, el parámetro conductividad no debe ser un factor limitante en casos justificados donde las analíticas de caracterización del agua de abastecimiento en el término municipal de Manacor, y concretamente en los puntos de suministro de agua en cada uno de los núcleos de población, presenten valores de conductividad elevados.

2.2. Tienen la consideración de vertidos no domésticos de alta carga contaminando todos los vertidos procedentes de consumos industriales y comerciales en los que haya producción o transformación de bienes y productos, y aquellos otros vertidos que, independientemente de su origen, sobrepasen los valores paramétricos de los vertidos no domésticos de baja carga contaminante, excluyendo lo indicado en el apartado 2.1.c.

Artículo 26.

Cambio de caracterización del vertido

1. La persona o entidad titular del vertido, en caso de considerar que la caracterización de su vertido no se ajusta a sus características físicoquímicas, debe solicitar un cambio del tipo de vertido presentando una nueva solicitud de autorización, acompañada con los correspondientes análisis de caracterización.

En caso de disponer de más de un punto de vertido a la red de saneamiento pública, deben presentarse analíticas de caracterización para cada uno de los puntos. La autoridad competente debe tomar como referencia para la caracterización del vertido la analítica con los resultados menos favorables.

La nueva calificación del vertido es efectiva una vez que los servicios técnicos municipales han realizado las comprobaciones pertinentes.



2. En el supuesto de que la inspección determine que no da lugar a lo que se solicita, porque no se ajusta a lo establecido en esta ordenanza, se pueden facturar los gastos generados por la inspección y análisis realizados, que deben valorarse según las tasas oficiales en vigor.

3. Los servicios municipales pueden modificar la calificación del vertido en función de las campañas de muestreo y análisis de los parámetros y límites establecidos en esta ordenanza, con el fin de asegurar los principios de equidad entre las diferentes personas o entidades usuarias de la red municipal. La nueva calificación del vertido tiene efectos desde la fecha en que se ha realizado la inspección.

Artículo 27.

Vertidos prohibidos

1. Independientemente de la caracterización del tipo de vertido, queda prohibido verter o permitir que se viertan directa o indirectamente, a la red de saneamiento, las sustancias contaminantes recogidas en el artículo 4 de la presente ordenanza, las aguas residuales o cualquier otro tipo de residuos sólidos, líquidos o gaseosos que, por mor de su naturaleza, propiedades o cantidad, causen o puedan causar por sí solos o por interacción con otros residuos, afecciones al medio ambiente, a los recursos hidráulicos y procesos biológicos asociados a la conservación de la red de saneamiento, así como a los procesos de depuración realizados en las depuradoras, o a su personal, incluyendo además de la clasificación no exhaustiva incorporada en el Anexo IV del Real Decreto 49/2023, de 24 de enero, para el que se aprueba el Plan Hidrológico de la Demarcación Hidrográfica de las Islas Baleares, o en la normativa que la sustituya, los siguientes:

- a) Vertidos industriales líquidos, concentrados, de un solo uso, cuyo tratamiento corresponda a una planta específica.
- b) Vertidos discontinuos procedentes de la limpieza de tanques de almacenamiento de combustibles, reactivos o materias primas. Esta limpieza debe efectuarse de manera que la evacuación no sea en la red de alcantarillado municipal.
- c) Otros vertidos: los vertidos prohibidos expresamente por la legislación vigente o por modificaciones futuras.

Artículo 28.

Vertidos permitidos

1. Se consideran vertidos permitidos aquellos que no están incluidos en el artículo anterior y cuya caracterización paramétrica se encuentra dentro de los límites de contaminación indicados en el PHIB.

Capítulo II *Autorización de vertido*

Artículo 29.

La autorización de vertido

1. Toda vivienda, edificio o actividad que vierta sus aguas residuales a la red de alcantarillado público debe disponer de la autorización de vertido, con el fin de comprobar que su uso se acomoda a las normas establecidas, y que la composición y las características de las aguas evacuadas se mantienen dentro de los límites de emisión fijados.

2. La autorización de vertido a la red de alcantarillado debe formalizarse entre el Ayuntamiento de Manacor, a través de cada empresa gestora del agua del municipio de Manacor, como responsable de la red de alcantarillado, y la persona abonada del inmueble, persona arrendataria, titular o titulares de la finca, local, actividad o industria que deba verter, o quien los represente, que reúnan las condiciones previstas en esta ordenanza, y que deben obligarse al cumplimiento de todos los preceptos que se contienen.

Junto con la correspondiente solicitud, debe presentar una caracterización del efluente en el momento más representativo, y los análisis necesarios para su caracterización deben ser efectuados por laboratorio autorizado, inscrito en el registro de Laboratorios de Salud Ambiental de las Islas Baleares o equivalentes.

Los gastos derivados de esta caracterización irán a cargo de la persona o entidad solicitante de la autorización de vertido.

3. La formalización de los contratos de servicios en caso de que sea de vertidos de tipos domésticos equivale a la autorización de vertido.

4. En el caso de traspasos y subrogación de actividades, es necesario revisar la autorización de vertido.

Artículo 30.

Vertidos de aguas residuales domésticas y no domésticas de carga baja asimilables a las domésticas

1. Los vertidos de aguas residuales domésticas y los vertidos de aguas residuales no domésticas de carga baja asimilables a domésticas están autorizados, sin necesidad de solicitud previa de vertido, en el momento que se formalice el correspondiente contrato de servicio de saneamiento y siempre que esté autorizada la acometida y se cumplan las condiciones que se fijan en esta ordenanza y en el resto de



normativa de aplicación.

2. Los servicios municipales pueden exigir a la persona solicitante la caracterización del vertido, cuando se identifiquen condiciones de vertido que no concuerden con su naturaleza doméstica o se observen prácticas que incumplen esta norma, y ocasionen una repercusión directa al medio receptor.

Artículo 31.

Vertidos de aguas residuales no domésticas de carga alta

1. En el caso de vertidos de aguas residuales no domésticas de carga alta es obligación solicitar la autorización de vertido al igual que las aguas especiales, y debe corregirse, en función de su singularidad, el modelo de autorización de vertido utilizado.

2. En el caso de actividades incluidas en el anexo 1 del Real Decreto Legislativo 1/2016, de 16 de diciembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de prevención y control integrados de la contaminación, o normas que la sustituyan, y que efectúen vertidos de aguas residuales a redes de saneamiento, deben solicitar "la autorización ambiental integrada" a la Consejería de Medio Ambiente. Se trata de una autorización otorgada con carácter previo a cualquier otra autorización o licencia sustantiva exigible, de carácter vinculante para todo lo referente al acondicionamiento ambiental.

3. Cuando una instalación quiera efectuar algún cambio en la composición o el volumen del vertido respecto de los datos declarados en la solicitud de vertido, debe presentar, con carácter previo, una nueva solicitud en la que se hagan constar los nuevos datos y características del vertido.

4. Las diferentes empresas gestoras del agua del municipio de Manacor deben facilitar el impreso de solicitud de autorización de vertido, que debe cumplimentar la persona solicitante, quien debe responsabilizarse de la veracidad de los datos que declara.

La información general que puede contener la solicitud debe incluir, entre otros:

- a) Datos de identificación de la persona solicitante (nombre, dirección, CNAE y CIF de la entidad jurídica solicitante, así como los datos de identificación de la persona representante de la entidad que efectúa la solicitud).
- b) Ubicación y características de la instalación o actividad.
En referencia a la producción:
- c) Descripción de la actividad, instalaciones y procesos que se desarrollan que puedan influir en el vertido final.
- d) Materias primas o productos utilizados como tales, indicando las cantidades.
- e) Descripción del producto objeto de fabricación, así como de los productos intermedios o subproductos si los hubiere, indicando la cantidad, especificaciones y ritmo de producción.
- f) Destino que se da a los subproductos originados en la depuración, si hay, en función de las características, según lo dispuesto en la legislación vigente.

En referencia a los vertidos:

- g) Volumen de agua residual de descarga y régimen de esta: horario, duración, caudal medio, caudal punta y variaciones diarias, mensuales y estacionales, si las hubiere.
- h) Características fisicoquímicas y concentraciones de las aguas residuales, que incluyan todos los parámetros que se describen en esta ordenanza, sin perjuicio de que puedan solicitarse determinaciones no descritas específicamente en la norma, que deben incluir los valores máximos, mínimos y medios, así como la información necesaria para la correcta identificación de las características del vertido.

Tratamiento previo de los vertidos:

- i) Descripción de las instalaciones de corrección del vertido existentes o previstas, con planos o esquemas de funcionamiento y datos de rendimiento de estas instalaciones, así como la composición final de los vertidos descargados con los resultados de los análisis de arranque realizados, si procede. Ubicación de estas instalaciones y punto final del vertido al saneamiento municipal

Planos:

- j) Planos de situación, planta, conducciones, instalaciones mecánicas de detalle de la red de saneamiento y arquetas de los pozos de registro y de los dispositivos de seguridad, si los hay, con dimensiones, situación y cotas.

Otros:

- k) Suministro de agua (red, pozo...).
- l) Volumen de agua que se consume o prevé consumir la industria, tanto de la red de abastecimiento como de pozo u otros orígenes.





- m) Dispositivos de seguridad adoptados para prevenir accidentes en los elementos de almacenamiento de materias primas, compuestos intermedios o productos elaborados susceptibles de ser vertidos a la red de alcantarillado.
- n) Proyecto de medidas preventivas, correctivas de seguridad y/o reparadoras para supuesto accidente o emergencia de vertidos.
- o) Otros datos que el Ayuntamiento pueda fijar para considerarlos también necesarios a efectos de conceder todas las circunstancias y los elementos involucrados en los vertidos de aguas residuales.

Artículo 32.

Resolución

1. En función del estudio de los datos proporcionados por la persona abonada, se debe informar a la persona solicitante, en caso de ser necesario, de los requisitos para autorizar el vertido.
2. Si transcurridos seis meses desde la comunicación no se han cumplido los requisitos indicados, se entiende que se ha desistido de la solicitud, y se declara acto seguido este desistimiento.
3. La autorización del vertido no se entiende concedida hasta que la persona o entidad solicitante obtenga su autorización expresa y debe concederse cuando se hayan ejecutado todas las actuaciones exigidas para que se cumplan los requisitos, y se hayan realizado las comprobaciones que consideren pertinentes los servicios municipales.

La autorización de vertido se otorga cuando las características se ajustan a lo establecido en esta ordenanza y otras normativas de aplicación, y puede incluirse en la autorización, entre otras:

- Limitaciones relativas a las concentraciones máximas y medias de los parámetros de contaminación.
- Los caudales y horarios de descarga.
- Los requisitos en cuanto a la adecuación de las instalaciones para la inspección, toma de muestras y plan de autocontrol.
- Otras condiciones complementarias que garanticen el cumplimiento de esta ordenanza, como programas de vigilancia del mantenimiento de las instalaciones y certificaciones periódicas o programas de control de vertidos.
- En caso de requerirse análisis de autocontrol, las determinaciones y los resultados deben estar a disposición de los servicios municipales encargados de la inspección y el control de vertidos.

Esta autorización debe otorgarse por un periodo máximo que deben determinar los servicios municipales, donde deben indicarse las condiciones particulares a las que deben ajustarse los vertidos y los dispositivos de control, la medida de caudal y el muestreo que deben instalarse para la obtención del permiso. Si transcurrido el plazo concedido no han finalizado las actuaciones requeridas para autorizar el vertido, debe solicitarse por escrito una prórroga. En todo caso, esta situación de autorización provisional no puede prolongarse por un periodo superior a los 18 meses.

En caso de que el vertido presente características no corregibles a través del tratamiento pertinente, se denegará la autorización del vertido.

Artículo 33.

Validez de la autorización

Excepto existencia de otras normas de rango superior, la autorización de vertido debe tener un periodo de validez de tres años, y debe renovarse de forma automática, previa comprobación de los datos, si no se dan los siguientes supuestos:

- a) Que haya cambio en la propiedad o en el nombre de la razón social.
- b) Que se realicen modificaciones en los sistemas de producción que varíen cualitativa o cuantitativamente el vertido.

Artículo 34.

Modificación, suspensión y extinción de la autorización

1. La autoridad competente puede modificar las condiciones de la autorización de vertido cuando las circunstancias que motivaron su otorgamiento se hayan alterado o sobrevengan otras que, si hubieran existido anteriormente, habrían justificado su denegación u otorgamiento en términos distintos; y en su caso, la autoridad competente puede suspender temporalmente el servicio de saneamiento, hasta que se superen estas circunstancias.

2. La persona abonada será informada con antelación de las posibles modificaciones y deberá poder disponer del tiempo adecuado para adaptarse a su cumplimiento.

3. Con independencia del período de validez general establecido, las autorizaciones de vertido se extinguen por cualquiera de las siguientes causas:

- a) Por petición de la persona o entidad titular del vertido.
- b) Por cese o cambio en la actividad origen del vertido autorizado.
- c) Por modificación sustancial de las características fisicoquímicas del vertido, siempre que no se haya recibido ninguna notificación de inicio de modificación de la autorización de vertido, y que supongan, entre otras:
- una variación superior al doble de los caudales consignados en la solicitud de vertido como caudales diarios vertidos,
 - una variación superior al doble de los valores de composición fisicoquímica de los vertidos,
 - la existencia de vertidos no permitidos,
 - el incumplimiento de las prohibiciones y limitaciones establecidas en esta ordenanza o aquellas establecidas en la autorización.
- d) Por acciones derivadas del vertido, no enmendables, y causantes de riesgos graves de daños para otros, el medio ambiente o las instalaciones.
- e) Por incumplimiento de las condiciones impuestas en la autorización del vertido.

4. La extinción de la autorización de vertido es efectiva desde la fecha de comunicación a la persona interesada y da lugar a la clausura de las instalaciones de vertido.

Los casos de los apartados 3c, 3d y 3e de este artículo, por tratarse de vertidos no autorizados, dan lugar a incoar un procedimiento sancionador, y si se trata de una actividad se puede instruir un expediente de suspensión si para el funcionamiento de esta actividad es indispensable el vertido.

Con independencia de las sanciones que les sean impuestas, las personas o entidades infractoras pueden ser obligadas a reparar los daños y perjuicios ocasionados.

5. La reanudación de un vertido cuando se haya extinguido la autorización requiere una nueva solicitud, que debe tramitarse en la forma establecida en esta ordenanza.

Artículo 35.

