Aprovat Inicialment per l'Ajuntament Ple
en sessió de data 27-12-2021
En dono fe,
El Secretari General

Antoni Garcia Jimenez
Vicesecretari

Data: 2021.12.30
10:51:34 +01'00'

REGLAMENT DEL SERVEI MUNICIPAL D'ABASTAMENT D'AIGUA POTABLE AL MUNICIPI DE LLEIDA

LA PAERIA

Ajuntament de Lleida

LA PAERIA

Ajuntament de Lleida

ÍNDEX

EXPOSICIÓ DE MOTIUS 6

TÍTOL PRIMER: NORMES GENERALS 8

CAPÍTOL I. OBJECTE I NATURALESA DEL SERVEI 8

Article 1. Objecte 8

Article 2. Gestió i titularitat del servei 8

Article 3. Funcions de l'Ajuntament i garantia de subministrament 8

Article 4. Accés al servei 9

Article 5. Règim jurídic 9

Article 6. Definicions 9

CAPÍTOL II. DRETS I OBLIGACIONS DEL PRESTADOR DEL SERVEI I DELS USUARIS 11

Article 7. Drets del prestador del servei 11

Article 8. Obligacions del prestador del servei 11

Article 9. Drets de l'usuari 14

Article 10. Obligacions de l'usuari 15

Article 11. Prohibicions especifiques 16

TÍTOL SEGON: CONNEXIÓ AL SERVEI DE SUBMINISTRAMENT 17

CAPÍTOL I. CONDICIONS DEL SUBMINISTRAMENT 17

Article 12. Fiança 17

Article 13. Tipus de subministrament 17

Article 14. Prioritat de subministrament. 18

Article 15. Instal·lacions de l'usuari 19

Article 16. Regularitat del subministrament. Pressió de servei 19

Article 17. Import del subministrament 19

Article 18. Condicions tecnicosanitàries de les aigües subministrades 19

CAPÍTOL II. INSTAL·LACIONS EXTERIORS 20

Article 19. Elements materials del servei 20

Article 20. Execució de les instal·lacions exteriors 20

Article 21. Connexions de serveis especials 20

Article 22. Bateries de comptadors divisionaris 20

Article 23. Connexió de servei independent 21
Article 24. Protecció i ubicació de la connexió de servei 21
Article 25. Posada en càrrega de la connexió de servei 21
Article 26. Connexió de servei en desús 22
Article 27. Execució i finançament de la nova xarxa de subministrament d'aigua 22
CAPÍTOL III. INSTAL·LACIONS INTERIORS 22
Article 28. Execució de les instal·lacions 22
Article 29. Inspecció de la instal·lació 23
Article 30. Prohibició de barrejar aigua de diferents procedències 23
CAPÍTOL IV: PRESTACIÓ DEL SERVEI A POLÍGONS EN SÒL URBANITZABLE I NOVES ACTUACIONS URBANÍSTIQUES 23
Article 31. Instal·lació del servei a polígons o noves actuacions urbanístiques 23
TÍTOL TERCER: CONTRACTACIÓ DEL SERVEI 24
CAPÍTOL I. PÒLISSA O CONTRACTE DE SERVEI 24
Article 32. Subscripció de la pòlissa o contracte de servei 24
Article 33. Pòlissa única per a cada subministrament 25
Article 34. Condicions de contractació 25
Article 35. Durada de la pòlissa 27
Article 36. Modificacions en la pòlissa 27
Article 37. Cessió del contracte 27
Article 38. Subrogació 28
CAPÍTOL II. SUSPENSIÓ DEL SERVEI I RESCISSIÓ DEL CONTRACTE 28
Article 39. Causes de suspensió del subministrament 28
Article 40. Procediment de suspensió del subministrament per incompliment. 29
Article 41. Renovació del subministrament 31
Article 42. Resolució del contracte 31
Article 43. Retirada de l'aparell de mesura 32
Article 44. Compatibilitat de procediments 32
Article 45. Accions legals 32
TÍTOL QUART: SISTEMES DE MESURA 33
Article 46. Tipus de comptadors 33

Article 47. Instal·lació del comptador 34
Article 48. Ubicació del comptador 34
Article 49. Conservació dels comptadors 34
Article 50. Verificació del comptador 35
TÍTOL CINQUÈ: CONSUM I FACTURACIÓ 36
Article 51. Consum 36
Article 52. Facturació 36
Article 53 Lectura de comptadors 36
Article 54. Estimacions i avaluacions en cas d'anomalies en el mesurament 36
Article 55. Abonaments per fuita 37
Article 56. Objecte i periodicitat de la facturació 38
Article 57. Factures 38
Article 58. Informació que cal lliurar 38
Article 59. Pagament i tarifes 38
TÍTOL SISÈ: INSPECCIÓ, RÈGIM SANCIONADOR I RECLAMACIONS 40
CAPÍTOL I. INSPECCIÓ 40
Article 60. Inspecció 40
Article 61. Actuació inspectora 40
CAPÍTOL II. RÈGIM SANCIONADOR 40
Article 62. Objecte i abast del règim sancionador 40
Article 63. Potestat sancionadora 40
Article 64. Responsables 41
Article 65. Infraccions lleus 41
Article 66. Infraccions greus 41
Article 67. Infraccions molt greus 42
Article 68. Sancions 42
Article 69. Gradació de les sancions 43
Article 70.Prescripció 43
Article 71. Compatibilitat de les sancions amb altres mesures 44
Article 72. Altres responsabilitats 44
Article 73. Procediment sancionador 44

Article 74. Mesures provisionals 44
Article 75. Consultes i informació 45
Article 76. Reclamacions 45
Article 77. Jurisdicció 46
TÍTOL SETÈ: RÈGIM JURÍDIC APLICABLE EN SITUACIÓ D'EXCEPCIONALITAT O D'EMERGÈNCIA DE SEQUERA 47
CAPÍTOL I. ÀMBIT 47
Article 78. Àmbit temporal d'aplicació 47
Article 79 Òrgan competent 47
Article 80. Prohibicions i restriccions aplicables a l'aigua de la xarxa domiciliària d'abastament 47
Article 81. Obligacions del prestador del servei 48
CAPÍTOL II.INFRACCIONS I SANCIONS 49
Article 82 Infraccions 49
Article 83 Sancions 50
Article 84. Gradació de les sancions 50
Article 85. Denúncies 50
Article 86. Persones responsables 50
Article 87. Procediment sancionador 51
Article 88. Altres mesures en cas d'infracció 51
DISPOSICIONS ADDICIONALS 52
ÚNICA.- LEGISLACIÓ APLICABLE. 52
DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA 54
DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA 54
DISPOSICIÓ FINAL 54
ANNEX I: DETALL-ESQUEMA D'ESCOMESA TIPUS 55
ANNEX II: DETALL-ESQUEMA D' ELEMENTS ARMARI COMPTADOR/S 56
ANNEX III. CÀLCUL DE L'ERROR EN EL CABAL NOMINAL DEL COMPTADOR 57
ANNEX IV. CÀLCUL DEL VOLUM I DESPESA D'AIGUA DEFRAUDADA 59
ANNEX V NORMATIVA SECTORIAL DE REFERÈNCIA 62

LA PAERIA

Ajuntament de Lleida

EXPOSICIÓ DE MOTIUS

L'aigua és un element necessari per a la vida i per al desenvolupament de les activitats econòmiques, però alhora és un element escàs. Per aquest motiu, cal afavorir-ne i incentivar-ne l'ús racional. L'abastament d'aigua potable és un servei d'interès general, que no considera l'aigua com a bé comercial sinó un patrimoni que s'ha de protegir, defensar i tractar com a tal, per això s'ha de gestionar amb criteris d'eficàcia, eficiència i sostenibilitat, i amb un marc jurídic i normatiu que ho faci possible i que assegurin un abastament de qualitat a la població.

El marc normatiu regulador en matèria d'aigües ha experimentat canvis rellevants en els últims anys arran de l'aprovació d'importants normes, tant en l'àmbit comunitari europeu, com en l'estatal i el català.

En aquest marc els ajuntaments gaudeixen d'un important marc de competències, atribuïdes tant per la legislació general de règim local com per la legislació sectorial d'aigües.

Així, segons la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, correspon al municipi exercir competències, en els termes de la legislació de l'Estat i de les comunitats autònomes, en matèria de subministrament d'aigua i de clavegueram i tractament d'aigües residuals.

Així mateix, l'abastament domiciliari d'aigua potable i el clavegueram es configuren com a servei públic de prestació obligatòria per a tots els municipis. L'abastament d'aigua potable i la depuració constitueixen un servei essencial i reservat en favor de les entitats locals. En termes similars s'expressa el Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya que en el seu article 247.2 declara que el servei d'abastament i distribució d'aigua potable és un servei de recepció obligatòria per als usuaris.

En l'àmbit sectorial l'article 5 del Decret legislatiu 3/2003, de 4 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la legislació en matèria d'aigües de Catalunya, atribueix als ens locals les competències relatives a l'abastament d'aigua potable [apartat a)], mentre que el Reial Decret 140/2003, de 7 de febrer, estableix els criteris sanitaris de la qualitat de l'aigua de consum humà.