Instalaciones de inspección y control

A efectos de la determinación de la carga contaminante, los establecimientos que aboquen aguas residuales no domésticas deben poner al servicio del personal inspector las siguientes instalaciones de inspección y control:

- a) Pozo o arqueta de registro. Antes de la conexión al sistema y en todas y cada una de las conexiones que posea, debe disponer de una arqueta de registro libre de cualquier tipo de obstáculo y accesible en todo momento al personal inspector, ubicada siempre que sea posible dentro de la parcela objeto de la actividad industrial. A tal efecto, las industrias deben unificar siempre que sea posible sus vertidos, respetando las redes separativas allí donde existan. Asimismo, deben enviar a la empresa gestora de los servicios los planos de construcción y situación de los pozos y aparatos complementarios para su identificación y censo.
- En el caso de actividades obligadas a solicitar el permiso de vertido, las características de esta arqueta deben determinarse en el correspondiente permiso. Por el contrario, en actividades no sometidas a este permiso, la arqueta debe ajustarse a los requisitos mínimos establecidos en la legislación aplicable. No obstante, previa petición de la persona interesada y el informe favorable previo de los servicios técnicos, la persona usuaria puede redactar un proyecto detallado de otro tipo de pozo, arqueta o elemento alternativo, y someterlo a aprobación de la empresa gestora de los servicios.
- b) Aforo de caudales. La arqueta debe disponer, cuando el permiso de vertido así lo establezca, de un elemento aforador, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, con un registro totalizador para la determinación exacta del caudal vertido. Si los volúmenes de agua consumida y los volúmenes de agua vertida son aproximadamente los mismos, la medida de la lectura del caudal de agua por suministro puede ser utilizada como aforo del caudal vertido, siempre que el Ayuntamiento o la empresa gestora de los servicios estime adecuada esta aproximación.
- c) Otros sistemas. Si las características del vertido lo requieren, se puede establecer en el permiso de vertido la obligatoriedad de instalar otros sistemas, como un analizador en continuo, sistema de toma de muestras automático, depósito de retención, etc.
- d) Mantenimiento. Las instalaciones industriales que viertan aguas residuales al sistema público de saneamiento deben conservar en perfecto estado de funcionamiento todos los equipos de medida, muestreo y control necesarios para la realización de la vigilancia y el control de los vertidos de sus aguas residuales.

Artículo 36.

Muestreo y control automático

1. Cuando las características del vertido lo requieren, se puede establecer en el permiso de vertido, o posteriormente en el permiso, la obligatoriedad de instalar otros sistemas de control, como un analizador en continuo, sistema de toma de muestras automático, depósito de retención etc. Así como la operativa de la captura de datos de estos sistemas.

2. La empresa gestora de los servicios puede exigir la instalación de sistemas de medida en continuo y de muestreo sistemático de los parámetros que en cada caso procedan, incluso con la posibilidad de transferencia automática de los datos recogidos por aquellas industrias que hayan incurrido en incumplimiento de las condiciones de vertido o hayan modificado su actividad y sean susceptibles de episodios puntuales y/o accidentales de vertido de cargas contaminantes que puedan significar episodios graves de contaminación o alteraciones en el funcionamiento de la EDAR.

Artículo 37.

Autocontrol por parte de las instalaciones

1. Las personas titulares de los permisos de vertido deben realizar los autocontroles que se definan en los correspondientes permisos. Si así se establece, deben instalar en sus pozos de registro sondas, muestreadores y medidores, y otros equipos que cumplan las normas de calidad y calibración exigibles con el fin de autoevaluar sus vertidos, y poner los datos obtenidos a disposición de la empresa gestora de los servicios o transmitir la información a tiempo real.

2. La empresa gestora de los servicios puede efectuar calibraciones con el fin de determinar la validez de los datos obtenidos.

3. Si el sistema ofrece suficientes garantías, la empresa gestora de los servicios puede validar los datos así obtenidos y utilizarlos en los expedientes de control de los vertidos correspondientes al inspeccionado.

Capítulo III.

Vertidos con tratamiento especial

Artículo 38.

Descalcificadores, sistemas de ósmosis inversa y otros sistemas de tratamiento del agua

1. Los vertidos del agua de rechazo de los sistemas de ósmosis inversa, o cualquier otro sistema de tratamiento de agua, ya sean gestionados por personas usuarias o por empresas gestoras del servicio, que viertan a la red de alcantarillado quedan condicionados a la autorización municipal en función de sus características cuantitativas y cualitativas y su impacto en la EDAR correspondiente.

2. Las personas usuarias están obligadas a comunicar a la empresa gestora del servicio el tipo de tecnología, así como el tipo y la cantidad de producto utilizado adicionado al agua con el objetivo de poder cuantificar su impacto en la EDAR.

3. En general, quedan prohibidos los vertidos del agua de rechazo de los sistemas de ósmosis y descalcificadores de uso doméstico, o cualquier otro sistema de tratamiento de agua, en aquellos sectores que se abastecen de agua potable en un sector declarado de aguas blanquiazules.

Artículo 39.

Camiones cisterna con aguas residuales

1. Queda totalmente prohibida la descarga directa mediante camiones cisterna en los sistemas colectores de la red de alcantarillado.

En caso de detectarse una descarga directa en la red de saneamiento, se debe imponer una sanción según lo previsto en esta ordenanza.

Excepcionalmente y por motivos justificados, como la reparación de una tubería o una estación de impulsión, puede evacuarse directamente desde camiones cisterna a la red de alcantarillado, pero están únicamente autorizados a realizarlo los servicios municipales o los camiones cisterna de otras empresas que trabajen para los servicios municipales.

2. La descarga de aguas residuales puede realizarse directamente en las estaciones depuradoras de aguas residuales del municipio habilitadas para aceptarlas, previa autorización de la entidad titular de la instalación y cumpliendo con los procedimientos de trabajo establecidos, sin perjuicio de los permisos exigibles por la legislación sectorial aplicable y las indicaciones de esta ordenanza.

3. En caso de realizarse descargas procedentes de otros términos municipales, se deben comunicar a la entidad titular los motivos por los que no se ha podido realizar la descarga en la correspondiente instalación municipal. En caso de permitir su descarga, debe tramitarse y cumplir lo indicado en este artículo.

No se permiten las descargas procedentes de otros términos municipales sin cumplir lo indicado en el punto anterior.

4. Para tener un control de las descargas, las empresas autorizadas deben cumplir lo que indican los procedimientos establecidos por la empresa gestora de la explotación. El incumplimiento, además de conllevar las correspondientes sanciones, puede ser motivo de prohibición



de descargas futuras.

La entidad titular de la instalación, en función de la naturaleza del vertido, el volumen o características físicas que presente puede realizar las analíticas de caracterización que estime oportunas, siguiendo los procedimientos establecidos en cada caso.

Si de los resultados obtenidos se deriva una caracterización de vertido que supera lo establecido en esta ordenanza, además de los costes de las analíticas de caracterización, la empresa puede tener que pagar un coeficiente de carga contaminante que debe gravar sobre el volumen de la descarga realizada.

En casos justificados, puede requerirse un tratamiento previo antes de la evacuación a las instalaciones, con el objeto de evitar la alteración del proceso de depuración.

Si se detecta que las cargas contaminantes de las aguas vertidas pueden ocasionar una alteración de los procesos de depuración y/u obstruyen los elementos mecánicos existentes en la zona habilitada para la descarga de camiones, la entidad titular puede denegar la descarga y debe tratarse a través de una empresa gestora autorizada.

5. Las descargas realizadas durante el periodo comprendido entre las 21.00 h y las 8.00 h, requieren una solicitud previa, siguiendo las indicaciones recogidas en los procedimientos de trabajo elaborados por la entidad titular de la explotación.

6. El incumplimiento de protocolo puede ser motivo de sanción y prohibición de descargas futuras.

7. En caso de detectarse incidencias en la zona de pretratamiento por un mal uso de las instalaciones municipales realizado por las empresas externas, especialmente durante el horario nocturno, la entidad titular de la explotación puede solicitar las compensaciones económicas correspondientes para afrontar los gastos derivados de su acondicionamiento.

8. Las descargas deben hacerse evitando caudales instantáneos excesivos que puedan colapsar las entradas procedentes de las estaciones de impulsión.

9. Las ordenanzas fiscales o no fiscales pueden establecer cuotas de descarga de camiones cisterna directamente en las estaciones depuradoras del término, en función del volumen descargado.

Independientemente de esta cuota de descarga, puede establecerse un coeficiente de carga contaminante que grave aquellas descargas cuya caracterización supere los límites establecidos en esta ordenanza.

Artículo 40.

Vaciado de piscinas

1. Se prohíbe el vaciado total de las piscinas públicas y privadas, que sólo se puede hacer en caso de reparación o por motivos sanitarios, previa comunicación a la empresa gestora.

2. Se debe evitar el vertido de los vaciados parciales a la red de alcantarillado. En todo caso, deben ser los mínimos requeridos para cumplir con la normativa de carácter sanitario y deben reutilizarse en la medida de lo posible.

Artículo 41.

Váteres químicos portátiles (autocaravanas, baños públicos, barcos...)

1. Los efluentes residuales de los baños portátiles son considerados aguas residuales industriales.

2. No pueden evacuarse de forma directa a la red de alcantarillado las aguas residuales cuyo origen sean baños químicos portátiles: se requiere un tratamiento previo antes de su evacuación a la red municipal. En caso de que no sea posible este tratamiento, debe gestionarse a través de una empresa gestora autorizada.

TÍTULO VIII

LAS CONEXIONES A LOS SERVICIOS DE ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO

Artículo 42.

La conexión de servicios

1. Las conexiones a los servicios de suministro y saneamiento se realizan mediante los ramales de acometida externa definidos en esta ordenanza.





2. Están obligados a disponer de conexión cada uno de los inmuebles que jurídica o físicamente constituyan una unidad independiente de edificación con acceso directo o indirecto, por medio de los elementos comunes, a la vía pública. A efectos de aplicación de esta ordenanza, se considera unidad independiente de edificación el conjunto de viviendas y/o locales con uno o más portales comunes de entrada o una o más escaleras y los edificios comerciales e industriales cuya construcción ha sido ejecutada bajo una misma licencia urbanística de obras.
3. En todos los edificios de nueva planta y en las reformas integrales de los edificios existentes se debe disponer de un contador para cada local, además de los correspondientes a cada una de las viviendas, de acuerdo con el artículo 86 del Plan general de ordenación urbana. No obstante lo anterior, se promoverá la instalación de contadores individuales en cada una de las viviendas que forman parte de la unidad independiente de edificación.
4. Cuando exista, a juicio de la empresa gestora de los servicios, una causa justificada, la persona titular del uso de un local comercial de un edificio puede contratar conexiones independientes a su cargo.
5. Cuando una finca o fincas en régimen de comunidad tenga un espacio con servicios comunes, la empresa gestora de los servicios puede obligar a contratar una conexión independiente para estos servicios.
6. En todo caso, queda prohibido que los inmuebles contabilizados en una unidad independiente de edificación disfruten de la conexión establecida para esta edificación, aunque pertenezcan al mismo propietario o propietaria.

Artículo 43.

Elementos de la red

1. En caso de que el elemento de la red de saneamiento haga ruido, vibraciones o se encuentre en mal estado, las empresas gestoras del servicio deben repararlas.
2. Si por alguna circunstancia se constata que se han producido daños a otros ocasionados por un mal estado de los elementos de la red, se pueden reclamar las correspondientes indemnizaciones, presentando la documentación pertinente en las oficinas de las diferentes empresas que gestionan el agua del municipio.
3. En el caso de que obras programadas en la red de saneamiento puedan ocasionar molestias a los vecinos y vecinas o afecten al tráfico rodado, se debe gestionar con la Policía Local la forma de proceder y debe comunicarse a las personas residentes mediante carta, correo, redes sociales y/o publicación en la página web del Ayuntamiento y/o las diferentes empresas que gestionan el agua del municipio.

Artículo 44.

Modificaciones de las condiciones de la conexión

Las modificaciones en las condiciones de utilización de una conexión originadas a consecuencia de traslados de las acometidas o instalaciones interiores, variaciones importantes de caudales, cambios de uso o rehabilitaciones de inmuebles, tienen la consideración de nuevas conexiones y, en consecuencia, se llevará a cabo la modificación del contrato vigente y la tramitación de la solicitud correspondiente.

Artículo 45.

Particularidades en la fase de obras

1. Toda obra en vía pública debe disponer de los correspondientes permisos y licencias, y debe estar correctamente delimitada y señalizada tanto de día como de noche para garantizar la seguridad de cualquier peatón y vehículo que circule por la zona, de acuerdo con las normas y ordenanzas aprobadas en relación con las obras en vía pública.
2. Del mismo modo, todas las actuaciones puntuales que realicen los servicios municipales en vía pública deben señalizarse mediante elementos de seguridad antes de iniciarse los trabajos.
3. Con el objeto de agilizar los trabajos en vía pública de los servicios municipales, especialmente en caso de vertidos a la vía pública u otras actuaciones que requieran una actuación inmediata, se establecerán las medidas pertinentes de coordinación con las autoridades municipales competentes en la ordenación del tráfico rodado, en caso de que las actuaciones produzcan alteraciones en el flujo normal del tráfico y/o haya vehículos que dificulten la realización de las tareas.
4. En el caso de que los servicios municipales informen a las personas o entidades titulares de las licencias de obra de la presencia de conducciones u otros elementos en la red de saneamiento, y se producen roturas o afecciones, la persona o entidad titular debe asumir los costes directos de reposición, así como aquellos costes indirectos que puedan derivarse de la necesidad de intervención de los servicios municipales.
5. A su vez y si como consecuencia de cualquier tipo de obra (rehabilitación, reforma o construcción) se constata que de forma indirecta se



producen afecciones a la red pública municipal, tanto de tipo estructural como en la vehiculización del agua, tanto aguas arriba como aguas abajo de la obra, la persona o entidad promotora debe asumir los costes de reparación y de adecuación de la red, y dejar la infraestructura como se encontraba inicialmente.

6. En el caso de que se produzcan roturas de pavimentos en vía pública, las personas o entidades titulares de las obras deben reponerlos con las mismas características que los destruidos, sin limitarse únicamente a la parte de obras realizadas, sino que debe comprender toda la zona necesaria para mantener la uniformidad del pavimento inicial.

7. La evacuación de aguas de cualquier procedencia (freáticas, pluviales, inodoros de obras y similares) durante la fase de obras, requiere, si deben evacuarse a la red municipal, la solicitud de vertido provisional, además del cumplimiento de lo indicado en esta ordenanza.

8. En caso de obras en vía pública de los servicios municipales mediante medios mecánicos o herramientas que por sus características produzcan renewos o vibraciones molestas y cuya no ejecución pueda ocasionar deterioro en las condiciones ambientales del medio receptor, así como afecciones graves en la salubridad de los residentes, debe regirse por lo previsto en la ordenanza municipal de protección del medio ambiente contra la contaminación por renewos y vibraciones.

9. Cualquier acequia realizada en el espacio urbano comporta la obligación de acabar la obra con un pavimento determinado, regulado por la normativa municipal, y en óptimas condiciones de servicio, tal como dispone el artículo 46 del Plan General de Ordenación y el Catálogo de Elementos y Espacios Protegidos del término municipal de Manacor.

Artículo 46.

Ejecución de las obras necesarias para la conexión de los servicios

1. Una vez la persona interesada ha abonado los importes acreditados, la empresa gestora de los servicios tramita la obtención de las autorizaciones y permisos que sean necesarios ante las entidades y organismos competentes.