Aquestes àmplies competències municipals, així com les novetats introduïdes en la regulació del subministrament d'aigua potable aconsellen l'elaboració d'aquest Reglament, amb l'objectiu d'adequar la regulació local del servei d'abastament al nou marc legal.

Aquest Reglament es fonamenta en la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases del Règim Local, la qual atribueix als municipis la potestat reglamentària en l'àmbit de les seves competències.

En aquest sentit, aquest Reglament té per objecte regular el servei de subministrament d'aigua potable dins del territori del municipi de Lleida, determinar les relacions entre el prestador del servei i els usuaris, i fixar els drets i les obligacions bàsiques de cadascuna de les parts, així com tots aquells aspectes tècnics, mediambientals, sanitaris i contractuals propis del servei públic.

Amb aquesta finalitat, s'estructura en set títols. En el primer, s'estableixen una sèrie de disposicions generals i es fixen els drets i les obligacions dels usuaris del servei de subministrament i del prestador del servei. En el segon, s'incorpora un conjunt d'instruccions sobre la prestació del servei de subministrament i les connexions a la xarxa de distribució. En el tercer es regula la contractació del servei així com les circumstàncies que en determinen la seva suspensió; en el quart, els sistemes de mesura. El títol cinquè en regula el consum, i el títol sisè completa les previsions d'aquest Reglament amb la regulació de la inspecció, el règim sancionador i el sistema de consultes i reclamacions dels receptors del servei davant del prestador del servei. El títol setè regula el règim aplicable en situació d'excepcionalitat o d'emergència de sequera.

TÍTOL PRIMER: NORMES GENERALS

CAPÍTOL I. OBJECTE I NATURALESA DEL SERVEI

Article 1. Objecte

L'objecte d'aquest Reglament és la regulació del servei públic de subministrament o abastament d'aigua potable per al consum al terme municipal de Lleida i de les relacions entre el prestador del servei i els usuaris, assenyalant els drets i obligacions bàsiques de cada una de les parts, sense perjudici de les atribucions d'altres Administracions.

Article 2. Gestió i titularitat del servei

1) El servei de subministrament d'aigua potable és un servei públic de titularitat municipal, sense perjudici de la forma de gestió que aprovi l'Ajuntament.
2) L'Ajuntament de Lleida pot prestar el servei de subministrament d'aigua potable mitjançant qualsevol de les formes de gestió dels serveis públics previstes en la legislació vigent.

Article 3. Funcions de l'Ajuntament i garantia de subministrament

1) En la seva condició de titular del servei de subministrament d'aigua potable, correspon a l'Ajuntament de Lleida l'exercici de les funcions següents:
   a) Prestar el servei, de forma directa o indirecta, amb continuïtat i regularitat, i sense altres interrupcions que les que es derivin de força major, o bé incidències excepcionals i justificades, pròpies de l'explotació del servei, de conformitat amb allò que estableix el present Reglament.
   b) Garantir la potabilitat i la qualitat de l'aigua subministrada de conformitat amb allò que estipula el Reial decret 140/2003, de 7 de febrer, pel qual s'estableixen els criteris sanitaris de la qualitat de l'aigua de consum humà.
   c) Vetllar per què els titulars d'establiments oberts al públic posin a disposició dels usuaris aigua apta per al consum.
   d) Organitzar, coordinar i reglamentar el servei.
   e) Establir i modificar la forma de gestió directa o indirecta del servei.
   f) Aprovar l'adjudicació dels contractes administratius que tinguin per objecte la gestió indirecta del servei.
   g) Aprovar les taxes, preus o tarifes del servei, sens perjudici de les ulteriors funcions que exerceixi l'òrgan de l'Administració de la Generalitat competent en matèria d'autorització de preus.

h) Qualsevol altra funció que li sigui assignada per la legislació vigent, en la seva condició d'ens titular del servei.

2) El subministrament d'aigua als usuaris és permanent, llevat si hi ha un pacte en contra en el contracte, i no es pot interrompre si no és per força major, causes alienes al prestador del servei o qualsevol altre motiu previst en aquest Reglament.
3) Quan es donin circumstàncies excepcionals, com ara sequeres, o altres situacions que impliquin que la qualitat de l'aigua no sigui apta per al consum humà, l'Ajuntament podrà restringir el subministrament d'aigua als usuaris.

Article 4. Accés al servei

En atenció al caràcter públic del servei de subministrament d'aigua, qualsevol persona física o jurídica que ho sol·liciti, podrà accedir a rebre'l sempre que compleixi les disposicions, drets i obligacions que disposa aquest Reglament i la resta de normativa que sigui d'aplicació.

En el cas de subministrament en sòl no urbanitzable, el subministrament d'aigua estarà condicionat a les possibilitats tècniques i econòmiques de desplegament de la xarxa d'aigua potable

Article 5. Règim jurídic

1) El servei de subministrament d'aigua potable es regula per la normativa vigent en matèria de règim local, aigües, sanitat, indústria i comerç, defensa dels consumidors i usuaris, el Codi Tècnic de l'Edificació, pel present Reglament i per la resta d'ordenances i reglaments municipals que no s'oposin a aquest Reglament.
2) Sense perjudici de les competències atribuïdes a altres administracions públiques, l'Ajuntament podrà aprovar totes les disposicions que siguin necessàries per a la gestió del servei d'abastament, que seran complementàries d'aquest Reglament.

Article 6. Definicions

Als efectes d'aquest Reglament s'entén per:

a) Servei de subministrament: el conjunt de zones de protecció, obres i instal·lacions que permeten la captació d'aigua; la seva transformació en aigua potable i la distribució d'aquesta fins a l'entroncament dels consumidors i usuaris, amb la dotació i la qualitat que s'estableixin.
b) Prestador del servei: qui gestiona el servei municipal d'abastament d'aigua potable, directament o indirectament, en qualsevol de les modalitats previstes per la llei.
c) Usuari: persona física, jurídica, comunitat d'usuaris o de béns que esdevé una unitat de consum o subministrament domiciliari d'aigua mitjançant un contracte i rep, en el seu domicili o en un altre lloc fixat de mutu acord, el subministrament. A

aquests efectes, la qualitat d'usuari és independent de la de propietari, arrendatari o ocupant per qualsevol altre títol, de la finca, la instal·lació o l'immoble de què es tracti.

d) Xarxa de distribució: és el conjunt de dipòsits i conduccions, les estacions de bombament, les canonades amb els seus elements de maniobra, control i accessoris, instal·lades en finques de propietat municipal, carrers, places, camins i altres vies públiques, i també aquelles altres instal·lacions de propietat privada i adscrites al servei públic de subministrament d'aigües.

e) Connexió de servei i ramals de connexió.- és el tram de canonada i altres elements accessoris que uneixen la xarxa de distribució amb la instal·lació interior de l'immoble, està ubicada dins l'espai de domini públic. Disposarà d'una vàlvula o clau hidràulica per aïllar la xarxa de la instal·lació interior a subministrar.
La connexió de servei constarà dels elements següents:

i. Dispositiu de presa: es troba instal·lat sobre la canonada de la xarxa de distribució i obre el pas de la connexió de servei (clau de presa o collarí de presa en càrrega).
ii. Ramal: És el tram d'enllaç o canonada que uneix el dispositiu de presa amb la vàlvula o clau de registre de la connexió de servei.
iii. Vàlvula de connexió de servei: és un dispositiu mecànic que permet l'obertura i tancament del pas d'aigua cap al punt de subministrament. Aquesta vàlvula, serà maniobrada únicament pel personal del prestador del servei, i en queda expressament prohibida la seva manipulació per part dels usuaris. Estarà situada, preferentment, al final del ramal de la connexió de servei i serà accessible des de la via pública. És la que el Codi Tècnic de l'Edificació (CTE), secció HS4 denomina com a "clau de tall a l'exterior de la propietat".

f) Armari de comptador.- S'instal·larà el més aprop possible de la vàlvula de connexió, en el qual existeix un conjunt d'elements que són necessaris en la instal·lació d'un comptador, els quals poden aparèixer de forma individualitzada o integrats en un mateix mecanisme:

i. Vàlvula d'aïllament del comptador o clau de pas: el comptador disposarà, a la seva instal·lació, i aigües amunt d'aquest, d'una clau o vàlvula hidràulica d'aïllament o seccionament, com a dispositiu mecànic que permeti l'obertura o tancament del pas d'aigua al comptador i a la resta de la instal·lació interior.
ii. Filtre: el filtre de la instal·lació general ha de retenir els residus de l'aigua que puguin ocasionar corrosions en les canalitzacions mecàniques. S'instal·larà a continuació de la clau de pas general. Si es disposa d'armari o arqueta de comptador general, ha d'allotjar-se al seu interior. La situació

del filtre ha de permetre efectuar adequadament les operacions de neteja i manteniment sense que calgui tallar el subministrament.

iii. Comptador: dispositiu mecànic o electrònic homologat, capaç de mesurar, mitjançant lectura analògica o digital, presencial o a distància, la quantitat d'aigua consumida en un punt de subministrament. Normalment dotat i protegit per unes instal·lacions complementàries com la vàlvula d'aïllament, l'aixeta d'aforament, l'armari de protecció i similars.

iv. Aixeta d'aforament: dispositiu situat entre el mesurador i la vàlvula antiretorn del costat del usuari, que permet comprovar el caudal subministrat, sense desplaçar-se de la càmera d'allotjament del mesurador.

v. Vàlvula de retenció o antiretorn.- dispositiu que permet el pas del fluid en un sol sentit, i que impedeixi els retorns no desitjats.

vi. Vàlvula d'aïllament del comptador o clau de pas: clau o vàlvula col·locada al tub d'alimentació perquè es pugui tallar el pas d'aigua a la resta de la instal·lació interior. Podrà ser d'ús per a l'usuari (aïllament de la seva instal·lació interior) i s'ubicarà a la sortida d'aigua després del comptador. Es podrà utilitzar com a "clau general de tall", segons estableix la secció HS4 del Codi Tècnic de l'Edificació (CTE).