2. Una vez obtenga las autorizaciones o permisos necesarios, la empresa gestora de los servicios debe ejecutar las conexiones en el plazo máximo de quince días hábiles.

3. Las obras necesarias para la conexión de los servicios las ejecuta directamente la empresa gestora del servicio o mediante la empresa contratista encargada o autorizada por la empresa gestora, y cuando la parte promotora o constructora lo solicita, se la puede autorizar a realizar directamente la acometida.

Artículo 47.

Ejecución de la conexión de suministro

1. La acometida del servicio de suministro, mediante el ramal de acometida, se efectúa, siempre que sea posible, por debajo de la puerta principal del edificio o el lugar de acceso más próximo a la vía pública.

2. No obstante, la ubicación definitiva, así como la configuración concreta que adopte el ramal de acometida, la determina la empresa gestora de los servicios en base a las características del sistema de suministro de la zona. El dimensionado se fija en función de las características de las instalaciones interiores, y debe cumplirse la normativa básica en la materia.

3. Las características de las acometidas de suministro son las siguientes:

- a) Deben emplearse materiales aptos para agua potable.
- b) El ramal debe salir de la tubería de la calle mediante una conexión con collarín.
- c) Debe haber una llave de paso a la acera, en una arqueta.
- d) El recinto del contador debe tener unas dimensiones suficientes para colocarlo. El conjunto debe estar formado por una llave de paso con válvula antirretorno, el contador, una llave de purga y una segunda llave de paso.

Las empresas gestoras de servicios pueden concretar las características básicas aquí enumeradas mediante una instrucción técnica, que debe ser informada favorablemente por el Ayuntamiento.

Artículo 48.

Derechos económicos

1. Los derechos de conexión constituyen el importe que debe satisfacer la persona solicitante para disfrutar de la conexión física entre los sistemas de suministro y de saneamiento y la instalación privada.

2. Aparte de los derechos de conexión, la persona solicitante debe abonar igualmente los derechos de servicio, a fin de que la unidad urbana pueda disponer de los servicios.



3. Una vez presentada la solicitud, y en su defecto, a juicio de la empresa gestora de los servicios, ninguna causa de denegación de la conexión, se entregará una valoración económica de los derechos a satisfacer, que se hará efectiva en el plazo máximo de dos meses, a contar desde su fecha de la entrega.
4. Vencido el plazo otorgado sin que se haya verificado el pago, se entiende que la persona solicitante desiste de la solicitud.
5. El importe de los derechos de servicio y de conexión vienen determinados por la tipología de uso del inmueble al que se afectan, así como a las características de la unidad independiente de edificación a que se dará servicio, y se clasifican de acuerdo con alguna de las modalidades de uso previstas en esta ordenanza.

Artículo 49.

Condiciones para disfrutar de la conexión

1. En la aplicación de esta ordenanza, se considera que un solar o inmueble reúne las condiciones para poder conectarse a la red de distribución y disfrutar del servicio de suministro de agua cuando cumple las siguientes condiciones:

- a) Que confronte con un vial que disponga de red de distribución de agua.
- b) Que el nuevo suministro no represente una caída de presión apreciable en el abastecimiento sobre el punto de conexión.
- c) Que el inmueble a abarcar disponga de instalaciones interiores adecuadas a las prescripciones de esta ordenanza y el resto de normativa vigente, así como un sistema de evacuación de aguas residuales y pluviales técnicamente resuelto.

2. Cuando en una vía pública esté proyectada una red de distribución bajo las dos aceras, la existencia de esta red en la acera opuesta a la correspondiente al solar o inmueble no supone en ningún caso el cumplimiento de las condiciones expuestas.

Artículo 50.

Sistemas urbanos de drenaje sostenible

1. Con el fin de facilitar la gestión del agua de lluvia, se debe fomentar en edificaciones, desarrollos urbanos e infraestructuras lineales el uso de sistemas urbanos de drenaje sostenible mediante técnicas de desarrollo sostenible, con el objeto de atenuar la escorrentía superficial y su contaminación, y reducir desbordamientos durante lluvias intensas y pérdidas de calidad del recurso, lo que minimiza el impacto de las aguas pluviales en las redes de saneamiento y drenaje.

2. Las infraestructuras nuevas que ocupen grandes superficies, como aparcamientos, instalaciones deportivas y de ocio, así como otras que puedan generar una lámina de agua superficial importante, deben adoptar sistemas de drenaje sostenible que minimicen el impacto de las aguas pluviales en las redes de saneamiento y drenaje y a su vez permitan el almacenamiento para su uso posterior o la reincorporación al medio, tal y como dispone el artículo 51 del Plan hidrológico de las Islas Baleares, aprobado mediante el Real Decreto 49/2023, de 24 de enero.

3. Deben establecerse medidas para la implantación de sistemas de drenajes sostenibles o sistemas de corrección hidrológica forestal y de redes separativas de pluviales y residuales, así como la construcción de tanques o balsas de tormenta que permitan la minimización de los impactos de las aguas pluviales sobre los sistemas de saneamiento.

Artículo 51.

Uso obligatorio de la red de saneamiento

1. Todas las edificaciones, establecimientos, actividades e instalaciones deben hacer uso de la red de saneamiento municipal en suelo urbano, atendiendo a las siguientes condiciones:

- a) Uso obligatorio: ya sea con carácter definitivo o bien provisional, cuando la red se encuentre a menos de cien (100) metros de la edificación y sea factible conectarse a ella a través de viales de uso público o privado.

Esta distancia debe medirse desde el punto de la edificación más próximo a la red de saneamiento, siguiendo la alineación de los viales afectados, conforme a las determinaciones de la normativa urbanística. Los costes de estas obras son atribuibles a las personas propietarias afectadas, y el vertido está condicionado a la autorización pertinente y a lo que recoge esta ordenanza, la normativa urbanística u otras normas que puedan establecer unos valores límite en los parámetros de vertido más restrictivos.

En casos motivados, puede excluirse esta obligatoriedad a través de un informe técnico justificativo de exención. Las prolongaciones de redes de saneamiento públicas, cuando no estén incluidas en actuaciones urbanísticas o se trate de obras municipales, deben ser realizadas por el servicio municipal, que pueden delegarlas en terceras personas bajo su supervisión siguiendo los criterios técnicos y especificaciones indicadas en esta ordenanza, en el Código técnico de edificación (CTE) o normas que los sustituyan, y en los reglamentos técnicos.

La totalidad de los gastos que se originen por la prolongación de la red son a cargo de la persona particular.





Una vez ejecutada la prolongación, pasa a propiedad municipal y forma parte de la red de saneamiento municipal.

b) Cuando la distancia sea superior a cien (100) metros, no se puede autorizar la conexión a la red de saneamiento sin la autorización expresa del Ayuntamiento, mediante la presentación del correspondiente proyecto redactado por personal técnico competente y que recoja las especificaciones técnicas que sean de aplicación.

c) Las instalaciones y prolongaciones de redes de saneamiento público deben emplazarse en terrenos de dominio público. No obstante, cuando por circunstancias justificadas a criterio del servicio municipal no sea posible la instalación por vías públicas, puede permitirse en terrenos de propiedad de la persona solicitante, siempre que ponga a disposición mediante escritura de servidumbre una superficie igual a la delimitada por una franja de dos (2) metros de ancho a lo largo del recorrido de la red, y permita el acceso del personal del servicio municipal.

d) Se pueden autorizar actividades cuyos vertidos se realicen directa o indirectamente a lecho público, siempre que cumplan con la legislación vigente de carácter estatal o autonómico y obtengan la autorización administrativa correspondiente de la Administración hidráulica competente.

e) Son de dominio privado los lechos por los que ocasionalmente discurran aguas pluviales si atraviesan, desde el origen, únicamente fincas de dominio particular. El dominio privado de estas camas no autoriza para realizar obras ni construcciones que puedan hacer variar el curso natural de las aguas o alterar su calidad en perjuicio del interés público o de terceras personas, o cuya destrucción por la fuerza de las avenidas pueda ocasionar daños a personas o cosas.

f) Si no es posible que las aguas residuales producidas se mantengan dentro de los límites fijados en esta ordenanza municipal para el vertido a la red de saneamiento público, ni aún mediante las mejores técnicas disponibles, la persona interesada debe desistir en la actividad que las produce o adoptar las previsiones necesarias, mediante la realización de las obras o instalaciones que correspondan, para que las aguas residuales no admisibles en la red de alcantarillado pública o planta depuradora se almacenen y evacuen mediante los medios adecuados a planta centralizada, a otro tipo de planta especial o a depósitos de seguridad que garanticen un adecuado destino final, ajustado todo ello a la normativa vigente.

Artículo 52.

Redes de saneamiento de pluviales

1. En la red de saneamiento de aguas pluviales, sólo se puede evacuar agua de naturaleza similar a la de lluvia. En caso de detectarse el vertido de aguas de naturaleza residual, es motivo de sanción según estipula esta ordenanza.

2. En caso de que no haya red de saneamiento de aguas pluviales, y que la red unitaria no sea dimensionada para poder asumir el agua de lluvia si fuera el caso, excepcionalmente puede evacuarse el agua de lluvia en la vía pública por debajo de la acera.

3. En las instalaciones industriales deben recogerse de forma separada las aguas pluviales limpias de tejados y las potencialmente hidrocarburadas. Las pluviales potencialmente hidrocarburadas deben someterse a un tratamiento antes de ser vertidas a la red o utilizadas en las instalaciones propias, como mínimo de decantación y separación de hidrocarburos, y deben complementarse con aquellos que sean necesarios para conseguir la calidad adecuada para ser usadas posteriormente.

4. Se permite la evacuación de aguas freáticas a la red de pluviales si se ha presentado una analítica de caracterización emitida por un laboratorio autorizado. Una vez que la han revisado los servicios municipales, puede autorizarse de forma provisional mientras duren las obras o bien de forma definitiva en caso de perdurar en el tiempo. En la autorización se debe fijar la frecuencia de las analíticas de control para asegurar su calidad como también otras medidas que se estimen oportunas.

5. Las empresas gestoras del servicio se reservan la potestad de realizar analíticas de control rutinarias, para contrastar los resultados presentados por la persona o entidad titular.

Artículo 53.

Requisitos y características básicas de la conexión al sistema de saneamiento

1. Además de respetar aquellas disposiciones que singularmente se puedan establecer, todas las conexiones tienen que cumplir con las siguientes condiciones:

a) El diámetro interior del ramal de acometida externa no debe ser en ningún caso inferior a 16 centímetros de diámetro, mientras que la pendiente longitudinal debe ser superior al 1%.

b) Se debe instalar un sifón general a la salida de aguas residuales de cada edificio para evitar el paso de gases y múridos. Este sifón debe estar formado por un pozo de bloqueo de hormigón.

Las empresas gestoras de servicios pueden concretar las características básicas aquí enumeradas mediante una instrucción técnica, que debe ser informada favorablemente por el Ayuntamiento.





Artículo 54.

Conexión de instalaciones especiales

1. Las actividades industriales, en función de las características de sus vertidos, pueden tener que implantar pretratamientos para cumplir con los parámetros prescritos por esta ordenanza.
2. En instalaciones hoteleras, grandes bloques de apartamentos superiores a 12 viviendas, locales de restauración y similares deben disponerse antes de la acometida y dentro de la propiedad arquetas decantadoras de grasas, con una dimensión adecuadamente justificada.
3. En hoteles, edificios de más de 12 viviendas, industrias y similares se debe realizar la acometida de aguas residuales directamente en la red con un pozo de registro que debe situarse sobre la tubería existente en la calzada. Para el resto de las acometidas la conexión a la red debe realizarse por medio de un pozo de bloqueo registrable situado en el vial público (arcén), y a continuación debe verterse en la tubería sin pozo de registro adicional.
4. El permiso de vertido, en casos justificados, puede determinar la construcción de sistemas de medida y muestreo automático de caudal colocados en recintos interiores en la finca de la persona usuaria con acceso directo por parte del personal inspector. El mantenimiento de este sistema va a cargo de la persona usuaria.

Artículo 55.

Elevación y desagües interiores

1. En el caso de que la cota de un vertido no permita la escorrentía directa a la red de alcantarillado, la persona solicitante debe instalar a su cargo un grupo de elevación de aguas residuales dentro de su propiedad.
2. En el supuesto de que no se adopten las medidas necesarias o se adopten en un grado insuficiente, es responsabilidad de la persona titular el hecho de que, mediante el ramal de acometida externa, puedan penetrar en una finca particular aguas procedentes de la red pública.
3. La persona solicitante debe prever los mecanismos correspondientes y las obras necesarias para impedir el retroceso de las aguas.

Artículo 56.

Conservación y mantenimiento de las conexiones

Las obras de reparación, limpieza, mantenimiento o cualquier otra que la empresa gestora de los servicios pueda realizar para garantizar un funcionamiento correcto del ramal de acometida externa no comprenden el tramo interior de la finca, cuya responsabilidad es exclusiva de la persona abonada.

Artículo 57.

Otras actuaciones públicas

La empresa gestora de los servicios, en virtud de esta condición, puede realizar cualquier trabajo de construcción, reparación, mantenimiento, limpieza o variación de los ramales de acometidas externa, incluido la remodelación o reposición del pavimento afectado por aquellos trabajos.

TÍTULO IX
CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SUMINISTRO Y DE SANEAMIENTO

Artículo 58.

Relación entre la empresa gestora de los servicios y la persona abonada

1. La relación entre la empresa gestora de los servicios y la persona abonada queda regulada mediante el contenido del contrato de servicio y subsidiariamente por lo establecido en esta ordenanza y demás normativa que sea de aplicación.
2. No se puede llevar a cabo ningún servicio ni uso sin que se haya formalizado por escrito el correspondiente contrato de servicios entre la empresa gestora y la persona propietaria o usuaria de la vivienda, local o industria, o con la persona que legalmente la represente.
3. El contrato debe establecerse para cada tipo de servicio, y es obligatorio formalizar contratos independientes para aquellos servicios que exijan la aplicación de tarifas o condiciones distintas o cuando así se establezca expresamente en esta ordenanza.
4. Se tramitan de forma conjunta las solicitudes de los servicios de suministro y saneamiento de una misma persona usuaria y un mismo





objeto a suministrar y se formalizan en un contrato único.

5. Cada contrato de servicio queda adscrito a las finalidades para las que se ha concedido y queda prohibido dedicarla a otros fines o modificar su alcance, por lo que siempre es necesaria una nueva solicitud.

6. La legitimación para actuar ante la empresa gestora de los servicios se acredita mediante la titularidad del contrato. No se atiende ninguna reclamación sobre el servicio que no sea formulada por la persona abonada o persona que la represente legalmente.

Artículo 59.

Solicitudes

1. Las solicitudes del contrato de servicios deben realizarse por cada edificio residencial, vivienda, local, establecimiento o industria, que constituyan una unidad independiente cuyo derecho de uso esté legítimamente atribuido al solicitante o a la persona que representa.

2. En el caso de comunidades de propietarios y propietarias, están legitimadas para solicitar los servicios aquellas personas que legalmente las representen y dispongan de poder suficiente, y en los contratos provisionales la persona titular de la licencia municipal o la empresa contratista de las obras, autorizada por la persona titular.

3. La solicitud debe ir acompañada de la documentación siguiente:

- a) Acreditación y copia del número de identificación fiscal de la persona física o jurídica solicitante y, si procede, de la persona representante.
- b) Acreditación documental de la condición de persona propietaria del inmueble o titular de un derecho de uso sobre el inmueble.
- c) Certificado oficial de la titularidad del número de cuenta para la domiciliación bancaria.
- d) En el caso de solicitantes de carácter industrial, deben presentar, además, la documentación que justifique el uso del agua para su actividad (licencia de actividad, cédula, código CCAE, etc.).

4. En función del tipo de uso a contratar a la persona solicitante debe presentar la siguiente información adicional:

- a) Uso residencial: licencia de primera ocupación, o cédula de habitabilidad de renovación o carencia.
- b) Uso turístico, uso comercial, uso administrativo privado, uso recreativo, uso de taller mecánico, uso de taller artesanal, uso educativo, uso cultural, uso deportivo, uso religioso, uso administrativo o institucional, uso sanitario y uso asistencial: CIF y escritura de constitución de la empresa y certificado de falta de necesidad de licencia de primera ocupación donde se especifique la finalización de las obras ajustadas al proyecto autorizado, la cédula y la declaración responsable de inicio de actividad.
- c) Contratos provisionales por obras: licencia municipal de obras en vigencia. Están exentos de esta exigencia los casos de ejecución de obras de urbanización previstas en planes urbanísticos o proyectos de urbanización.
- d) Contratos municipales: la autorización firmada por el Área de Contratación del Ayuntamiento.

5. La empresa gestora de los servicios puede exigir toda aquella documentación que, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente o para la correcta aplicación de esta ordenanza, pueda resultar también necesaria.

6. Las personas físicas o jurídicas que tengan deudas pendientes de abono procedentes de contratos anteriores no pueden formalizar nuevos contratos hasta que no satisfagan íntegramente sus obligaciones, con los recargos y los gastos devengados.

7. Las solicitudes se pueden efectuar de forma presencial en las oficinas o por los medios puestos a disposición de la persona solicitante.

Artículo 60.

Inspección técnica del servicio

Como trámite previo para poder suscribir el contrato de servicios se debe realizar una inspección técnica de la instalación de suministro, de la acometida desde la red y de la instalación interior del edificio que deba recibir el servicio, a fin de que la empresa gestora de los servicios pueda comprobar que se cumplen las condiciones establecidas en esta ordenanza y demás normativa vigente.

Si el resultado de la inspección técnica es favorable, esta inspección tiene una vigencia de dos meses, durante los cuales la persona solicitante puede contratar los servicios. Pasados estos dos meses de vigencia de la inspección técnica, se entiende caducada y para poder contratar se debe solicitar una nueva inspección.

En caso de ser desfavorable la inspección, la persona abonada debe adecuar la instalación. En casos excepcionales, de forma justificada el Servicio puede efectuar tales trabajos de adecuación de las instalaciones por cuenta y a cargo de la persona abonada, y con su autorización.





Artículo 61.

Obligaciones económicas

1. Para formalizar el contrato, la persona o entidad interesada debe abonar los derechos de acopio y de servicio que correspondan, así como las tarifas de alta que se encuentren vinculadas al alta de los servicios.
2. Estos importes se liquidan mediante una factura emitida por parte de la empresa gestora en base al informe técnico.
3. El pago se puede hacer mediante transferencia bancaria al número de cuenta facilitado por la empresa gestora, tarjeta de crédito o débito en las oficinas de la empresa gestora, en efectivo a las entidades indicadas o a través de la página web indicada, según indique la empresa gestora en cada caso.
4. La factura tiene una validez de 2 meses a partir de su emisión. Pasado este tiempo, se volverá a iniciar el procedimiento de solicitud de servicio de los derechos de conexión.

Artículo 62.

Formalización de los contratos de servicios

Si la inspección técnica resulta favorable y se han satisfecho las obligaciones económicas se puede formalizar, por duplicado, el contrato de servicios.

Artículo 63.

Causas de denegación del contrato

1. La empresa gestora de los servicios puede denegar la prestación del servicio y, por tanto, la formalización definitiva del contrato por cualquiera de las siguientes causas:
 - a) Por el incumplimiento de las disposiciones establecidas en esta ordenanza.
 - b) Cuando la persona o entidad solicitante o la persona representante se niegue a firmar el contrato o no acepte íntegramente el contenido del contrato.
 - c) En caso de que las instalaciones de la persona solicitante no cumplan las prescripciones legales, reglamentarias y técnicas que deben cumplir las instalaciones receptoras.
 - d) Cuando la persona solicitante tenga deudas pendientes de abono. En este supuesto, no puede contratar con la empresa gestora de los servicios hasta que no satisfaga sus obligaciones con los recargos y los gastos devengados. Los miembros de una unidad familiar que disfruten del mismo contrato no pueden utilizar la rotación de sus componentes en la titularidad del servicio mientras no se liquide el importe generado por el contrato original.
 - e) Cuando con el objeto por el que se solicita el servicio exista un contrato en vigor.
 - f) Cuando no se disponga de conexión de suministro y/o saneamiento de agua.
 - g) Por cualquier otra causa debidamente fundamentada que, a juicio de la empresa gestora de los servicios, imposibilite la prestación de estos servicios.

Artículo 64.

Suministro contra incendios

1. La conexión al sistema público de un suministro contra incendios requiere la formalización previa del contrato correspondiente, que se somete a la misma tramitación que los de suministro ordinario y está, por tanto, sujeto a las mismas prescripciones.
2. Efectuada la instalación, las bocas contra incendios son precintadas por el personal de la empresa gestora de los servicios y se entiende que han sido utilizadas siempre que desaparezca su precinto. Si ocurre un siniestro, la persona abonada debe comunicarlo a la empresa gestora de los servicios a fin de reponer los precintos correspondientes.
3. La instalación de las redes interiores de incendios deben ser independientes de las otras que pueda tener el inmueble, y no puede conectarse ninguna derivación para otros usos. En caso de utilización inadecuada, es aplicable la facturación del consumo, de acuerdo con la tarifa más alta, al margen de aplicarse las sanciones correspondientes.
4. En las facturas periódicas se grava por el concepto de disponibilidad del servicio y según las tarifas vigentes en cada momento.
5. Cuando una normativa exija un caudal o una presión determinados, es responsabilidad de la persona abonada establecer y conservar los dispositivos de almacenamiento y sobrepresión necesarios, y van a cargo de la persona abonada los consumos que sean necesarios para que estos dispositivos estén operativos.



Artículo 65.

Duración del contrato

El contrato de servicio tiene la vigencia que se haya fijado en el contrato y se entiende tácitamente prorrogada de forma automática e indefinida por iguales periodos, salvo que la persona abonada notifique por escrito, a través de los canales de comunicación establecidos por la empresa gestora de los servicios, su intención de darla por terminada.

Artículo 66.

Modificación del contrato

1. Durante la vigencia del contrato se entenderá modificado siempre que así lo disponga una norma de carácter general aprobada con posterioridad a la vigencia del contrato, sin necesidad de proceder a una nueva formalización.

En especial esta previsión afecta a las tarifas y los usos previstos en el contrato de servicios.

2. Las modificaciones en las condiciones de conexión original supondrá una modificación del contrato vigente.

La solicitud de modificación requiere que la persona abonada se encuentre al corriente de sus obligaciones económicas.

3. Cualquier cambio en los datos de la persona abonada debe ser comunicado a la empresa gestora de los servicios, por el medio acordado entre la empresa gestora y la persona abonada.

4. Ambas partes están obligadas a comunicar cualquier cambio en el resto de las condiciones particulares del contrato.

Artículo 67.

Cambio de titularidad por cesión del contrato

1. El cambio de titularidad debe realizarse a petición de la nueva persona que ocupa el bien objeto del contrato, y debe acreditar su condición de persona propietaria, arrendataria o titular del derecho de uso del bien objeto del contrato.

2. El cambio de titular sólo puede efectuarse si el contrato no se ha extinguido y si la instalación existente es suficiente para satisfacer las necesidades de la nueva persona usuaria, sin perjuicio de que, cuando se haga el cambio de titularidad, se actualicen las características del servicio.

Artículo 68.

Causas de suspensión del contrato de servicio

Las empresas gestoras de los servicios, sin perjuicio de las acciones civiles, administrativas o penales que la legislación vigente les reconozca, pueden suspender el suministro en los siguientes casos:

- a) Restricciones autorizadas o impuestas por la autoridad competente.
- b) Sustitución de la persona abonada.
- c) Impago de la facturación: un recibo impagado de consumo de agua una vez finalizado el período voluntario de pago establecido en 20 días naturales o por impago de un recibo de consumo de agua en el plazo establecido al efecto por la empresa gestora del servicio, fijado en 20 días naturales.
- d) Existencia de derivaciones en la instalación para suministros a terceras personas.
- e) Participación, en cualquier grado, en un fraude de agua.
- f) Utilización del agua para usos diferentes de los contratados.
- g) Denegación u obstaculización del acceso a las instalaciones de los servicios de inspección de la empresa suministradora, en días y horas hábiles, para revisarlas, cuando se hayan detectado indicios de consumos excesivos, perturbaciones en la red, indicios de fraude, derivaciones no consentidas, usos no previstos en el contrato o cualquier otra anomalía que justifique la inspección, así como para tomar las medidas necesarias para repararlas.
- h) No facilitar, durante más de un año, el acceso al contador o sistema de medición entre las 8 h y las 14 horas de la jornada laboral normal de lunes a viernes, para leerlo, y mientras persista en esta actitud.
- i) Incumplimiento por parte de la persona abonada de las condiciones establecidas en el contrato, la normativa aplicable y las condiciones generales del servicio. Especialmente el no vertido de las aguas residuales a la red —es decir, el uso de fosas sépticas de infiltración de aguas residuales en el subsuelo, donde haya red—, o el vertido incorrecto de aguas residuales o pluviales —es decir, las pluviales a la red de residuales y viceversa.
- j) Negativa de la persona abonada a modificar el recinto de contadores y los elementos del sistema de medición de consumos o la instalación interior, cuando la normativa vigente lo imponga.
- k) Perjudicar o poner en peligro la calidad del agua en la red de distribución externa a la finca abastecida, provocar perturbaciones en





la misma red o existencia de pérdidas significativas de agua en la instalación interior de la finca, hasta que la persona abonada no adopte las medidas pertinentes al respecto.

l) Mezcla del agua procedente de la red municipal con otra de procedencia distinta.

m) Emergencia que exija la suspensión temporal del suministro a la persona abonada concreta o a una zona de la red, o cuando sea necesario suspender del suministro para llevar a cabo actuaciones para el mantenimiento del servicio y de las instalaciones.

n) Llevar a cabo vertidos prohibidos o no autorizados.

o) Cualquier otra causa prevista específicamente en esta ordenanza, la normativa aplicable y las condiciones del contrato.

En los casos previstos en los apartados a, d, e, g, k, l y m la suspensión puede ser inmediata.

En el resto de los casos, exceptuando los de suspensión inmediata, se seguirá el procedimiento previsto en el artículo 87.

Artículo 69.

Restablecimiento de los servicios por suspensión del contrato

El servicio se restablece el mismo día o el día hábil siguiente a aquel en que se hayan reparado las causas de la suspensión o regularizado la situación.

Si la suspensión se debe a causas imputables a la persona abonada, la entidad suministradora le puede cobrar, antes de reiniciar el suministro, los derechos de reconexión establecidos en las tarifas del servicio y el coste de la nueva toma, en su caso.

En los supuestos de suspensión de suministro por causa imputable a la persona abonada, si una vez transcurridos tres meses desde la suspensión efectiva la persona abonada no ha eliminado las causas que la motivaron, la empresa suministradora puede ejercer la acción de resolución del contrato, sin perjuicio del derecho a exigir el pago de la deuda pendiente y el resarcimiento de los daños y perjuicios pertinentes.

La persona abonada, la empresa suministradora o una persona jurídica con personalidad plena pueden ejercer ante la jurisdicción competente las acciones que correspondan en derecho, basadas en el incumplimiento del contrato, incluidas las de indemnización de daños y perjuicios, suspensión del suministro, resolución del contrato y/o cobro de la deuda.

Artículo 70.

Extinción del contrato

El contrato de servicio se extingue por las siguientes causas:

a) Por el vencimiento del plazo de dos meses desde la suspensión de los servicios sin que la persona abonada haya subsanado cualquiera de las causas por las que se procedió a dicha suspensión. En este caso la empresa gestora de los servicios está facultada para resolver el contrato al amparo de lo dispuesto en el artículo 1124 del Código civil, sin perjuicio de la exigencia de la deuda y el resarcimiento de los daños y perjuicios pertinentes.

b) Por la manipulación de los precintos o mecanismos utilizados para hacer efectiva la suspensión, de tal forma que permita el suministro de la persona abonada durante la suspensión o, si es el caso, la interrupción del suministro.

c) A instancia de la persona abonada o persona autorizada legalmente.

d) Por el cumplimiento del plazo o de la causa que justificó la formalización de un contrato provisional.

e) Cuando la persona abonada pierda la titularidad o el derecho de uso, según los casos, sobre el objeto de suministro, sin perjuicio del derecho de subrogación regulado en esta ordenanza.

f) Por defunción de la persona abonada sin que se haya usado el derecho de subrogación dentro del plazo de 6 meses a partir de la defunción.

g) Por resolución de los organismos competentes a petición de la empresa gestora de los servicios.

Artículo 71.

Restablecimiento de los servicios tras la extinción del contrato

El restablecimiento de los servicios después de que el contrato se haya extinguido por cualquiera de las causas señaladas en el artículo anterior, sólo puede efectuarse mediante la formalización de un nuevo contrato y el pago de los importes asociados a la contratación.



TÍTULO X SISTEMAS DE MEDIDA, CONSUMO Y FACTURACIÓN

Capítulo I Sistemas de medida

Artículo 72.

Exigencia de contadores

1. La medida de los consumos que deben servir de base para la facturación de los servicios se realiza mediante contador, facilitado por la empresa gestora de los servicios y de un modelo oficialmente homologado.

2. Como regla general, cada inmueble con conexión al sistema de suministro debe disponer de un contador para medir el consumo. En los casos en que un edificio comunitario sólo disponga de un contador para varias viviendas y locales, las compañías gestoras planificarán el establecimiento de contadores individuales, incluyendo campañas informativas y los incentivos que se prevean a las tarifas, para cumplir lo estipulado por el PHIB.

Esta disposición se puede cumplir con un contador único o con una batería de contadores.

3. La instalación de un contador único se admitirá únicamente cuando en el inmueble solo haya una vivienda o local y en suministros provisionales.