CAPÍTOL II. DRETS I OBLIGACIONS DEL PRESTADOR DEL SERVEI I DELS USUARIS

Article 7. Drets del prestador del servei

El prestador del servei de subministrament d'aigua potable té els drets següents:

a) Percebre les contraprestacions aprovades o autoritzades per la prestació del servei.
b) Comprovació i revisió de les instal·lacions interiors dels usuaris, podent imposar l'obligació d'instal·lar equips correctors en cas de pertorbacions a la xarxa, incloent la regulació del cabal d'entrada a cada finca o edifici.
c) Suspendre temporalment el servei quan sigui imprescindible i pel temps mínim requerit, per processar el manteniment, la reparació o la millora de les instal·lacions i qualsevol dels motius previstos en aquest Reglament.

Article 8. Obligacions del prestador del servei

El prestador del servei de subministrament d'aigua potable està subjecte al compliment de les obligacions següents:

a) Prestar el servei a tot peticionari o usuari que ho sol·liciti en els termes establerts en el present Reglament i altres disposicions aplicables.
b) Mantenir les condicions sanitàries de l'aigua i les instal·lacions municipals d'acord amb la normativa vigent aplicable. Haurà de comunicar a les administracions competents qualsevol variació puntual o episodi de contaminació que pugui afectar la qualitat de l'aigua subministrada, així com les mesures correctores i preventives

adoptades o que s'hagin d'aplicar, a fi d'evitar qualsevol risc que pugui afectar la salut de la població subministrada.

c) Comunicar puntualment a les autoritats sanitàries i administracions competents la totalitat dels resultats obtinguts en l'autocontrol de la qualitat de l'aigua que es realitzi periòdicament. En aquest sentit, el prestador del servei haurà de complir amb el pla d'autocontrol que li sigui imposat els efectes de verificació pel sistema SINAC i aquell que determini, en el seu cas i de forma complementària les condicions contractuals establertes per l'Ajuntament en el cas de prestació indirecta del servei. Igualment, haurà haurà de fer difusió dels resultats en els termes i condicions que l'Ajuntament disposi per a la informació pública, i en general, la transparència de la seva gestió.
d) Mantenir les fonts de boca públiques, incloses les fonts de boca històriques.
e) Mantenir la disponibilitat i regularitat del subministrament.
f) Col·laborar amb l'usuari en la solució de les situacions que el subministrament pugui plantejar.
g) Efectuar la facturació prenent com a base les lectures periòdiques dels comptadors o altres sistemes de mesura, i la tarifa legalment autoritzada per l'organisme competent.
h) Elaborar i mantenir actualitzat un Pla Director d'Abastament d'aigua potable que estableixi les modificacions, millores, projectes i objectius a futur per al desenvolupament i manteniment de la xarxa i de tots els elements que la integren.
i) Instal·lar i mantenir els comptadors a totes les instal·lacions municipals.
j) Informar els usuaris de les possibles anomalies en el subministrament o els consums.
k) Distribuir i situar en els punts de servei dels usuaris l'aigua per al consum humà, amb els recursos al seu abast i en l'àmbit de la competència que tingui assumida.
l) Mantenir les condicions normals de funcionament, excepte en el cas d'avaries accidentals o causes de força major, de les instal·lacions del servei de manera que garanteixin la disponibilitat, la pressió i la regularitat del subministrament als usuaris en les respectives connexions de servei. El prestador del servei haurà de facilitar la informació sobre els valors nominals de pressió de qualsevol connexió al servei.
m) Garantir l'aptitud de l'aigua per al consum humà, segons les disposicions generals sanitàries vigents, fins a la vàlvula de connexió de servei del punt de servei o fins al límit del domini públic, en el cas que no existeixi vàlvula de connexió de servei.
n) Efectuar controls per mostreig de la qualitat de l'aigua en aixeta dels usuaris, d'acord amb els termes de la legislació vigent.
o) Complir amb un programa d'informació continu, amb un sistema d'informació compartida amb l'Ajuntament a temps real respecte de la totalitat dels actius que conformen el servei, la gestió comercial del servei, amb les incidències que es produeixin tant pel que fa a queixes dels clients com d'incompliments per part d'aquests, informació sobre interrupcions de subministrament per causa d'avaria o d'interrupció programada, amb detall de la ubicació geogràfica, informació tècnica

(pressió, cabals, nivells de reserva als dipòsits, nivells de clor residual en els mesuradors en continu, etcètera).

p) Donar resposta a les consultes i reclamacions dels usuaris de forma adequada en un termini de 10 dies en els casos que sigui possible, no superant, en cap cas, el termini màxim que estableix la normativa autonòmica d'aplicació en matèria de defensa de consumidors i usuaris, és a dir, 1 mes des que es presenta la reclamació, minimitzar els possibles danys i perjudicis que se'n derivin i evitar les esperes excessives i injustificades.

q) Disposar d'una oficina d'atenció al públic emplaçada en un lloc cèntric i fàcilment accessible i amb servei de transport públic a l'abast.

r) Mantenir un servei permanent i gratuït de recepció d'avisos les 24 hores del dia, durant tots els dies de l'any, al qual els usuaris puguin adreçar-se per comunicar avaries o rebre informació en cas d'emergència.

s) Facilitar un telèfon d'atenció a les persones usuàries que, en cap cas, no pot ésser de tarifació addicional, així com garantir de forma fefaent que la persona usuària per fer valer l'eventual exercici dels seus drets, tingui constància, per escrit o en qualsevol suport durador, de la presentació de qualsevol mena de queixa, reclamació o denúncia.

t) Conservar, mantenir i explotar les xarxes i instal·lacions d'abastament d'aigua adscrites al servei, així com les de ramals de les connexions de servei.

u) En els casos de defectes de subministrament, previsibles i programats, comunicar-ho als usuaris, com a mínim en un termini de vint-i-quatre hores, bé a través dels mitjans de comunicació de la localitat o mitjançant comunicats directes que garanteixin la informació del tall de subministrament esmentat.

v) Col·laborar amb les autoritats, organismes socials i centres d'educació per facilitar, condicionat per les necessitats d'explotació, que els usuaris o públic en general en puguin conèixer el funcionament.

w) Assegurar que es presti als usuaris un tracte amable i respectuós per part de tot el personal adscrit al prestador del servei, dins del compliment escrupolós del seu deure. Dotar i verificar que el personal vagi proveït de la seva corresponent acreditació, ja que sinó s'exhibeix no es tindrà en compte la seva condició.

x) Atendre els drets dels usuaris, recollits en aquest Reglament i en les altres lleis en l'àmbit de la defensa dels drets de les persones consumidores i usuàries que li siguin aplicable.

y) Facilitar qualsevol informació al titular del contracte relacionada amb les lectures, factures, comprovacions de comptador, cobraments i tarifes aplicades i, en general, sobre tota qüestió relacionada amb el subministrament a què es refereix el contracte.

z) Habilitar un mitjà de comunicació telemàtica o electrònica amb els usuaris, en virtut d'allò exigit per la normativa aplicable.

aa) Subscriure, de conformitat amb els detalls que estableix el Plec de Condicions de desenvolupament del servei, una assegurança de responsabilitat civil que cobreixi

les obligacions econòmiques relacionades amb les condicions aquí esmentades, i les responsabilitats de la seva activitat davant de l'usuari i el titular del servei.

bb) Subscriure el compromís d'adhesió a l'arbitratge de consum, en qualitat d'empresa que presta un servei públic per a la resolució de conflictes i les reclamacions derivades de la prestació del servei.