4. La batería de contadores se instala cuando en el inmueble hay más de una vivienda o local a suministrar, de tal manera que se instala un contador innominado para cada una de las viviendas o locales y los necesarios para servicios comunes. En cualquier caso, la empresa gestora de los servicios puede disponer, en la instalación interior, antes de los 100.000 euros, un contador de control con la finalidad de medir los consumos globales, que sirve de base para la detección de una posible anomalía en la instalación interior. En caso de existir un consumo en este contador más elevado que el resultante de la suma de los contadores innominados, se factura la diferencia.

5. En todos aquellos casos que la persona abonada instale equipamientos que modifiquen las características del agua suministrada por la empresa gestora de los servicios (descalcificadores, placas solares térmicas...), estos equipamientos sólo pueden ser colocados después del contador.

Con el fin de poder hacer una distribución tarifaria equitativa y que tenga en cuenta los diferentes conceptos a aplicar (cuotas, tramos, cánones...), el consumo de cada unidad debe provenir del correspondiente contador individual. No obstante, el consumo de los equipamientos mencionados en el párrafo anterior se lee en contadores instalados a partir de un único contador, que tiene la consideración de servicios comunes, y se factura como un contador individual.

6. En los suministros con depósitos o grupos de elevación de agua, se debe contratar un contador general para el control del consumo general, instalado antes del depósito. Este tipo de depósito debe estar provisto de un avisador acústico y óptico de salida de agua por el aliviadero en un lugar de fácil localización y uso común. La persona abonada del contrato del contador general es la responsable del mantenimiento y del correcto estado sanitario de este contador.

7. Para facturar el consumo efectuado, la empresa gestora de los servicios debe realizar las lecturas del contador. Si éstas deben realizarse de forma presencial y no es posible obtener la lectura del contador y la persona abonada tampoco la facilita dentro del plazo concedido al efecto, se efectuará una estimación de consumo de acuerdo con las reglas de estimación contenidas en esta ordenanza.

Artículo 73.

Selección y propiedad

1. La selección del tipo de contador, diámetro y emplazamiento, lo determina la empresa gestora de los servicios, de acuerdo con la normativa técnica vigente en el momento de la contratación, en atención a la información facilitada por la persona solicitada y a los consumos previstos.

2. Si el régimen de consumo de una persona abonada no se ajusta a la tipología del contador, la empresa gestora de los servicios debe comunicar esta circunstancia a la persona abonada para que, a su cargo, modifique la instalación para admitir el tipo de contador que se le comunique. Si en el plazo indicado en la comunicación no hace efectivas las modificaciones se considera que la persona abonada ha incumplido las condiciones establecidas en esta ordenanza, con los efectos previstos.

3. La empresa gestora de los servicios conserva la propiedad del contador, sin perjuicio de los importes que en concepto de alquiler y conservación pueda percibir de la persona abonada, de acuerdo con las tarifas vigentes.





Artículo 74.

Instalación de los contadores

1. El contador es instalado por la empresa gestora de los servicios, que liquida los costes de instalación a la persona abonada, y únicamente puede ser manipulado por personal de la empresa gestora o las personas responsables de su mantenimiento, por lo que debe estar precintado.
2. Los contadores deben instalarse según especificaciones y planos tipo, en la línea de fachada o en un punto de fácil acceso y de uso común lo más próximo posible al acceso desde la vía pública, dotado con desagüe con capacidad suficiente para prever fugas en la instalación, y debe disponer de iluminación y ventilación.
3. A la salida del contador se debe colocar una llave de paso que la persona abonada debe tener a su cargo para prevenir cualquier eventualidad. Las intervenciones que deba realizar la empresa gestora de los servicios como consecuencia del mal funcionamiento de esta llave deben cargarse a la persona abonada.
4. La instalación interior a partir de la llave de paso del contador queda siempre bajo la conservación y responsabilidad de la persona abonada, la cual se obliga a facilitar al personal de la empresa gestora de los servicios el acceso al contador y a la instalación interior.
5. Las instalaciones con dos o más personas abonadas deben realizarse únicamente mediante contadores individuales en batería. Queda prohibido realizar instalaciones en las que no haya un contador por cada vivienda y local. En los casos existentes de fincas con contadores comunitarios se debe incentivar la implantación de contadores individuales. Las instalaciones se realizarán de acuerdo con las siguientes condiciones:
 - a) La batería debe estar construida según las especificaciones técnicas vigentes que facilitará la empresa gestora de los servicios.
 - b) Se debe dejar instalado el soporte para cada uno de los contadores individuales y las válvulas de entrada y salida especiales para baterías.
 - c) Se debe indicar de forma indeleble el piso y puerta a que corresponda cada contador.
 - d) En la batería de los contadores se debe colocar un cuadro en el que quede señalado de forma imborrable a donde corresponden las diferentes salidas. Es responsabilidad de la persona abonada la comprobación de su veracidad.
6. En el caso de que se instalen contadores de control, deben estar instalados antes de los 100.000 euros con la finalidad de controlar los consumos globales, con efecto directo sobre la facturación, y deben servir como base para la detección de una posible anomalía en la instalación interior.
7. Si se instala una cisterna u otros dispositivos, se debe instalar un contador de control lo más cerca posible de la llave de registro.
8. Se debe colocar una válvula de retención y una llave de paso sobre el tubo general de alimentación, junto a la batería o después del contador general, así como después de las derivaciones individuales.

Artículo 75.

Alojamiento de los contadores

1. El contador o batería de contadores deben alojarse en pericones, armarios o cámaras que deben ser construidos o instalados por la persona propietaria, promotora o abonada. El armario o cámara de contadores debe tener las características vigentes indicadas por las empresas gestoras de los servicios y debe estar situado en lugar de fácil acceso y uso común. Su mantenimiento va a cargo de las personas abonadas.
2. Cuando un solo ramal de acometida deba suministrar agua a más de una persona abonada, la promotora o propietaria del inmueble debe proceder, en cumplimiento del artículo siguiente de esta ordenanza, a preparar las instalaciones para dar cabida a todos los suministros potenciales del inmueble.
3. Cuando proceda sustituir el contador por otro de mayor diámetro y sea indispensable ampliar las dimensiones del armario o cámara que lo contiene, la persona propietaria del inmueble o las usuarias deben efectuar a su cargo las modificaciones adecuadas.

Artículo 76.

Conservación, reparación y sustitución

1. La empresa gestora de los servicios es la encargada de realizar todos los trabajos de conservación, reparación y reposición de los contadores, y sustituir aquellos aparatos que estén averiados.
2. La reparación o sustitución del contador en caso de manipulación, maltrato o por alguna otra causa imputable a la persona abonada, se liquidará a su cargo.
3. Los contadores que a la entrada en vigor de esta ordenanza sean propiedad de las personas abonadas deben ser sustituidos por contadores

propiedad de la empresa gestora de los servicios, una vez finalizada su vida útil. Alternativamente la empresa gestora de los servicios puede promover la sustitución de estos contadores por otros de su propiedad antes de la finalización de su vida útil, indemnizando a la persona abonada con su valor residual o bien poniéndolo a su disposición por el plazo de dos meses, pasados los cuales la empresa gestora de los servicios puede disponer sobre su destrucción.

4. La sustitución o el cambio de diámetro de un contador, de acuerdo con los datos del fabricante, deben ser determinados y realizados por la empresa gestora de los servicios.

Artículo 77.

Verificación de los contadores

1. La empresa gestora de los servicios tiene la facultad de realizar todas las verificaciones que considere necesarias.
2. La persona abonada tiene la obligación de facilitar a las personas representantes y operarias de la empresa gestora de los servicios el acceso al contador siempre que presenten la correspondiente acreditación.
3. Para la comprobación particular de contadores, la empresa gestora puede llevar a cabo las pruebas dirigidas a verificar el funcionamiento correcto del contador.
4. La comprobación se puede promover por cualquiera de las partes del contrato:
 - a) A instancia de la empresa gestora de los servicios: cuando a su juicio concurran circunstancias que lo aconsejen, puede proceder a efectuar la verificación, previa autorización de la persona abonada para acceder al inmueble, cuando dicha verificación se realice en elementos privativos de la persona abonada y siempre que se le solicite. haya comunicado esta actuación. En este supuesto los gastos de verificación serán a cargo de la empresa gestora de los servicios.
 - b) A instancia de la persona abonada: la persona abonada puede solicitar a la empresa gestora de los servicios la realización de la verificación. En este supuesto la persona abonada debe efectuar un depósito previo en garantía de los gastos de verificación según el importe establecido en la correspondiente normativa de tarifas.
5. La comprobación particular se realiza, siempre que sea posible, utilizando un contador verificado oficialmente, de sección y características similares al del aparato que se pretende comprobar e instalado en serie respecto al comprobado, de manera que sirva como testigo del volumen de agua realmente suministrado.

Las pruebas deben realizarse tomando como referencia el intervalo de errores admitidos por la legislación vigente.

6. Resultados de la comprobación:

- a) Cuando el funcionamiento es correcto los gastos de verificación corren a cargo de la parte que lo ha promovido.
- b) Cuando el funcionamiento es incorrecto, se devolverá la cantidad depositada y los gastos de verificación van a cargo de la empresa gestora de los servicios, procediendo, en el orden económico, al igual que en las verificaciones oficiales.
- c) Cuando se produzca una disconformidad con el resultado de la comprobación particular entre la persona abonada y la empresa gestora de los servicios, cualquiera de las partes puede solicitar la verificación oficial del contador con total sometimiento a las consecuencias que se deriven.

Artículo 78.

Verificación oficial

1. En aplicación de la normativa sobre metrología, las personas abonadas, la empresa gestora de los servicios o algún órgano competente de la Administración, pueden solicitar al organismo competente en materia de industria, a través de un laboratorio oficial autorizado, la realización de una verificación oficial sobre el contador. Esta solicitud es obligatoria por las partes. La empresa gestora de los servicios está obligada a precintar, retirar y poner el contador a disposición del organismo competente.
2. Si la solicitud la formula la persona abonada, debe efectuar un depósito previo en garantía de los gastos de verificación según el importe establecido en la normativa específica de tarifas.

3. Eficacia de la resolución de la verificación oficial.

- Cuando el funcionamiento es correcto los gastos de verificación corren a cargo de la parte que lo ha promovido.
- Cuando el funcionamiento es incorrecto, se debe devolver la cantidad depositada y los gastos de verificación van a cargo de la empresa gestora de los servicios salvo que el error beneficie a la persona abonada. La regularización en el orden económico se realiza según lo establecido en el siguiente apartado.





4. Cuando el contador no cumple las condiciones establecidas en esta ordenanza debe ser sustituido por uno de características similares o, en su caso, reparado y verificado nuevamente antes de su reinstalación. Si a consecuencia de la verificación oficial se determina un error de medida no comprendido dentro de los márgenes vigentes, se debe comunicar 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, es de seis meses.

5. Tanto los cargos como los abonos se pueden efectuar en la facturación de los servicios.

Artículo 79.

Detección de malos funcionamientos

1. La empresa gestora de los servicios debe establecer y realizar los planes necesarios para la detección sistemática del mal funcionamiento de los contadores.

2. Las vías de detección de anomalías son, entre otros, los planes de muestreo, la comprobación y renovación de contadores basados en estudios de envejecimiento, el análisis de la serie histórica de consumos y las reclamaciones de las personas abonadas, así como la instalación de contadores de control.

3. Cuando se detecte el paro o mal funcionamiento del contador, como consecuencia de las comprobaciones particulares o verificaciones oficiales y cualquier otro sistema de detección previsto en esta Ordenanza, la determinación del consumo del período actual y regularización de períodos anteriores se efectúa de acuerdo con las reglas de estimación de consumo contenidas en esta Ordenanza.

Artículo 80.

Contadores innominados del consumo

La persona abonada puede instalar contadores innominados en su propia instalación interior. No obstante, la empresa gestora de los servicios no acepta ninguna vinculación con estos contadores, ni acepta referencias de ningún tipo basadas en sus lecturas, como base para reclamaciones que se interpongan sobre las lecturas de los contadores instalados por la empresa gestora de los servicios.

Capítulo II

Lectura y determinación del consumo

Artículo 81.

Lectura del contador

1. La lectura de los datos registrados por cada contador debe realizarse por personal acreditado por la empresa gestora de los servicios, en horas de relación normal con el exterior, a excepción de las instalaciones adaptadas a la telelectura. Entre las diferentes fechas de lectura se debe mantener, en la medida de lo posible, una regularidad o cadencia que permita mantener la uniformidad entre los periodos de consumo.

2. Cuando por ausencia de la persona abonada no sea posible la lectura, el personal encargado dejará constancia de su visita y depositar en el buzón de correos del inmueble una tarjeta de lectura en la que la persona abonada puede anotar la lectura de su contador y hacerla llegar a las oficinas del servicio en el plazo máximo que, en cada caso, se indique en esta tarjeta, a efectos de facturación del consumo real. La comunicación de la lectura también se puede efectuar por los medios puestos al alcance por la empresa gestora de los servicios.

3. Las lecturas comunicadas a la empresa gestora de los servicios con posterioridad a la facturación del periodo de consumo a que se refiere el consumo registrado por la persona abonada se consideran nulas, efectuándose la facturación a partir del consumo estimado, de acuerdo con el artículo siguiente.

4. La persona abonada con un contrato provisional, provisto de una giratoria, debe facilitar la lectura de su consumo que realiza la empresa gestora de los servicios, y en el caso de que no sea posible esta lectura, debe ponerse en contacto con la empresa gestora de los servicios cada tres meses al objeto de facilitar la lectura de consumos.

Artículo 82.

Determinación del consumo

1. El consumo se determina, como regla general, por la diferencia entre la lectura actual y la inmediata anterior.

2. Si la empresa gestora de los servicios no dispone en el momento de la facturación de la lectura actual, el consumo a facturar se determina por estimación. La estimación de consumos se realiza a partir de la determinación de la media de consumo diaria, de acuerdo con el método que sea de aplicación entre los que seguidamente se indican:



- a) El consumo efectuado durante el mismo período de tiempo y en la misma época del año inmediatamente anterior.
 - b) En caso de que no exista consumo del mismo periodo del año anterior, hay que estimar el consumo de acuerdo con la media aritmética de los seis meses inmediatamente anteriores.
 - c) En aquellos casos en que no existan consumos medidos para poder obtener la media mencionada en el párrafo anterior, los consumos deben determinarse tomando como base los consumos conocidos de períodos anteriores.
 - d) En el caso de que existan datos históricos que permitan identificar que hay consumos estacionales, se puede facturar un consumo estimado de acuerdo con la media aritmética de los consumos de los últimos tres años en el mismo periodo facturado.
 - e) Si no es posible conocer ni datos históricos ni consumos conocidos de periodos anteriores, se debe facturar un consumo equivalente al límite previsto para el primer tramo que se establezca en la tarifa aprobada para las diferentes personas usuarias.
3. La media de consumo diaria así obtenida debe aplicarse al período de consumo por el que es necesario estimar el consumo.
4. Los consumos estimados, que tienen valor de "a cuenta", pueden regularizarse, sin limitación temporal, en el momento en que se pueda obtener la lectura real, y deben aplicarse las siguientes reglas:
- a) En el caso de que el consumo estimado haya sido superior al real, se liquidará el consumo real, minorando el consumo facturado a cuenta, devolviendo, en su caso, los importes que correspondan.
 - b) En el caso de que el consumo estimado haya sido inferior al real, se debe liquidar la diferencia hasta el consumo real.