Article 9. Drets de l'usuari

L'usuari del servei gaudirà dels drets següents:

a) Disposar de l'aigua en les condicions higièniques i sanitàries que, d'acord amb les instal·lacions de l'habitatge, indústria o altres i en funció del contracte, siguin les adequades i de conformitat amb la normativa legal aplicable.
b) Disposar, en condicions normals, d'un subministrament permanent, sens perjudici de les interrupcions o suspensions reglamentàriament autoritzades.
c) Requerir al prestador del servei els aclariments, informacions i assessorament necessaris per adequar la contractació a les necessitats reals.
d) Subscriure un contracte o pòlissa de subministrament subjecte a les garanties de la normativa establerta.
e) Formular les consultes i les reclamacions que cregui convenients d'acord amb el procediment establert en aquest Reglament o la normativa que correspongui.
f) Que es passi a prendre la lectura de l'equip de mesura que controla el subministrament amb la mateixa periodicitat de la facturació i excepcionalment, i com a màxim, cada sis mesos.
g) Que es facturin els consums segons la tarifa vigent i es rebi la facturació del consum fet, d'acord amb les tarifes i preus legalment establerts, en períodes no superiors a dos mesos, excepte que existeixi un pacte específic amb el prestador del servei.
h) Disposar, a més dels rebuts o factures, de la informació necessària que li permeti contrastar les lectures amb les efectuades per l'equip de mesura.
i) Rebre un servei urgent de reparacions quan ho requereixin les instal·lacions de la xarxa de distribució.
j) Ser atès amb eficàcia per part del personal del prestador del servei, respecte a les explicacions i informacions que pugui plantejar sobre el funcionament del servei.
k) Ser atès oralment i per escrit en la llengua oficial que esculli, d'acord amb el que estableixen l'Estatut d'autonomia i la legislació aplicable en matèria lingüística. Té dret a rebre en català, la informació de caràcter fix, la documentació contractual, els pressuposts, els resguards de dipòsit, les factures i altres documents que hi facin referència o que en derivin.
l) Sol·licitar l'acreditació corresponent als treballadors o personal autoritzat per part del prestador del servei que pretengui llegir l'equip de mesura i/o revisar les instal·lacions.

m) Sol·licitar la verificació oficial de l'equip de mesura en el cas de divergències sobre el seu funcionament correcte.
n) Ser informat sobre l'adreça postal, número de telèfon i número de fax o adreça de correu electrònic i d'altres canals d'informació on pugui interposar les seves consultes i reclamacions.
o) Consultar totes les qüestions derivades de la prestació i funcionament del servei en relació amb el subministrament, així com rebre contestació per escrit de les consultes fetes per aquest procediment. Igualment, rebre i accedir a informació sobre la normativa vigent que se li apliqui.
p) Reclamar despeses provocades per fuites d'acord amb les disposicions establertes en aquest Reglament.
q) Altres que es puguin derivar de la legislació vigent.

Article 10. Obligacions de l'usuari

L'usuari està subjecte a les obligacions següents:

a) Utilitzar l'aigua amb els criteris d'estalvi, eficiència i ús racional, així com utilitzar les instal·lacions pròpies i del servei de forma correcta, d'acord amb la protecció ambiental i evitant tot perjudici a tercers i al servei.
b) Satisfer l'import de les factures del servei d'aigua d'acord amb el que preveu aquest Reglament, les ordenances i els acords municipals sobre el seu establiment i exigència.
c) Pagar les quantitats resultants de liquidació per errada, frau o avaria imputables a l'usuari.
d) Usar l'aigua subministrada en la forma i per als usos establerts a la pòlissa.
e) Permetre l'entrada al local del subministrament en les hores hàbils o de normal relació amb l'exterior, al personal del servei que exhibint l'acreditació pertinent, tracti de revisar o comprovar les instal·lacions.
f) Complir les condicions i obligacions contingudes en el contracte o pòlissa.
g) Preveure les instal·lacions d'elevació, grups de pressió i dipòsits d'acord amb el que estableix la normativa vigent. L'usuari no podrà instal·lar equips de bombeig que aspiri directament de la xarxa.
h) En cas de subministrament a través de dipòsits d'aigua i aquells altres que puguin dotar de sistemes d'emmagatzematge d'aigua o cisternes, s'haurà de complir amb el que disposi la normativa vigent, per evitar que aquests dispositius la contaminin o n'empitjorin la qualitat i puguin suposar un risc per a la salut.
i) A aquest efecte, s'hauran d'efectuar neteges periòdiques dels dipòsits amb els productes que permeti la normativa, els quals han de tenir tant una funció de desincrustat com de desinfecció. S'estableix l'obligació d'efectuar la neteja dels dipòsits almenys cada 2 anys.

j) Posar en coneixement del prestador del servei qualsevol avaria o modificació en les instal·lacions particulars que puguin afectar la xarxa general de subministrament o a qualsevol dels elements que formin part de la prestació del servei. En especial, haurà de demanar autorització al prestador del servei per a la modificació de les instal·lacions que impliquin un augment dels cabals contractats de subministrament o la modificació del nombre de receptors o la creació de nous punts de consum, especialment si es tracta de subministrament per desenvolupar activitats.
k) Mantenir en perfecte estat els desguassos de les seves instal·lacions interiors per tal de poder evacuar amb facilitat i sense danys l'aigua procedent de pèrdues accidentals en les instal·lacions.
l) No provocar retorns de l'aigua cap a la xarxa pública amb perill d'alterar-ne les condicions.
m) Complir les ordres que l'Ajuntament pugui dictar en situacions d'excepcionalitat o emergència.
n) Conservar i reparar les avaries que es puguin produir a les instal·lacions sota la seva responsabilitat.
o) Les altres que es puguin derivar d'aquest Reglament o de la legislació vigent.

Article 11. Prohibicions especifiques

Resta prohibit a l'usuari:

a) Establir o autoritzar derivacions en la seva instal·lació per subministrar aigua a altres locals o habitatges no consignats al contracte.
b) Revendre l'aigua, fins i tot als propietaris, llogaters o altres ocupants.
c) Remunerar per qualsevol concepte els treballadors del prestador del servei.
d) Manipular els precintes dels equips de mesura o altres elements d'instal·lacions exteriors o interiors, i en cap cas provar d'alterar-ne el correcte funcionament.

TÍTOL SEGON: CONNEXIÓ AL SERVEI DE SUBMINISTRAMENT

CAPÍTOL I. CONDICIONS DEL SUBMINISTRAMENT

Article 12. Fiança

1) El prestador del servei podrà requerir en el moment de la contractació del servei una fiança en garantia d'acord amb les disposicions legalment establertes per la Generalitat de Catalunya en matèria de contractació de serveis de subministrament de gas, electricitat i aigua.

2) Si no hi ha responsabilitats pendents a la resolució del contracte, s'ha de tornar la fiança al seu titular o al seu representant legal.

3) Si existís alguna responsabilitat pendent, l'import de la qual fos inferior al de la fiança, s'ha de retornar la diferència resultant.

Article 13. Tipus de subministrament

a) Subministrament per a usos domèstics (tarifa domèstica): Es consideren usos domèstics de l'aigua aquells usos residencials, particulars o comunitaris, efectuats per persones físiques o jurídiques, que es corresponen amb l'ús de l'aigua per a sanitaris, per a dutxes, per a cuina i menjador, per a rentades de roba i de vaixelles, regs de jardins en zona urbana, piscines i altres zones comunitàries, refrigeració, calefacció i condicionaments domiciliaris, i amb d'altres usos de l'aigua que es puguin considerar consums inherents o propis de l'activitat humana en habitatges.

   En qualsevol cas, els locals comercials o de negocis que puguin existir en la planta baixa de cada edifici podran disposar de subministrament independent.

b) Subministrament per a usos no domèstics (tarifa industrial): Seran tots aquells on l'aigua no s'utilitzi per a les finalitats exposades a l'apartat anterior. Es poden distingir:

   1. Subministrament per a usos comercials: Són aquells que s'utilitzen quan l'aigua es destina a les necessitats de locals comercials i de negocis, com oficines, despatxos, botigues, centres privats d'ensenyament, centres esportius, clubs socials i recreatius, garatges, així com en tots aquells usos relacionats amb l'hostaleria, restauració, allotjament i oci; en general, en tots aquells no destinats a un dels altres usos indicats en aquest apartat.
   2. El subministrament industrial es aquell que utilitza l'aigua com un element directe o indirecte d'un procés de producció, o l'activitat del qual estigui compresa en les seccions C, D i E de la Classificació Catalana d'Activitats Econòmiques, aprovada pel Decret 97/1995, de 21 de febrer. També tindran aquesta consideració els que requereixen per desenvolupar la seva activitat

un cabal superior a 3,5 m3/h de valor nominal, equivalent a un comptador de 25 mm, els que generin abocaments superiors als 6.000 m3/any, i totes les activitats no previstes anteriorment i que puguin ser considerades potencialment contaminants per l'Ajuntament o l'ens prestador.

3. Subministrament per a usos municipals: Són aquells que corresponen als edificis i instal·lacions municipals i a aquells centres o serveis dependents de l'Ajuntament.
4. El subministrament per a usos especials: qualsevol altre no definit en els apartats anteriors, inclosos els de caràcter temporal; en tot cas, tenen la condició d'usos especials els subministraments provisionals per a obres, fires o altres activitats temporals a la via pública, els de serveis contra incendis i els subministraments per a serveis essencials i crítics. Seran subministraments provisionals, aquells que tenen una temporalitat definida i uns usos determinats. Els subministres especials temporals es contractaran sempre per un temps definit, encara que es podran prorrogar per causes justificades.

Es consideraran subministraments propis o auto-subministraments aquells dels quals disposin els usuaris per a l'abastament d'un immoble, ja sigui d'aigües superficials o subterrànies i que tinguin l'autorització pertinent o concessió de l'organisme de conca competent.

Aquest tipus de subministraments hauran d'estar autoritzats segons les normatives vigents.

Per aquests subministraments queda totalment prohibida la interconnexió amb les xarxes públiques de subministrament domiciliari, s'ha d'acreditar mitjançant una certificació emesa per un instal·lador autoritzat, l'existència de xarxes interiors separatives i no interconnectades amb les xarxes o canonades d'abastament d'aigua per al consum humà.

Els mateixos requisits i exigències referides al paràgraf anterior, es tindran en compte per aquells usuaris i usuaris que disposin d'autorització o concessió per a la utilització d'aigües depurades, reciclades o regenerades.

Article 14. Prioritat de subministrament.

1) L'objectiu prioritari del subministrament d'aigua és satisfer les necessitats domiciliàries dels habitatges de la població urbana. Els subministraments d'aigua per a usos comercials, industrials i altres usos es donaran quan les necessitats d'abastament domèstic estiguin garantides.
2) Quan el servei ho exigeixi, el prestador del servei podrà disminuir i, fins i tot, suspendre temporalment el subministrament per a determinats usos, per causes justificades d'interès públic i autoritzades per l'Ajuntament de Lleida.

Article 15. Instal·lacions de l'usuari

1) Les instal·lacions utilitzades pels usuaris en tot moment han de reunir les condicions de seguretat reglamentàries i el prestador del servei podrà negar el subministrament si hi ha noves instal·lacions o reformes de les existents per no reunir els requisits legals. A aquests efectes, el prestador del servei pot portar a terme en les esmentades instal·lacions les comprovacions que siguin necessàries abans de procedir a connectar-les a la xarxa de distribució.
2) Pel que fa a les instal·lacions antigues en ús, el prestador del servei pot comunicar als usuaris la seva falta de seguretat o d'adequació a la normativa vigent per la qual cosa l'usuari estarà obligat a corregir la instal·lació, si així ho jutja necessari l'Ajuntament en el termini que s'estableixi. Si l'usuari no compleix allò disposat, el prestador del servei queda facultat per suspendre el subministrament en el cas que es consideri necessari per raons de seguretat o d'interès públic.

Article 16. Regularitat del subministrament. Pressió de servei

1) El subministrament d'aigua als usuaris serà permanent, excepte quan existeixi pacte contrari en el contracte, i no es podrà interrompre si no és per força major, per reparació d'avaries, tasques de manteniment en les instal·lacions del servei o en situacions excepcionals de sequera. Es considera causa de força major la no disponibilitat de cabals d'aigua en la captació o en la xarxa, bé totalment o bé parcialment, per motius no imputables al prestador del servei, o altres previstes per la normativa vigent.

2) Les pressions màxima i mínima de subministrament s'establiran en virtud de les condicions establertes en el Codi Tècnic de l'Edificació secció HS4.

Article 17. Import del subministrament

Els imports del subministrament s'han d'ajustar a tarifes i impostos vigents en cada moment, i s'han de referir al servei prestat.

Article 18. Condicions tecnicosanitàries de les aigües subministrades

1) L'aigua subministrada pel servei d'abastament domiciliari, així com les instal·lacions necessàries per a la distribució, han de complir les determinacions tecnicosanitàries establertes per la normativa vigent.
2) El prestador del servei és responsable del compliment de la normativa sanitària en el cicle de captació, tractament i subministrament de l'aigua a tota la xarxa municipal de distribució, fins a la vàlvula de connexió de servei, a partir de la qual la responsabilitat serà de l'usuari.

3) El prestador del servei ha de practicar les proves periòdiques i mantenir la vigilància que requereix la legislació sanitària, per tal d'assegurar la potabilitat de l'aigua subministrada, i efectuar les anotacions pertinents en els registres que corresponguin.

CAPÍTOL II. INSTAL·LACIONS EXTERIORS

Article 19. Elements materials del servei

Són elements materials del servei de subministrament domiciliari d'aigua potable les captacions d'aigua, elevacions, dipòsits d'emmagatzematge, estacions de regulació, xarxa de transport i de distribució, ramal de connexió de servei d'externa, clau o dispositiu de presa i vàlvula de connexió de servei.

Article 20. Execució de les instal·lacions exteriors

La instal·lació del ramal de connexió de servei, amb les seves claus de maniobra i els aparells de mesura, ha de ser efectuada pel prestador del servei. Totes les despeses aniran a càrrec del propietari de l'immoble d'acord amb els preus i les taxes públics publicats en les ordenances fiscals anuals de l'Ajuntament de Lleida.

Article 21. Connexions de serveis especials

Sempre que la capacitat de la xarxa ho permeti, es podran instal·lar connexions de serveis especials per alimentar exclusivament,

a) Les boques de protecció contra incendis ubicades en equipaments públics.
b) Piscines o altres instal·lacions de caràcter sumptuós.

Article 22. Bateries de comptadors divisionaris

En els subministraments a immobles amb múltiples usuaris, es disposarà el sistema de bateries de comptadors divisionaris individualitzats.

1) Les bateries de comptadors divisionaris s'instal·laran en un espai de fàcil accés, d'ús comú a l'immoble, preferiblement emplaçats en la planta baixa de l'immoble, en els locals o armaris exclusivament destinats a aquest fi, dotada d'il·luminació elèctrica, desguàs directe, i haurà de complir totes les disposicions en matèria de seguretat i salut en el treball establertes en la normativa sectorial vigent. Han d'estar ventilades, la seva porta ha de ser d'un o més fulls que quan s'obri deixi lliure tota l'amplada del quadre. La clau d'aquestes portes serà del tipus universal.
2) Les bateries per centralització de comptadors respondran a tipus i models oficialment aprovats i homologats pel prestador del servei.
3) Quan s'hagués de procedir a substituir un comptador per un altre de diàmetre major per causes atribuïbles a l'usuari i fos indispensable ampliar l'armari, les obres d'adequació correran a càrrec de l'usuari.

L'Ajuntament de Lleida i el prestador del servei podran establir els mecanismes de col·laboració oportuns per a impulsar la renovació de les instal·lacions interiors per assolir la implantació generalitzada de les bateries de comptadors divisionaris en els immobles que no en disposin.

Article 23. Connexió de servei independent

El propietari o arrendatari que ocupa la planta baixa d'un edifici o immoble, pot contractar al seu càrrec un ramal o escomesa de connexió de servei independent per al seu ús exclusiu, amb l'autorització prèvia del propietari de la finca, a través d'un mateix mur de façana, i no podran tenir entrada més de tres ramals, inclòs el contractat pel propietari de l'immoble.

Article 24. Protecció i ubicació de la connexió de servei

1) Després de la clau de registre, l'usuari ha de disposar d'una protecció del ramal suficient de manera que en cas de fuita l'aigua tingui sortida a l'exterior, sense que pugui perjudicar l'immoble ni danyar gèneres o aparells situats a l'interior . Cas que hi hagi algun dany per no haver complert aquesta indicació, el prestador del servei no tindrà cap responsabilitat
2) En cas d'avaries, les reparacions dels ramals de connexió de servei han de ser sempre efectuades pel prestador dins del domini públic, sense perjudici de la seva repercussió al responsable d'aquestes avaries.
3) Les instal·lacions i derivacions que surtin de la clau de registre, han de ser reparades per compte i càrrec del propietari o usuari responsable en l'espai de domini privat.
4) La ubicació de l'armari de la connexió de servei es situarà sobre la projecció ortogonal del punt de la connexió de servei a la xarxa general sobre la façana de l'immoble, amb una desviació màxima admissible de ±1 m.
5) Si la connexió de servei està situada en sòl no urbanitzable, se situarà al punt de la finca més proper al camí. La resta de la instal·lació fins al punt de servei de l'aigua anirà a compte de la persona usuària

Article 25. Posada en càrrega de la connexió de servei

1) Una vegada instal·lat el ramal de la connexió de servei el prestador el posarà en càrrega fins a la clau de registre, que no podrà ser manipulada fins al moment de començar el subministrament, en reunir les instal·lacions interiors les condicions necessàries i haver formalitzat el corresponent contracte de subministrament.
2) Passats vuit dies de l'inici del subministrament, sense que s'hagi formulat reclamació sobre el ramal de la connexió de servei, s'entén que el propietari de la finca està conforme amb la seva instal·lació.

Article 26. Connexió de servei en desús

Un cop finalitzat o rescindit el contracte de subministrament, el ramal de la connexió de servei queda a lliure disposició del prestador del servei que retirarà els elements de comptatge i podrà prendre les mesures justificades que consideri oportunes per garantir el bon funcionament de la xarxa i la seva seguretat.

En el suposat cas que el prestador del servei verifiqui que s'han causat danys per mal ús, vandalisme, manteniment deficient o manipulació indeguda a l'escomesa per part de l'usuari que ha sol·licitat la baixa, les despeses originades per les tasques de reparació que calgui dur a terme seran assumides per l'usuari en el moment de la liquidació del contracte, prèvia elaboració d'un pressupost per part del prestador del servei.