Artículo 83.

Regularización de consumos erróneos

1. Cuando se detecte el paro o el mal funcionamiento del contador, la facturación del período actual y la regularización de los períodos anteriores deben efectuarse de acuerdo con las reglas del artículo anterior.
2. La regularización debe hacerse por el tiempo que haya durado el paro o el mal funcionamiento, y esta regularización no puede afectar a más de doce meses.
3. En aquellos casos en que por error o anomalía de funcionamiento del aparato medidor o contador se hayan facturado cantidades inferiores a las debidas, se deberá escalonar el pago de la diferencia en un plazo que, salvo acuerdo contrario, debe ser de igual duración que el período al que se extiendan las facturaciones erróneas o anormales con un límite máximo de seis meses.
4. Cuando un contador registre consumos muy superiores a los normales por fugas escondidas o de una naturaleza que la persona abonada no haya podido evitar, y siempre que no sean a consecuencia de infracción, manipulación o desidia de la persona abonada, la empresa gestora de los servicios, a solicitud de la persona abonada y con la comprobación previa del personal inspector, puede facturar el consumo de agua anómalo, calculada según la media de consumo del año anterior, en el segundo tramo de la cuota variable.

Capítulo III *Facturación*

Artículo 84.

Objeto y periodicidad de la facturación

1. La empresa gestora de los servicios factura el importe de los servicios contratados y los efectivamente dispuestos por períodos delimitados entre dos fechas, de acuerdo con la modalidad tarifaria aplicable a cada contrato.
2. Asimismo, son objeto de facturación aquellos conceptos no comprendidos en las tarifas por consumo, siempre que correspondan a actuaciones que deba llevar a cabo la empresa gestora de los servicios de acuerdo con esta ordenanza y con aplicación de los importes aprobados por estos conceptos.
3. Los servicios de suministro y de saneamiento deben facturarse por periodos vencidos y con una periodicidad no superior a tres meses, salvo pacto específico entre la persona abonada y la empresa gestora de los servicios, o de determinados usos que pueden facturarse en periodos diferentes. En los supuestos de alta por nueva contratación y baja por extinción del contrato el periodo de consumo se prorratea de acuerdo con las fechas efectivas de prestación de los servicios.
4. Si se suspende el servicio correspondiente a un contrato, la empresa gestora de los servicios no emite ninguna factura a partir de la fecha de suspensión, excepto cuando la persona abonada, como consecuencia de la manipulación de los precintos, disponga de agua.



Artículo 85.

Facturas de los servicios de suministro y saneamiento

1. Las facturas contienen, aparte de los elementos exigidos por la normativa reguladora de las obligaciones de facturación para su validez, información sobre la dirección de suministro; las lecturas anteriores y actuales del contador, y su consumo, así como, en su caso, la indicación conforme el consumo es estimado y por tanto a cuenta; el tipo de uso asignado en el contrato; el desglose de la estructura tarifaria aplicada a la cuantificación del importe facturado por los servicios; los tributos de otras administraciones que gravan el consumo y la forma y los plazos de pago.
2. En el caso del servicio de saneamiento, la cuota variable se determina en atención a la utilización estimada de la persona titular del contrato, de acuerdo con los consumos de agua que le hayan sido facturados o de acuerdo con cualquier otro medio que permita a la empresa gestora de los servicios tener constancia.
3. Cuando en la prestación del servicio a un sector de la población o a un número concreto de personas abonadas concurren motivos de explotación o uso de instalaciones diferenciados de los normales, como puede ser modificaciones de presión o caudales, sobreelevaciones de aguas residuales, redes especiales, etc., y se produce un coste adicional al general, la empresa gestora de los servicios puede aplicar a las personas abonadas afectadas o precios que compensen el mayor coste derivado del tratamiento diferenciado, con carácter permanente o transitorio, según el tipo de actuación a realizar.
4. La empresa gestora de los servicios debe solicitar al Ayuntamiento que efectúe la tramitación del procedimiento que corresponda tanto por aquellas tarifas sujetas al régimen de precios autorizados como por aquellas en que sólo sea necesaria la aprobación municipal. Asimismo, se realizará la exposición pública correspondiente para el conocimiento general de las personas abonadas.
5. En los períodos de facturación con precios diferentes, la facturación se efectuará a prorrata entre los diferentes períodos.
6. Siempre que se produzcan cambios sustanciales en los conceptos de la facturación, la empresa gestora de los servicios debe informar a las personas abonadas.
7. Los inmuebles o comunidades de propietarios y propietarias en régimen de división horizontal que a la entrada en vigor de esta ordenanza dispongan de un contrato de servicios general destinado al suministro de las viviendas o locales que forman parte del mismo y no tengan contratadas pólizas de servicio individual, mientras no pasen a la contratación individual les son de aplicación las siguientes reglas:
 - a) En la facturación de la cuota de servicio se aplican tantas cuotas de servicio como número de unidades dispone el inmueble.
 - b) En la facturación del consumo se aplican los tramos en función del número de unidades del inmueble.
 - c) El número de viviendas y locales de cada comunidad o urbanización es el establecido en el contrato de servicios, exceptuando que a raíz de una inspección se detecte un número superior o inferior. En estos casos, se regularizará del número de cuotas.

Estas reglas también son de aplicación para las otras tipologías de uso cuando se detecte que un único contador sirve a varias unidades.

Artículo 86.

Plazo y forma de pago

1. La persona abonada debe pagar mediante domiciliación bancaria, preferentemente, o en efectivo, en los lugares indicados en la factura.
2. La empresa gestora de los servicios envía la factura al domicilio de la persona abonada, y en caso de que así lo disponga expresamente, se realiza por medios electrónicos.
3. Si la persona abonada no tiene el recibo domiciliado, la empresa gestora de los servicios está obligada a enviar la factura, tal y como se dispone en el apartado anterior, con indicación de los lugares y plazos para hacerla efectiva. El pago debe efectuarse en el plazo de veinte días naturales contados desde la fecha de emisión de la factura, que no tiene eficacia liberadora si no va acompañada de la validación por la oficina en la que se haya efectuado el pago.

Artículo 87.

Procedimiento de corte de suministro

Salvo los supuestos de suspensión inmediata, cuando el servicio se preste mediante personificación privada o gestión indirecta, la empresa gestora puede suspender el suministro de agua a las personas abonadas, previa autorización del órgano municipal competente. A tal efecto, la empresa deberá comunicar al Ayuntamiento que ha iniciado la tramitación del procedimiento de suspensión.

El órgano competente del Ayuntamiento puede autorizar expresamente a la empresa gestora del servicio, previa petición de esta, la incoación del procedimiento para suspender el suministro a las personas usuarias en los casos establecidos en el artículo 68 de la ordenanza, salvo en



los supuestos de suspensión inmediata.

La empresa gestora del servicio debe notificar a la persona abonada el inicio del procedimiento de suspensión por correo certificado, o por correo electrónico en los casos expresamente autorizados por la persona interesada, o de otra manera, siempre que quede acreditada la recepción de la notificación por la persona interesada. La notificación debe incluir los motivos y hechos que justifican la suspensión del suministro, así como el plazo, que no puede ser inferior a 20 días naturales contados desde el día siguiente de la fecha de comunicación, para que la persona usuaria del servicio enmiende los motivos y hechos que originan la suspensión o presente las alegaciones que considere pertinentes.

De forma simultánea a la petición de inicio del procedimiento de suspensión, la empresa gestora del servicio ha de solicitar al departamento de servicios sociales del Ayuntamiento que informe la existencia, en sus bases de datos, de algún expediente de vulnerabilidad social en relación con las personas abonadas objeto del procedimiento iniciado, así como sobre el estado de tramitación de este.

La comunicación del inicio del procedimiento de suspensión que recibe la persona usuaria del servicio debe contener, como mínimo, información sobre los siguientes aspectos:

- Nombre y dirección de la persona abonada/usuario.
- La entidad suministradora debe dirigirse a la persona abonada/usuario o bien por correo certificado al domicilio donde se preste el suministro o al domicilio informado a efectos de comunicaciones o bien al correo electrónico, cuando así lo hayan autorizado.
- Identificación del contrato de suministro, que debe incluir la dirección donde se presta el suministro y el número de contrato.
- Fecha a partir de la cual se puede producir la suspensión del suministro.
- Motivos que originan el procedimiento de suspensión del suministro.
- Información detallada sobre las formas en que pueden corregirse las causas que originan la suspensión con indicación de horarios, teléfono y dirección de las oficinas de la empresa gestora del servicio.
- Asimismo, la comunicación debe incluir una referencia al derecho, la forma, los plazos y los efectos para cualquier reclamación de la persona abonada/usuario, en caso de discrepancia en relación con los hechos que originan el corte o suspensión del suministro.

Transcurridos 20 días naturales desde el día siguiente de la fecha de comunicación a la persona usuaria del servicio del inicio del procedimiento de suspensión, cuando concurren las siguientes circunstancias:

- a) no se hayan enmendado las causas que justificaron la petición de suspensión del suministro,
- b) no se hayan presentado alegaciones a la comunicación realizada
- c) no conste expediente al departamento de servicios sociales, la empresa gestora del servicio lo comunicará al Ayuntamiento para que lo autorice de forma expresa para proceder a la suspensión del suministro.

Si dentro del plazo se presentan alegaciones o reclamaciones contra el aviso de suspensión, el Ayuntamiento no puede suspender el suministro hasta que la empresa gestora del servicio notifique la resolución de las alegaciones o reclamaciones a la persona abonada. En el caso de ser desestimatoria en todo o en parte a las alegaciones, la empresa gestora del servicio debe conceder a la persona abonada un nuevo plazo de quince días hábiles para eliminar la causa de la suspensión.

Si la persona abonada interpone una reclamación contra el aviso de suspensión, no se puede ejecutar la resolución de suspensión de suministro hasta la resolución de la reclamación.

Artículo 88.

Devolución de importes por facturaciones erróneas

1. La persona abonada puede solicitar la devolución de los importes abonados a consecuencia de la emisión de facturas erróneas. La solicitud debe expresar de forma clara y concisa los conceptos, cuya devolución se requiere, y los fundamentos de la solicitud, así como cualquier otro documento que acredite la petición.
2. La empresa gestora de los servicios debe emitir una factura rectificativa y practicar la devolución de los importes a la persona abonada, preferentemente en la misma forma como se hizo el pago.
3. Si la empresa gestora de los servicios detecta un error en la tipología de los usos, o cualquier otra incidencia que determine una facturación indebida, ya sea por cuota fija o variable o por ambas, la empresa gestora de los servicios debe regularizar la situación.
4. Las actuaciones derivadas de este error no pueden atender regularizaciones que vayan más allá de doce meses a la fecha en que se soliciten.





Artículo 89.

Otros conceptos de cobro

La empresa gestora de los servicios debe incluir para su cobro en la factura los tributos y los precios públicos por cuenta de las entidades públicas cuando así lo establezcan las normas que los regulen.

Capítulo IV

Consultas y reclamaciones de las personas abonadas del servicio

Artículo 90.

Reclamaciones y recursos

Contra los actos administrativos dictados por el Ayuntamiento, la persona interesada puede interponer un recurso administrativo de los regulados en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, o 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, según corresponda teniendo en cuenta la naturaleza del acuerdo, ante el órgano y con los plazos y lugares que se establecen en las citadas leyes, o directamente un recurso contencioso administrativo ante la jurisdicción contencioso-administrativa.

Respecto a los actos dictados por la sociedad anónima municipal, de conformidad con el artículo 85 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local, al estar sometido su funcionamiento al derecho privado (civil, mercantil, laboral), con excepción de las materias en que sea de aplicación la normativa presupuestaria, contable, de control financiero, de control de eficacia y contratación, así como los actos que se indican en el artículo 2.d) de la Ley 29/1988, de 13 de julio, reguladora de la jurisdicción contencioso-administrativa, cuyo conocimiento corresponde a la jurisdicción contencioso-administrativa, con carácter general, los actos dictados por la sociedad anónima municipal son impugnables ante la jurisdicción civil, así como ante la jurisdicción social respecto de aquellos acuerdos en materia social, laboral y de seguridad social

TÍTULO XI

INSPECCIÓN Y RÉGIMEN DE CONTROL

Artículo 91.

Actuación inspectora

1. La empresa gestora de los servicios debe verificar y controlar el cumplimiento de las disposiciones de esta ordenanza y demás normativa que sea aplicable en cuanto a la utilización de los servicios de suministro y saneamiento, así como aquellas condiciones y requisitos que pueda determinar el Ayuntamiento.
2. En cumplimiento de la atribución anterior, la empresa gestora de los servicios mediante el personal inspector y colaborador designado por el Ayuntamiento de Manacor puede revisar las instalaciones interiores existentes, siempre que presuma, mediante sus elementos de control, la existencia de alguna circunstancia que pueda significar riesgo sanitario, desperdicio del agua, deterioro de su calidad, disfunciones en la prestación de los servicios o vertidos inadecuados a la red del saneamiento.
3. La actuación inspectora se inicia:
 - a) De oficio, como consecuencia de la iniciativa de la empresa gestora o del Ayuntamiento, cuando aprecie o sospeche un posible incumplimiento de las obligaciones exigibles a la persona abonada.
 - b) En virtud de denuncia.

Artículo 92.

Ámbito de actuación de la inspección

La actuación inspectora mencionada en el artículo anterior abarca a las personas físicas y jurídicas, públicas o privadas, obligadas o responsables del cumplimiento de las normas recogidas en esta ordenanza.

Artículo 93.

Facultades del personal inspector o colaborador

1. El personal inspector o colaborador tiene atribuidas las facultades siguientes:



- a) Acceder a las instalaciones interiores y a las que generan aguas residuales.
- b) Acceder al resto de instalaciones que, directa o indirectamente, tengan relación con el proceso de producción, tratamiento, evacuación o recirculación de aguas residuales como arquetas, depósitos, balsas u otros, o que supongan un riesgo para el sistema, así como a los documentos y las instalaciones relativas al suministro, consumo de agua y control de calidad de los vertidos, y efectuar los análisis que considere oportunos.
- c) Tomar muestras de aguas residuales, así como de aguas de proceso relacionadas con el vertido o para la comprobación de los datos declarados por la persona interesada ante la Administración.
- d) Medir los caudales vertidos.
- e) Obtener fotografías u otros tipos de imágenes gráficas, sin perjuicio de lo dispuesto en la normativa relativa al secreto industrial y comercial y la propiedad industrial.
- f) Requerir toda la información y documentación que sea necesaria para el cumplimiento de sus funciones.

2. El personal inspector o colaborador debe precintarse, si es posible, los elementos inherentes a la infracción con el fin de suspender los servicios, siempre que no sea posible localizar un mejor punto de suspensión, que se puede realizar en el ramal de acometida, punto de entronque con los servicios, en la llave de paso.

3. El resultado de las inspecciones y de las muestras que se obtengan debe documentarse en un informe para practicar las actuaciones que se deriven o para incorporarlo, si procede, a cualquier expediente en trámite.

Artículo 94.

Obligaciones del personal inspector o colaborador

El personal autorizado para la realización de tareas inspectoras tiene los siguientes deberes y obligaciones:

- a) Identificarse como personal inspector o colaborador y acreditar esta circunstancia mediante una tarjeta acreditativa entregada por la empresa gestora de los servicios.
- b) Informar a los interesados de los requisitos que, de conformidad con esta ordenanza y demás normativa aplicable, deben cumplir y poner en su conocimiento el objeto de las actuaciones.
- c) Guardar secreto sobre los asuntos que conozcan por razón de su función.
- d) Observar, en el desempeño de sus funciones, la debida cortesía y respeto y consideración a las personas interesadas.
- e) Facilitar, dentro de sus posibilidades, a las personas inspeccionadas la información que necesiten con el fin de cumplir con la normativa vigente aplicable.
- f) Informar a las personas interesadas de sus derechos y deberes en relación con los hechos objeto de inspección.
- g) Obtener toda la información necesaria respecto de los hechos objeto de inspección y de la persona responsable.

Artículo 95.

Derechos de las personas o entidades inspeccionadas

1. Las personas físicas y jurídicas objeto de la inspección tienen los derechos siguientes:

- a) Exigir la acreditación del personal que realiza la inspección.
- b) Ser advertidos de los incumplimientos que se hayan podido detectar en el momento de realizar la inspección y obtener la información necesaria para cumplir con la normativa vigente.
- c) Interponer las reclamaciones, reguladas en el articulado, si considera que se han vulnerado sus derechos o se han infringido las normas del procedimiento descritas en esta ordenanza.

Artículo 96.

Obligaciones de las personas o entidades inspeccionadas

1. Las personas físicas y jurídicas titulares de las instalaciones inspeccionadas quedan obligadas a colaborar con el personal inspector o colaborador en el desarrollo de sus tareas y, en concreto, deben:

- a) Permitir el acceso del personal inspector y colaborador en aquellas partes de sus instalaciones que consideren necesarias para el cumplimiento de su misión.
- b) Prestar la asistencia necesaria al personal de la empresa gestora de los servicios que lleve a cabo la actuación inspectora y facilitarle el desarrollo de sus tareas, cuando sea necesario.
- c) Suministrar toda clase de información sobre las instalaciones, productos o servicios que le requiera el personal inspector o colaborador para el ejercicio y cumplimiento de sus funciones.
- d) Permitir al personal inspector la comprobación directa de cualquier acción que resulte necesaria para el ejercicio de su función, así como la toma de muestras y la utilización de los instrumentos y aparatos que sean necesarios para realizar las medidas,





determinaciones, ensayos y comprobaciones necesarias.

e) Permitir al personal inspector y colaborador la utilización de los instrumentos y aparatos que la persona inspeccionada utilice para el autocontrol, en especial aquellos que utiliza para el aforo de caudales y toma de muestras, para realizar los análisis y comprobaciones.

2. En el supuesto de que se impida o se dificulte de tal manera la inspección que resulte peligrosa para la integridad o la salud del personal inspector, la empresa gestora de los servicios puede iniciar el procedimiento para suspender el suministro, previa autorización del Ayuntamiento, excepto cuando se trate de uno de los supuestos de suspensión inmediata.

Artículo 97.

Práctica de las actuaciones inspectoras

1. Las actuaciones inspectoras deben realizarse en presencia de la persona titular del contrato o, en su defecto, de la persona titular de las instalaciones o quien la represente.

2. En ausencia de las personas indicadas en el apartado anterior, la actuación inspectora debe llevarse a cabo con cualquier persona presente en las instalaciones, preferentemente con aquellas que ejerzan un cargo directivo o un trabajo cualificado.

3. La negativa o imposibilidad de la persona titular de las instalaciones o quien la representa de estar presente durante la práctica de la actuación inspectora no es un obstáculo para realizarla, si bien debe hacerse constar esta circunstancia en el acta.

Los impedimentos que pongan las personas inspeccionadas deben reflejarse en la correspondiente acta a efectos de la valoración de la infracción.

Artículo 98.

La toma de muestras

1. La toma de muestras de aguas residuales puede no llevarse a cabo si el tiempo de espera antes de acceder a las instalaciones es excesivo, a criterio del personal inspector o colaborador.

2. La toma de muestras de aguas residuales se puede llevar a cabo desde el exterior de las instalaciones en el caso de obstaculizar las tareas inspectoras.

3. Las circunstancias mencionadas en los apartados anteriores se harán constar en el acta correspondiente.

Artículo 99.

Procedimiento de toma de muestras

El procedimiento de toma de muestras debe ajustarse a las siguientes determinaciones:

a) Punto de toma de muestras: en el caso de vertidos al sistema, la muestra se toma de la arqueta de registro antes de la conexión al alcantarillado. En el caso de no disponer de ella, la muestra se toma en el punto de que el personal inspector o colaborador considere más adecuado. Tanto en este caso como en el caso de toma de muestras de otras aguas diferentes del vertido, debe hacerse constar en el acta de inspección el punto de toma de muestras y la naturaleza de las aguas muestreadas.

b) Preparación de la muestra: para la obtención de la muestra, se toma en un recipiente una cantidad de efluente suficiente para permitir la toma de una muestra inicial, una muestra gemela y una muestra dirimente. El muestreo se efectúa empleando recipientes de material adecuado a las determinaciones analíticas que se quieran realizar, de acuerdo con la legislación aplicable. Los recipientes se enjuagan previamente con el mismo efluente objeto de muestreo. Si se utiliza un muestreador automático para la toma de la muestra, los recipientes son enjuagados con agua limpia.

c) Precintado e identificación de las muestras: las muestras se precintan y se identifican, y la muestra inicial y la muestra dirimente quedan en poder del personal inspector o colaborador, una para efectuar las determinaciones analíticas y la otra para la práctica de un eventual análisis dirimente. El personal inspector o colaborador entrega la muestra gemela a la persona titular del vertido, junto con las instrucciones de conservación para que pueda proceder, si lo cree oportuno, a la práctica del análisis contradictorio y dirimente, de acuerdo con lo previsto en la legislación aplicable.

d) Si en el momento de la inspección no se produce ningún vertido por tratarse de un flujo intermitente, se puede proceder a captar una muestra donde el personal inspector considere más oportuno por su representatividad, y es responsabilidad de la persona titular de la instalación inspeccionada la presentación de la documentación suficiente que garantice que el agua residual se vierte en las condiciones establecidas en esta ordenanza a efectos de control.





Artículo 100.

Transporte y conservación de las muestras

1. Las muestras en poder del personal inspector o colaborador deben ser transportadas protegidas de la luz y del calor y deben hacerse llegar, dentro del plazo de 72 horas, al laboratorio correspondiente para la práctica de la analítica.
2. En el caso de que un laboratorio reciba muestras para la práctica de análisis contradictorios o dirimientes, que no hayan llegado debidamente conservadas, precintadas, identificadas o refrigeradas, debe hacer constar estas deficiencias en el libro registro de recepción y en el informe de resultados, si se decide practicar el análisis. En este supuesto, el laboratorio puede rechazar la muestra si las deficiencias impiden la correcta realización del análisis, circunstancia que debe ser notificada a la empresa gestora de los servicios.

Artículo 101.

Centros de análisis

1. Las determinaciones analíticas, salvo las correspondientes a la muestra dirimente, deben llevarse a cabo en una entidad colaboradora de la Administración debidamente acreditada.

Excepcionalmente, cuando la complejidad de las determinaciones a efectuar lo justifique, la empresa gestora de los servicios puede encargar la realización de la analítica a otro laboratorio de reconocida solvencia.

2. Se debe garantizar que las muestras lleguen al laboratorio el mismo día de su recogida con el fin de garantizar su conservación.

El transporte hasta el laboratorio receptor debe poder realizarse en coche con el fin de evitar problemas que puedan causar el cierre de puertos o aeropuertos afectados por causas meteorológicas adversas, por estados de alarma o por otras causas que no garanticen la entrega de la muestra y su correcta conservación.

3. Para la práctica del análisis contradictorio, se debe presentar la muestra gemela en el laboratorio correspondiente dentro del plazo máximo de las 72 horas siguientes al acto de toma de muestras para comenzar el procedimiento de análisis dentro de dicho plazo, el cual se puede reducir, de forma excepcional, a 24 horas, mediante indicación en el acta de inspección.
4. No se practica, por motivos de antigüedad de la muestra, el análisis de la muestra dirimente cuando se solicita dos meses después de la toma de muestras. Asimismo, debido a la inmutabilidad de las muestras, la Administración competente puede establecer un plazo más breve para la solicitud del análisis de la muestra dirimente.

Artículo 102.

Plazos de análisis y notificaciones

1. El laboratorio debe entregar los resultados de la analítica en el plazo de veinte días a partir de la entrega de la muestra. La hoja en que consten los resultados del análisis de las muestras debe contener la indicación del método analítico utilizado para cada determinación. El ente gestor puede requerir una descripción detallada del método de análisis.
2. El resultado debe comunicarse a la persona interesada. En caso de análisis contradictorios, el laboratorio debe comunicar los resultados a las partes.
3. La persona interesada puede solicitar los resultados analíticos de la muestra inicial, si no han sido notificados transcurridos treinta días desde la toma de muestras. Asimismo, puede solicitar la realización de la muestra dirimente si los resultados no han sido notificados transcurridos treinta y cinco días desde la toma de muestras. Dicha solicitud se hará por escrito.
4. En el supuesto de que el resultado del análisis contradictorio sea significativamente diferente (en más o menos del 20% del análisis inicial), la persona interesada puede solicitar un análisis dirimente. Los resultados de la muestra dirimente son los que determinan y definen el verdadero valor del análisis.
5. Los gastos generados por la práctica del análisis contradictorio serán a cargo de la persona interesada. Los gastos generados por el análisis dirimente serán a cargo de la empresa gestora de los servicios o de la persona interesada en función de que confirmen, respectivamente, el resultado del análisis contradictorio o del inicial, sin perjuicio de las responsabilidades que correspondan a los laboratorios o establecimientos técnicos auxiliares, derivadas de su actuación.

Artículo 103.

Comprobaciones durante la inspección

En las visitas de inspección, se pueden efectuar las siguientes comprobaciones:





- a) Estado de las instalaciones y de su funcionamiento normal.
- b) Toma de muestras de otras fuentes de suministro y del vertido o vertidos al sistema público de saneamiento o en cualquier otro punto en el que se pueda originar. También se pueden tomar muestras de las aguas pluviales.
- c) Realización in situ de todos los análisis que se consideren oportunos.
- d) Medida de los caudales suministrados, consumidos o vertidos.
- e) Caudales de suministro mediante captaciones propias.
- f) Estado, instalación y funcionamiento de los elementos de control de los efluentes definidos en el permiso de vertido.
- g) Cumplimientos de las otras obligaciones previstas en esta ordenanza.

Artículo 104.

Documentación de la actuación inspectora y valor probatorio

1. Los resultados de las actuaciones inspectoras deben formalizarse en el acta correspondiente extendida por el personal inspector o colaborador actuante, de la que se entregará una copia, firmada por el personal inspector, a la persona titular o representante de la instalación inspeccionada.

2. El acta debe tener el contenido mínimo siguiente:

- a) Identificación de la persona física o jurídica objeto de la inspección, así como de su domicilio.
- b) Identificación de las personas que efectúan la inspección y de las que asisten por la parte del objeto o actividad inspeccionada cuando su presencia fuera necesaria.
- c) Datos del objeto o actividad inspeccionada.
- d) Descripción de todas las actuaciones practicadas y de las circunstancias en que se ha llevado a cabo la inspección.
- e) Descripción de los hechos y de los motivos que originan la actuación inspectora.
- f) Fecha y hora en que se ha llevado a cabo la actuación inspectora.
- g) Incidencias, si las hay, que se hayan producido durante la actuación de inspección.
- h) Resumen de las manifestaciones de la parte inspeccionada, si las hay, y siempre que lo pida.
- i) Firma de las personas asistentes o identificación de aquellas que se hayan negado a firmar el acta.
- j) En el caso de inspección de vertido, indicación cuando haya una toma de muestras, del precintado de la muestra, de si la persona interesada acepta o no la muestra contradictoria, que se le informa de las analíticas que se llevarán a cabo y del procedimiento del análisis dirimente.
- k) Las posibles anomalías detectadas en la inspección y las observaciones adicionales que se estimen oportunas.
- l) Otros datos obtenidos en la inspección.

3. En el caso de que la parte inspeccionada se niegue a firmar el acta, el personal inspector debe hacer constar esta circunstancia, autorizar el acta con su firma y entregar una copia a la persona titular objeto de inspección o, en su defecto, a la persona compareciente. Si se niega a recibir el acta, se debe hacer constar este hecho.

TÍTULO XII **RÉGIMEN SANCIONADOR**

Capítulo I **Disposiciones generales**

Artículo 105.

Objeto y alcance del régimen sancionador

Este capítulo tiene por objeto la regulación del régimen sancionador de las infracciones cometidas por las personas abonadas o usuarias del servicio municipal de suministro y saneamiento, y por todas aquellas personas cuyas acciones u omisiones afecten o incidan en el servicio o en sus instalaciones siempre que estas conductas puedan acogerse a las infracciones previstas en esta ordenanza. Asimismo, este régimen sancionador sólo regirá si falta normativa especial o sectorial aplicable, en cuyo caso regirá la normativa específica, sin perjuicio de la aplicación supletoria de esta ordenanza, si la normativa específica es insuficiente.

El procedimiento sancionador que se aplica es el regulado en esta ordenanza, con excepción de lo no regulado o que resulte insuficiente, que se regirá por la legislación básica que dimana de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público, así como para el Reglamento del procedimiento sancionador de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares aprobado por el Decreto 1/2014, de 5 de enero.





El procedimiento sancionador se inicia siempre de oficio mediante una resolución del órgano competente, que debe ser adoptada por iniciativa propia o como consecuencia de una orden superior, de una petición razonada de otros órganos o de una denuncia.

La petición del órgano competente de la empresa gestora del servicio tiene la consideración de petición razonada de otros órganos a efectos de petición razonada al órgano competente del Ayuntamiento para iniciar el procedimiento sancionador.

A tal efecto debe contener los datos que determina el artículo 10.3 del Decreto 1/2024, de 5 de enero, por el que se aprueba el Reglamento del procedimiento sancionador de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares.