Article 27. Execució i finançament de la nova xarxa de subministrament d'aigua

1) En les noves actuacions urbanístiques i als efectes d'allò que preveu la legislació en matèria d'urbanisme, la nova xarxa d'abastament d'aigua, o l'ampliació o modificació de l'existent ha de ser costejada i, en el seu cas executada, pels propietaris o pels promotors urbanístics del sòl o de l'edificació. Un cop executades i rebudes les obres d'urbanització per l'Ajuntament, les noves instal·lacions seran adscrites al servei municipal d'abastament d'aigua.
2) Així mateix, i de conformitat amb el Text refós de la Llei d'urbanisme, els propietaris o promotors de les noves actuacions urbanístiques també han de costejar l'execució de les infraestructures de connexió amb el sistema de subministrament i distribució, així com les obres d'ampliació o reforçament que siguin necessàries com a conseqüència de la magnitud de l'actuació urbanística.
3) La nova xarxa d'abastament pot ser executada:
    a) Pels mateixos propietaris o promotors.
    b) Per conveni entre els propietaris i promotors i el prestador del servei.
    c) Pel propi Ajuntament, quan els promotors o propietaris no assumeixin la seva responsabilitat en l'execució de la nova xarxa.
4) Si les obres són executades pel promotor urbanístic, el prestador del servei li pot exigir, en el desenvolupament de les obres i en la seva recepció i posada en servei, les proves que estimi necessàries d'acord amb la normativa vigent per garantir la idoneïtat de l'execució.
5) Resten fora del que preveu aquest article la implantació i l'execució de les connexions de servei individuals per cada finca.

CAPÍTOL III. INSTAL·LACIONS INTERIORS

Article 28. Execució de les instal·lacions

1. La instal·lació interior, amb excepció de la col·locació del comptador, serà executada per un instal·lador autoritzat per l'organisme competent per compte de l'usuari.

Aquesta execució s'efectuarà conforme a les normes per a les instal·lacions interiors de subministrament d'aigua vigents en el moment de la contractació. S'han de preveure de manera especial les contingències de la variació de pressió de la xarxa de distribució.

2. L'usuari ha de fer-se càrrec del manteniment i la conservació de la instal·lació interior, a partir de la sortida de la clau de registre, dins del domini privat.

Article 29. Inspecció de la instal·lació

La instal·lació interior efectuada per l'usuari està sotmesa a la comprovació del prestador del servei i a la superior dels organismes competents de l'Administració per tal de constatar si ha estat executada segons les normes i compleix les prescripcions d'aquest Reglament i la resta de disposicions vigents, condició sense la qual no podrà fer-se efectiu el subministrament.

Article 30. Prohibició de barrejar aigua de diferents procedències

1) Les instal·lacions corresponents a cada contracte no poden ser connectades a una xarxa, canonada o distribució d'altra procedència. Tampoc pot connectar-se cap instal·lació procedent d'una altra pòlissa d'abonament, ni barrejar l'aigua dels serveis amb qualsevol altra. L'usuari ha d'instal·lar els dispositius reglamentaris per impedir els retorns accidentals cap a la xarxa.
2) En casos tècnicament justificats, quan les instal·lacions industrials o de serveis públics, precisin de subministraments propis, distribuïts conjuntament amb l'aigua procedent del servei, pot autoritzar-se la connexió sempre que l'aigua no es destini al consum humà i s'adoptin mesures tècnicament suficients segons criteri del servei per evitar retorns d'aigua cap a la xarxa pública.

CAPÍTOL IV: PRESTACIÓ DEL SERVEI A POLÍGONS EN SÒL URBANITZABLE I NOVES ACTUACIONS URBANÍSTIQUES

Article 31. Instal·lació del servei a polígons o noves actuacions urbanístiques

1) Sens perjudici de les obligacions generals del prestador del servei, tant el règim d'instal·lació del servei de subministrament d'aigua en polígons de sòl urbanitzable o en noves actuacions de caràcter urbanístic, com la seva recepció per part del municipi, així com el règim de finançament de les despeses d'establiment d'aquest mateix servei, seran determinades pel que disposi la legislació vigent en relació amb cadascun dels sistemes d'actuació previstos per la normativa urbanística i per aquest Reglament.
2) Als efectes d'aquest Reglament, s'entén per noves actuacions urbanístiques les derivades de l'execució d'instruments de planejament, així com qualsevol altra actuació urbanística, incloses les edificacions de caràcter aïllat, amb independència de la seva qualificació urbanística, que impliquin l'establiment, l'ampliació o la modificació del sistema de subministrament d'aigua.

TÍTOL TERCER: CONTRACTACIÓ DEL SERVEI

CAPÍTOL I. PÒLISSA O CONTRACTE DE SERVEI

Article 32. Subscripció de la pòlissa o contracte de servei

1) Per disposar d'un subministrament d'aigua potable serà necessària la subscripció prèvia d'una pòlissa o contracte de subministrament entre el prestador del servei i l'usuari. El contracte es formalitzarà exclusivament per escrit o certificat digital i d'acord amb el model oficial aprovat pel prestador del servei de conformitat i amb tota la informació que les empreses prestadores de serveis bàsics i de tracte continuat resten obligats a comunicar als usuaris i abonats segons determina la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya.
2) Només podrà subscriure's la pòlissa o contracte de subministrament amb els propietaris o titulars del dret d'ús d'un bé immoble que pugui ser objecte d'utilització independent respecte la resta d'immobles de la que pugui formar part, ja sigui per tractar-se d'un habitatge, un local o indústria.
3) El prestador del servei podrà exigir a l'usuari que vulgui el servei o bé modificar-ne les condicions que acrediti mitjançant el document corresponent emès per un instal·lador homologat, que les instal·lacions interiors compleixen amb la normativa vigent.
4) No es portarà a terme cap subministrament sense que l'usuari hagi subscrit amb el prestador del servei la corresponent pòlissa o contracte de subministrament. Un cop concedit el subministrament no serà efectiu fins que l'usuari no hagi fet efectius els treballs de connexió, i satisfaci les obligacions de caràcter econòmic establertes per la corresponent ordenança.
5) El prestador del servei podrà negar-se a subscriure pòlisses o contractes de servei en els casos següents:
   a) Quan la persona o entitat que sol·liciti el subministrament es negui a signar el contracte d'acord amb les determinacions d'aquest Reglament.
   b) Quan la instal·lació del peticionari no compleixi les prescripcions legals i tècniques que han de satisfer les instal·lacions receptores.
   c) Quan les connexions de serveis o les instal·lacions interiors discorrin per propietats de tercers, excepte els casos en què s'hagi establert la cessió dels drets o la constitució de servituds per part del titular de la propietat.
   d) Quan el peticionari no presenti la documentació legalment exigida.
6) La represa del subministrament després d'haver causat baixa en el servei només podrà fer-se mitjançant una nova sol·licitud i subscrivint una nova pòlissa d'abonament subjecta a les condicions vigents en el moment de la nova contractació.

Article 33. Pòlissa única per a cada subministrament

La pòlissa o contracte de subministrament s'establirà per cada servei i ús, essent obligatori estendre pòlisses separades per aquells subministraments que exigeixin l'aplicació de tarifes o condicions diferents.

Article 34. Condicions de contractació

1) Per formalitzar amb el prestador del servei la pòlissa de subministrament, serà necessari presentar prèviament, a les oficines del prestador del servei, la seva sol·licitud d'acord amb les condicions establertes a continuació:

   a) La petició es farà a través dels canals que el prestador del servei posi a la seva disposició (presencial, telemàtic o electrònic).
   b) En la sol·licitud es farà constar el nom del sol·licitant o la seva raó social, DNI o CIF, el domicili, el nom del futur usuari, domicili del subministrament, el seu caràcter, ús a què ha de destinar-se l'aigua, cabal necessari o les bases per fixar-lo d'acord amb la normativa vigent i domicili per a notificació.

2) Comunicada l'acceptació de la sol·licitud i per poder procedir a la formalització de la pòlissa, el sol·licitant ha d'aportar la documentació legalment exigible, formada com a mínim per:
   - Acreditació de la propietat de l'edifici a connectar, autorització del propietari o de la relació jurídica d'ocupació de l'immoble (escriptura o contracte de compravenda, arrendament, adjudicació d'obra, etc.).
   - Document original del butlletí d'instal·lació, subscrit per l'instal·lador autoritzat.
   - En cas d'habitatges, cèdula d'habitabilitat i llicència de primera ocupació, d'acord amb la normativa vigent.
   - Si és local comercial o indústria, la llicència d'obertura.
   - Si és un subministrament per obres, la llicència municipal d'obres en vigència.

El prestador del servei podrà sol·licitar, prèvia inspecció, la documentació complementària que cregui oportuna

- Plànol de situació de la finca.
- Plànol de planta baixa on es detalli la ubicació de la bateria de comptadors.
- Autorització o poders corresponents de la persona que firmarà el contracte (cas de ser distinta al titular) i el seu DNI per comprovar-ne la identitat.
- Relació d'habitatges, locals i serveis que derivaran del distribuïdor/bateria de comptadors.
- Escriptura de servitud si la connexió de servei precisa transcórrer per propietat privada.
- Altres documents que es considerin necessaris en cada cas.

3) En cas de sol·licitud de subministrament per a una edificació situada en sòl no urbanitzable la documentació a aportar serà a més de la que correspongui de l'apartat anterior, la següent:

   a) Per als habitatges construïts i finalitzats abans de la data d'aprovació del Pla General Municipal de 1979:
      i) No serà exigible per a la connexió a la xarxa la presentació de la corresponent llicència d'obres, sinó únicament els documents que acreditin suficientment la data de finalització de les obres i ús de l'immoble (escriptura i/o rebut de la contribució).
      ii) Cèdula d'habitabilitat, a no ser que es demostri que no hi ha hagut canvi d'ocupant (propietari) des d'abans de 1979.
      iii) Serà requisit necessari per obtenir el subministrament d'aigua, l'existència del corresponent sistema de tractament de les aigües residuals mitjançant, com a mínim, d'una fosa sèptica que s'haurà d'acreditar la seva construcció amb el corresponent certificat tècnic competent.
      iv) En aquells casos en què la finca interessada no confronti amb el camí municipal, serà necessària l'autorització del propietari de la finca adjacent al camí i l'establiment de la corresponent servitud per procedir a instal·lar-hi la connexió de servei i efectuar-ne el posterior manteniment.

   b) Per als habitatges construïts i finalitzats després de la data d'aprovació del Pla General Municipal de 1979:
      i) Documentació que acrediti que és posterior a 1979 (escriptura o rebut de la contribució) si no es pot demostrar s'entendrà que és anterior a 1979.
      ii) Llicència d'obres.
      iii) Cèdula d'habitabilitat. Si no se'n té, es podrà efectuar la connexió provisional durant el període necessari per l'obtenció d'aquesta.
      iv) Serà requisit necessari per obtenir el subministrament d'aigua, l'existència del corresponent sistema de tractament de les aigües residuals mitjançant, com a mínim, d'una fosa sèptica. S'haurà d'acreditar la construcció de la fosa amb el corresponent certificat d'un tècnic competent.
      iv) En aquells casos en què la finca interessada no confronti amb el camí municipal, serà necessària l'autorització del propietari de la finca adjacent al camí i l'establiment de la corresponent servitud per procedir a instal·lar-hi la connexió de servei i efectuar-ne el posterior manteniment.

4) Cada subministrament quedarà adscrit a les finalitats per les quals es va contractar, queda prohibit dedicar-lo a altres finalitats o modificar el seu abast. En qualsevol d'aquests casos, s'haurà de fer una nova sol·licitud.
5) Si s'admet la sol·licitud es procedirà a formalitzar el contracte i un cop verificat el pagament de l'import que generi l'admissió de la sol·licitud, s'efectuaran les actuacions necessàries per fer la connexió amb la xarxa de distribució.

6) L'aigua provisional per obres es connectarà quan s'atorgui la llicència, i se suspendrà un cop acabada la seva durada o de les seves pròrrogues, sense que es pugui tornar a subministrar fins que s'aporti la documentació preceptiva.

Article 35. Durada de la pòlissa

1) El temps de durada del contracte serà indefinit mentre es compleixin els requisits d'aquest Reglament i el contracte corresponent.
2) En el cas de subministrament per obres o activitats temporals, la durada de la pòlissa serà la de la llicència d'obres o de l'activitat i de les seves pròrrogues legalment concedides, i es considerarà finalitzat el contracte el dia en que caduqui la llicència i les seves pròrrogues.

Article 36. Modificacions en la pòlissa

Durant la vigència de la pòlissa, s'entendrà modificada sempre que ho imposin disposicions legals o reglamentàries i, en especial, en relació amb la tarifa del servei i del subministrament que s'entendrà modificada en l'import i condicions que disposi l'autoritat o els organismes competents. Totes les modificacions s'hauran de comunicar i informar a l'usuari en el temps i forma legalment establerts.

Es modificarà la pòlissa si, a petició de l'usuari, es modifiquen les condicions del servei pel que fa a la capacitat de la connexió de servei, havent-se de variar el calibre del comptador o el diàmetre de la connexió de servei.

Article 37. Cessió del contracte

1) La pòlissa o contracte d'abonament és personal i les parts no podran cedir la seva posició a tercers ni exonerar-se de les seves responsabilitats en relació amb el servei.
2) Tanmateix, l'usuari que estigui al corrent del pagament podrà traspassar la seva pòlissa a una altra persona que vagi a ocupar el mateix habitatge, local o indústria amb les mateixes condicions existents. En aquest cas, la petició l'efectuarà el nou ocupant de l'habitatge, local o indústria objecte del subministrament, havent d'acreditar la seva condició de propietari, arrendatari o titular del Dret d'ús.
3) En el cas que la pòlissa subscrita per l'usuari anterior no contingui cap condició que es trobi en oposició amb la manera que hagi de continuar prestant-se el subministrament, seguirà vigent la pòlissa anterior fins a l'emissió de la nova pòlissa.
4) El prestador del servei, a la rebuda de la comunicació, ha d'estendre una nova pòlissa a nom del nou usuari, que ha de subscriure a les oficines del prestador. Si la pòlissa conté clàusules especials, serà necessària la conformitat del prestador del servei, a més de la del nou usuari.
5) En aquells casos que impliquin modificacions del contracte, de la connexió de servei, del comptador o la seva ubicació, etc. demostrades de manera fefaent,

s'abonaran els imports corresponents als drets econòmics de la connexió de servei i comptadors que procedeixin.

6) Els canvis de titularitat no suposaran cap despesa per als usuaris, excepte el dipòsit de la fiança establerta en el moment de la creació del contracte.

Article 38. Subrogació

1) En produir-se la defunció del titular de la pòlissa d'abonament, el cònjuge, descendents, ascendents i germans que haguessin conviscut habitualment amb ell, almenys amb dos anys d'antelació a la data de defunció, podran subrogar-se en els drets i obligacions de la pòlissa. No seran necessaris els dos anys de convivència per als sotmesos a la pàtria potestat del difunt, ni per al seu cònjuge.
   L'hereu o legatari podrà subrogar-se si succeeix al causant en la propietat o ús de l'habitatge o local. Les persones jurídiques només se subrogaran en els casos de fusió, absorció, escissió, transformació o canvi de denominació social.
2) La subrogació només serà possible si l'usuari es trobava al corrent de pagament de les seves factures.
3) En el cas que es produeixi una modificació en la personalitat del prestador del servei, ja sigui per canvi en la forma de gestió o per altra causa que origini una modificació en aquesta personalitat, la subrogació de la posició del prestador del servei es produirà de forma automàtica a partir de l'acord de l'Ajuntament, sense necessitat de redactar nous contractes o pòlisses.

CAPÍTOL II. SUSPENSIÓ DEL SERVEI I RESCISSIÓ DEL CONTRACTE

Article 39. Causes de suspensió del subministrament

Sens perjudici de l'exercici de les accions jurisdiccionals civils i penals que corresponguin, el prestador del servei pot suspendre el subministrament en els supòsits següents:

a) Per disposició de l'Administració competent, per raons d'interès públic, i amb l'obligació del prestador del servei d'informar del tall del subministrament i de les seves causes pels mitjans de comunicació més adequats i de major difusió.

b) Quan sigui imprescindible per efectuar les operacions de manteniment, reparació o millora de les instal·lacions.

c) Quan es tracti de talls previsibles i programats, en què l'entitat subministradora ha d'avisar amb una antelació mínima de vint-i-quatre hores, donant-ne publicitat pels mitjans al seu abast de manera que es garanteixi la informació als usuaris afectats.

d) En els supòsits de talls de subministrament per avaries en les instal·lacions de les quals és responsable el prestador del servei que tinguin una durada de més de 48 hores

consecutives sense aigua, donaran dret als abonats afectats a ser indemnitzats en la part proporcional de la quota fixa de servei a comptar des del primer dia de la suspensió.

e) Amb caràcter excepcional, l'entitat subministradora pot interrompre de manera immediata el subministrament quan es detectin avaries o fuites en les instal·lacions interiors que comportin risc de contaminació al sistema de subministrament i distribució i puguin afectar greument la salut pública o comportin risc de danys per a les persones o els seus béns, o bé que comportin un malbaratament d'aigua.

f) Per incompliment per part de l'abonat de qualsevol de les seves obligacions, establertes en aquest Reglament i previ el seguiment del procediment que estableix l'article 40, a excepció de les persones físiques i famílies que es trobin en situació de risc d'exclusió residencial es procedirà segons determina la Llei 24/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica i a l'empara de la llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya i altra normativa que se'n derivi.

g) Quan l'entitat subministradora hagi comprovat l'existència de derivacions clandestines, cas en el qual les podrà inutilitzar immediatament.

També es podrà suspendre el subministrament si hi ha mesures cautelars que s'adoptaran amb la finalitat de garantir la resolució.

h) Sens perjudici de les accions legals que es puguin emprendre quan l'entitat subministradora comprovi que, tot i que se li hagi suspès el subministrament per una de les causes dels articles anteriors, s'hagi efectuat una connexió fraudulenta.

i) A sol·licitud de l'Ajuntament, per carència o pèrdua sobrevinguda de vigència per qualsevol motiu, dels títols municipals habilitants exigibles per a l'exercici d'activitats de tota mena, execució d'obres, ocupació d'habitatges i, en general, qualsevol actuació sotmesa a intervenció municipal.

Tanmateix, en el cas de subministraments a usuaris qualificats de serveis crítics o essencials (centres sanitaris i d'emergències) , serà necessari que els centres disposin d'un dipòsit d'emmagatzematge amb una capacitat mínima equivalent al consum previst per 24 hores per tal de poder garantir el servei en cas d'interrupció del subministrament en els supòsits esmentats. En cas d'insuficiència o esgotament de la reserva del dipòsit, el prestador del servei facilitarà l'abastament per reompliment dels dipòsits amb el mitjans que siguin necessaris.