Artículo 106.
Responsables

1. Son responsables de las infracciones tipificadas en esta ordenanza las personas usuarias que se beneficien participen o no, en la comisión del hecho infractor por cualquier título, sean personas físicas o jurídicas, tanto si las cometen ellas directamente, como sus familiares, como personas dependientes o terceras personas encargadas por ellos.
2. Son responsables en concepto de autoría aquellas personas que han cometido directamente el hecho infractor, así como aquellas que han impartido las instrucciones u órdenes necesarias para cometerlo.
3. La intervención en el hecho infractor en forma diferente a la de autoría incide en la graduación de la infracción.
4. Con el fin de identificar a las personas responsables de las infracciones, la empresa gestora de los servicios debe realizar las actuaciones de verificación y comprobación que sean necesarias. Se debe requerir a la persona propietaria del inmueble para que identifique a las personas ocupantes de los inmuebles que resulten afectadas por las infracciones. La falta de aportación de la información requerida constituye una infracción que es calificada de grave.

Artículo 107.
Potestad sancionadora

1. La edil o concejalía en quien delegue es el órgano competente para incoar los procedimientos sancionadores, adoptar medidas provisionales e imponer las sanciones correspondientes.

El órgano competente para iniciar el procedimiento debe designar a una persona instructora, funcionaria, responsable de dirigir la instrucción y, cuando proceda, a una persona funcionaria encargada de las tareas de secretaria. La designación de este personal debe comunicarse a las personas interesadas.

La persona instructora del procedimiento debe ser designada con criterios objetivos por el órgano competente para iniciarlo, y preferentemente debe tener la licenciatura o el grado de Derecho, de conformidad con el artículo 8 del Decreto 1/2024, de 5 de enero, por el que se aprueba el Reglamento del procedimiento sancionador de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares.

Artículo 108.
Concurrencia de sanciones

1. Cuando de la comisión de una de las infracciones administrativas previstas en esta ordenanza se derive necesariamente la comisión de otra u otras, debe imponerse únicamente la sanción más elevada de todas las que sean susceptibles de aplicación.
2. En ningún caso pueden sancionarse hechos que no hayan sido recogidos en esta ordenanza y en aplicación de la normativa aplicable.

Artículo 109.
Reparación

La imposición de sanciones es independiente de la obligación exigible en cualquier momento, a la persona responsable de la infracción, de la reposición de la situación alterada a su estado originario, así como la indemnización por los daños y perjuicios causados a las instalaciones de los servicios, obras anexas, o cualquier otro bien del patrimonio municipal que haya resultado afectado, previa tramitación del correspondiente procedimiento por el órgano competente. La reposición y reparación la ejecuta la empresa gestora de los servicios a cargo de la persona responsable de la infracción.

Capítulo II
Infracciones y sanciones

Sección Primera
Infracciones

Artículo 110.**Infracciones**

1. Cualquier acción que infrinja las disposiciones de esta ordenanza da lugar a la imposición de la correspondiente sanción, sin perjuicio de la exigencia de las responsabilidades e indemnizaciones por los daños y perjuicios que procedan, indicado en el artículo 119 de esta ordenanza.
2. No pueden ser objeto de sanción infracciones que no sean las especificadas por esta ordenanza, sin perjuicio de aquellas otras que resulten de la legislación sectorial.
3. Las infracciones se clasifican en muy graves, graves y leves, de conformidad con el título XI de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local, y de conformidad con esta ordenanza.

Artículo 111.**Infracciones muy graves**

Tienen la consideración de infracciones muy graves:

- a) Manipular de forma reiterada los sistemas de suministro y saneamiento afectos a los servicios que dificulten el desarrollo normal de las actividades incluidas en esta ordenanza.
- b) Obstruir el funcionamiento normal de los servicios de suministro y saneamiento.
- c) Actos reiterados de deterioro grave de los equipamientos, infraestructuras, instalaciones o elementos de los servicios públicos descritos en esta ordenanza.

Artículo 112.**Infracciones graves**

Tienen la consideración de infracciones graves:

- a) Alterar o manipular los dispositivos de los sistemas de suministro o saneamiento afectos a los servicios con la finalidad de ocasionar un perjuicio a la empresa gestora de los servicios o bien un beneficio para la persona abonada.
- b) Utilizar incontrolada o fraudulentamente el agua.
- c) Conectar fincas diferentes de las contratadas.
- d) Utilizar el agua sin aparato de medida.
- e) Coaccionar al personal de la empresa gestora de los servicios.
- f) Obstaculizar las operaciones de suspensión de suministro.
- g) Llevar a cabo vertidos prohibidos o no autorizados.
- h) Descargar directamente mediante camiones cisterna en los sistemas colectivos de las redes de alcantarillado.
- i) Realizar el vaciado de piscinas en la red de alcantarillado.
- j) Tener comportamientos negligentes o maliciosos que provoquen cualquier tipo de contaminación en la red de suministro.
- k) Realizar interconexiones de redes de diferente naturaleza (interconectar la evacuación de las aguas residuales a la red de aguas pluviales pública o la evacuación de las aguas pluviales a la red de aguas residuales pública).
- l) La falta de aportación de la información que requiera la empresa gestora de los servicios para llevar a cabo las actuaciones inspectoras.

Artículo 113.**Infracciones leves**

Tienen la consideración de infracciones leves las siguientes acciones u omisiones:

- a) Dificultar la lectura de los contadores.
- b) Modificar o ampliar los usos indicados en el contrato de suministro.
- c) Maniobrar la llave de paso sin conocimiento de la empresa gestora de los servicios.
- d) Valorada la entrada del personal del servicio, en horario laboral, en el lugar donde se encuentran las instalaciones, conexiones o contadores de la persona abonada.



- e) Manipular las instalaciones con el objeto de alterar la medida registrada por los contadores.
- f) No atender los requerimientos dirigidos a la persona abonada para que repare los defectos observados en su instalación, dentro del plazo indicado en los requerimientos.
- g) Otras vulneraciones de las disposiciones de esta ordenanza que no estén tipificadas como infracciones graves o muy graves.

Artículo 114.

Fraude por parte de la persona abonada o terceras personas

1. Se considera que la persona abonada o una tercera incurre en fraude cuando realiza alguna de las acciones que se describen a continuación con un afán de lucro y con un perjuicio económico para los servicios:

- a) Utilizar agua del servicio negándose a suscribir el contrato de suministro correspondiente.
- b) Ejecutar conexiones sin haber acreditado el cumplimiento de los requisitos previstos en esta ordenanza.
- c) Instruir los contadores de consumo sin autorización previa de la empresa gestora de los servicios, o romper los precintos o cualquier elemento que integre los aparatos de medida del suministro.
- d) Establecer o permitir ramales o derivaciones que puedan comportar un uso fraudulento del agua por la persona abonada o por terceras personas.
- e) Revender el agua procedente de un suministro con contrato o suministrar agua a personas que no tengan contratado el servicio.

2. El responsable del fraude debe hacer frente tanto a los gastos soportados por la empresa gestora de los servicios para la reparación de los daños ocasionados, como a los importes dejados de facturar aplicando las tarifas vigentes de los servicios de suministro de agua potable y de alcantarillado y de otros servicios vinculados.

3. Para la cuantificación de los importes dejados de facturar se procederá de la siguiente forma:

Para determinar la duración del fraude, y siempre que no sea posible establecer con exactitud el plazo, debe hacerse de acuerdo con la media entre el máximo y el mínimo de días posibles del fraude, en la que el máximo es el plazo entre dos lecturas de contadores y el mínimo es un día.

Para determinar el volumen del fraude se aplica sobre el plazo de duración del fraude un consumo medio diario de cinco horas, al caudal máximo que permita la conexión fraudulenta, en función del número de unidades urbanas suministradas.

Para determinar la cuota se aplica al volumen del fraude el primer bloque de la cuota variable.

4. Las facturas liquidadas según lo establecido en los apartados anteriores deben abonarse de acuerdo con las reglas generales de facturación comprendidas en esta ordenanza, sin perjuicio de que la persona responsable haga uso del derecho a oponerse de acuerdo con el procedimiento regulado en esta ordenanza.

Sección Segunda
Sanciones

Artículo 115.

Sanciones

- 1. Las infracciones de carácter leve son sancionadas con multa de hasta 750 euros.
- 2. Las infracciones graves son sancionadas con un importe equivalente de 100 hasta 500 metros cúbicos de agua valorada en la tarifa general, primer bloque, sin que ningún importe de la sanción pueda superar los máximos establecidos, con multa de hasta 1.500 euros.
- 3. Las infracciones muy graves son sancionadas con un importe equivalente de 501 hasta 1.000 metros cúbicos de agua valorada en la tarifa general, primer bloque, sin que en ningún caso el importe de la sanción pueda superar los 3.000 euros.

Artículo 116.

Preinscripción de las sanciones

A la hora de determinar la sanción debe garantizarse la debida adecuación entre la gravedad del hecho constitutivo de la infracción y la sanción aplicada. Deben considerarse especialmente 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 con motivo de la infracción.



- b) La naturaleza de los perjuicios causados, atendiendo a la gravedad del daño derivado de la infracción, a la alteración social causada y al grado de afectación que dicha infracción haya tenido en la salud y la seguridad de las personas.
- c) La reincidencia, por comisión, en el plazo de un año, de más de una infracción de la misma naturaleza cuando así haya sido declarado por resolución firme en vía administrativa.

Artículo 117.

Medidas cautelares / provisionales

1. El órgano competente para iniciar el procedimiento sancionador puede adoptar motivadamente, de oficio o a solicitud de la persona afectada, antes de iniciar el procedimiento y sin perjuicio de las medidas cautelares que se hayan podido adoptar en fase de control o inspección, medidas de carácter provisional para proteger los intereses públicos implicados, siempre que se trate de casos de urgencia inaplazable, de conformidad con el artículo 13 del Decreto 1/2024, de 5 de enero, por el que se aprueba el Reglamento del procedimiento sancionador de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares. Sólo se pueden adoptar las medidas previstas por la ley que resulten necesarias y proporcionadas según las circunstancias del caso.

Las medidas provisionales deben ser confirmadas, modificadas o levantadas en la resolución iniciadora del procedimiento, la cual debe dictarse dentro de los quince días siguientes a la fecha en que fueron adoptadas. Las medidas quedan sin efecto si el procedimiento no se inicia dentro de este plazo o si la resolución iniciadora no contiene ninguna decisión respecto de la cuestión.

2. Una vez iniciado el procedimiento, el órgano competente para resolver puede adoptar motivadamente, de oficio o a solicitud de persona interesada, las medidas provisionales que considere necesarias para asegurar la eficacia de la resolución que se pueda dictar o para proteger los intereses públicos implicados. Estas medidas deben estar amparadas legalmente y deben adecuarse a los principios de proporcionalidad, efectividad y carácter menos oneroso y, en su caso, debe informarse del recurso correspondiente.

Las medidas previstas en este apartado deben adoptarse con audiencia previa a la persona afectada por un plazo no inferior a siete días, salvo en los casos de urgencia inaplazable.

3. Las medidas a que se refiere este artículo pueden ser levantadas o modificadas justificadamente durante la tramitación del procedimiento, de oficio o a solicitud de persona interesada, especialmente si lo requiere la existencia de circunstancias sobrevenidas o que no se hayan podido tener en cuenta previamente.

Ahora bien, las medidas provisionales pierden vigencia desde el momento en que la resolución que pone fin al procedimiento produce efectos.

Las medidas de carácter provisional pueden ser alguna o algunas de las siguientes:

- a) Clausurar o precintar las instalaciones en el caso de que no sea posible técnica o económicamente evitar el daño mediante las oportunas medidas correctoras.
- b) Suspender los trabajos de ejecución de las obras de conexión indebidamente realizadas, y/o que contravengan las disposiciones de esta ordenanza.
- c) Ordenar la suspensión provisional de los trabajos de ejecución de las obras o instalaciones de pretratamiento que contradigan las disposiciones de esta ordenanza o sean indebidamente realizados.
- d) Suspender temporalmente, de manera total o parcial, el suministro.

Artículo 118.

Compatibilidad de las sanciones con otras medidas

No tienen carácter sancionador las interrupciones y suspensiones de los servicios, ni los acuerdos de resolución unilateral de contratos adoptados de acuerdo con lo dispuesto en esta ordenanza. La imposición de sanciones es compatible con la adopción simultánea de cualquiera de estas medidas.

Artículo 119.

Acciones legales

1. Aparte de las medidas cautelares, la suspensión del suministro y la rescisión del contrato, la empresa gestora del servicio, dentro del marco de sus competencias, puede iniciar todas las acciones civiles y penales que considere oportunas en defensa de sus intereses y derechos y, en especial, la acción penal por fraude, cuando no esté atribuida dicha facultad al órgano competente del Ayuntamiento.

2. Asimismo, y en el caso de que la suspensión del suministro resulte improcedente, la persona abonada puede exigir la debida indemnización sin perjuicio de poder iniciar las acciones civiles y penales que considere oportunas en salvaguarda de sus intereses.



Capítulo III
Procedimiento sancionador

Artículo 120.

Procedimiento sancionador ordinario

1. La imposición de las sanciones a que se refieren los artículos anteriores requiere el inicio de un procedimiento sancionador, en aplicación del Decreto 1/2024, de 5 de enero, por el que se aprueba el Reglamento del procedimiento sancionador de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares y de los artículos 54 y siguientes de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

Artículo 121.

Tramitación simplificada del procedimiento sancionador

1. De acuerdo con el artículo 28 del Decreto 1/2024, de 5 de enero, por el que se aprueba el Reglamento del procedimiento sancionador de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares y el artículo 96 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, se puede iniciar la tramitación simplificada del procedimiento sancionador.

Artículo 122.

Caducidad del procedimiento

La caducidad del procedimiento de acuerdo con lo establecido en el artículo 25 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, se produce por el transcurso del plazo sin dictar y notificar la resolución que ponga fin al procedimiento a la persona inculpada. La fecha inicial para el cómputo del plazo de caducidad es la misma en que se dicta la resolución iniciadora del procedimiento.

La caducidad se rige por las reglas establecidas en el capítulo VI del Decreto 1/2024, de 5 de enero, por el que se aprueba el Reglamento del procedimiento sancionador de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares y en la sección 4 del capítulo V de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

La duración de los procedimientos sancionadores ordinarios es de un año.

La duración de los procedimientos sancionadores de tramitación simplificada es de 30 días.

Disposición derogatoria

Quedan derogadas todas aquellas disposiciones, reglamentos u ordenanzas de rango igual o inferior que se opongan a las disposiciones de esta ordenanza, y en todo caso, el Reglamento del servicio municipal de abastecimiento y saneamiento de agua de Manacor aprobado por el Pleno de fecha 7 de noviembre de 1979, con la modificación aprobada por acuerdo del Pleno de fecha 8 de julio de 2022, publicada en el BOIB núm. 118, del 1 de octubre de 2002.

Disposición final

Esta ordenanza entra en vigor una vez publicado el texto completo en el BOIB, de acuerdo con el artículo 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local, y transcurrido el plazo señalado en el artículo 65.2 de la citada Ley.”

Manacor, 12 de mayo de 2026

El alcalde

Miquel Oliver Gomila