Article 40. Procediment de suspensió del subministrament per incompliment.

En el supòsit d'incompliment de l'usuari de qualsevol de les seves obligacions establertes en el present Reglament o legislació aplicable, la suspensió del subministrament ha d'anar precedida pel seguiment del procediment següent:

1) El prestador del servei ha de comunicar a l'usuari, en el domicili fixat, els fets i motius que poden donar lloc a la suspensió o tall del subministrament, atorgant-li un termini de com a mínim un mes, perquè compleixi les obligacions que té o bé presenti les al·legacions que estimi adients. Si en aquest termini no s'obté cap resposta per part de l'usuari el prestador del servei haurà d'efectuar una segona comunicació, atorgant un segon termini de 10 dies naturals per complir amb les obligacions o presentar les al·legacions que estimi adients.
2) Simultàniament, l'entitat subministradora demanarà a l'Ajuntament autorització per suspendre el subministrament, identificant els abonats i les causes.
3) La comunicació que ha de rebre l'abonat ha d'incloure, com a mínim, les indicacions següents:

    a) Nom i adreça de l'abonat. L'entitat subministradora s'ha d'adreçar al domicili del subministrament, llevat que l'abonat en el contracte o bé posteriorment n'hagi fixat un altre.
    b) Identificació del contracte de subministrament. Adreça en la qual es presta el servei de subministrament i número del contracte o pòlissa.
    c) Relació dels fets i motius que han originat l'inici del procediment de suspensió del subministrament.
    d) Indicació de les formes i mitjans per corregir les causes que poden donar lloc a la suspensió, amb tota la informació addicional que sigui adient.
    e) Data a partir de la qual es podria produir el tall de subministrament que, en cap cas, podrà ser inferior a un mes natural des que l'abonat hagi rebut la comunicació
4) En el termini d'un mes des de la recepció de la comunicació del prestador del servei l'Ajuntament ha de resoldre sobre la sol·licitud d'autorització de suspensió, llevat que l'abonat presenti al·legacions, supòsit que es procedirà com estableix l'apartat següent.
5) Si l'usuari o altres interessats formulen alguna al·legació en relació a l'inici del procediment de suspensió, el prestador del servei podrà estimar-la i deixar-la sense efecte. En cas contrari, el prestador del servei (en el cas de gestió indirecta) traslladarà tot l'expedient, incloses les al·legacions, a l'Ajuntament, el qual ha de resoldre el procediment de suspensió en el termini de dos mesos.
6) Transcorregut un mes des de les comunicacions a l'usuari i a l'Ajuntament sense que s'hagin esmenat les causes que van justificar la petició de tall del subministrament o bé no s'hagin presentat al·legacions, ni l'Ajuntament hagi adoptat cap resolució, o bé transcorreguts dos mesos sense que l'Ajuntament no hagi resolt les al·legacions formulades per l'abonat, el prestador del servei queda autoritzat per procedir a la suspensió del subministrament.
7) Així mateix, el prestador del servei no podrà procedir a la suspensió si, encara que sigui fora dels terminis inclosos en l'apartat anterior, l'Ajuntament adopta alguna resolució en contra abans que s'executi el tall del subministrament.
8) Sens perjudici de les accions que en via judicial civil i penal es puguin iniciar, contra l'autorització, expressa o presumpta, de la suspensió del procediment, l'usuari i els altres interessats poden interposar recurs potestatiu de reposició davant l'Alcaldia o bé

directament recurs contenciós administratiu, de conformitat amb allò que estableixen al respecte la Llei de Procediment de les Administracions Públiques i la Llei reguladora de la Jurisdicció contenciosa administrativa.

9) La suspensió del subministrament d'aigua per incompliment de l'usuari no es pot dur a terme en dia festiu o en qualsevol altre en el qual no hi hagi servei administratiu, tècnic i d'atenció al públic, ni la vigília del dia en què es doni alguna d'aquestes circumstàncies.
10) El restabliment del servei s'efectuarà el mateix dia o, si més no, el dia següent hàbil en el qual hagin esmenat les causes que han justificat la suspensió del subministrament i l' usuari, abonat o altre interessat ho hagin comunicat al prestador del servei.

No es pot deixar de prestar el servei de tracte continuat per manca de pagament d'algun rebut o alguna factura si la persona usuària ha presentat alguna reclamació en relació al rebut o la factura davant del mateix prestador o prestadora o per mitjà dels mecanismes judicials o extrajudicials de resolució de conflictes.

Per interrompre el servei de tracte continuat i per a incloure la persona usuària en fitxers d'impagats cal que hi hagi, com a mínim, dos rebuts o factures impagats i sobre els quals no hi hagi cap reclamació pendent de resolució, sempre que no hagin estat objecte de reclamació per la persona usuària, que se li hagin comunicat de manera fefaent les conseqüències d'aquest impagament i que se li hagi donat un termini no inferior a deu dies hàbils perquè els pagui.

Article 41. Renovació del subministrament

Les despeses de renovació del subministrament, si hi ha una suspensió justificada segons aquest Reglament, aniran a càrrec de l'usuari segons l'import establert a l'ordenança municipal fiscal vigent (quota de reconnexió o contractació). Aquest import ha de ser abonat per l'usuari abans de la renovació del subministrament. El restabliment del servei s'efectuarà el següent dia hàbil en què hagin estat esmenades les causes que originen el tall de subministrament.

Article 42. Resolució del contracte

Sense perjudici de l'execució prèvia, quan correspongui, de les accions de suspensió del subministrament, el contracte de subministrament d'aigua podrà resoldre's, per qualsevol de les causes següents:

1) Per manca d'abonament dels deutes pendents. Transcorreguts tres mesos des de la suspensió del subministrament sense que l'usuari hagi esmenat qualsevol de les causes per les quals es va procedir a l'esmentada suspensió, el prestador del servei estarà facultat per resoldre el contracte, a l'empara del que disposa l'article 1124 del Codi Civil, sens perjudici dels drets del prestador del servei a l'exigència del deute i al rescabalament dels danys i perjudicis pertinents.

2) La manipulació de precintes de tal forma que permeti el subministrament de l'usuari durant la suspensió del subministrament donarà lloc a la resolució del contracte.
3) A petició de l'usuari quan no necessiti el subministrament ja sigui temporalment o definitivament.
4) Per resolució del prestador de serveis en els casos següents:
   a) Per compliment del termini o condició del contracte de subministrament.
   b) Per incompliment, per part de l'usuari, del contracte de subministrament o de les obligacions que se'n derivin.
   c) A instàncies de l'Administració competent per no disposar de la llicència de primera ocupació, llicència d'obertura o d'activitat.
   d) Per motius evidents i urgents de salubritat o seguretat

La represa del subministrament després d'haver extingit el contracte per qualsevol de les causes assenyalades anteriorment es podrà efectuar únicament mitjançant una nova sol·licitud, subscripció de nou contracte i pagament dels drets corresponents, així com, en el cas d'existir, a la liquidació del deute pendent de pagament, en el seu cas, pel titular en el contracte extingit.

Article 43. Retirada de l'aparell de mesura

Un cop s'hagi resolt el contracte, ja sigui per la suspensió o per baixa del subministrament, el prestador del servei podrà retirar el comptador propietat de l'usuari i el conservarà a disposició de l'usuari durant el termini de tres mesos, a partir del qual el prestador del servei en podrà disposar lliurement.

Article 44. Compatibilitat de procediments

Les mesures que preveu aquest capítol són compatibles amb el cobrament de les factures o deutes pendents pels usuaris a través del procediment administratiu de constrenyiment.

Article 45. Accions legals

1) El prestador del servei, sens perjudici de la suspensió del subministrament i la rescissió del contracte, podrà exercir les accions administratives i judicials que s'escaiguin i, en especial, l'acció penal per frau o defraudació.
2) Així mateix, i en el cas què la suspensió del subministrament efectuada pel seu prestador del servei resultés improcedent, l'usuari podrà exercir les accions administratives i judicials o extrajudicials que s'escaiguin.

TÍTOL QUART: SISTEMES DE MESURA

Article 46. Tipus de comptadors

1) Els comptadors seran sempre de model oficial homologat i degudament verificat amb resultat favorable, i han d'ésser precintats per l'organisme de l'Administració responsable de l'esmentada verificació, d'acord amb la normativa vigent. Preferentment, i sempre que sigui possible, s'instal·laran comptadors amb sistema remot de lectura (tele lectura) en temps real.
2) La selecció del tipus de comptador i el seu diàmetre, es determinaran pel prestador del servei d'acord amb les normes bàsiques per a les instal·lacions interiors de subministrament d'aigua i les dades facilitades per l'usuari, vigents en el moment de la contractació, segons el tipus de domicili a subministrar.
3) El comptador és facilitat pel prestador del servei el qual serà adquirit en propietat per l'usuari d'acord amb els preus aprovats per l'Ajuntament.
4) Previ a la instal·lació del comptador, ha d'estar instal·lada una connexió de servei amb tots els seus elements, dotada de:
   a) Vàlvula de connexió de servei: clau col·locada al final de la connexió de servei a la via pública, al costat de l'edifici. Aquesta clau només la pot maniobrar el prestador del servei o persona autoritzada, sense que els usuaris propietaris o terceres persones puguin manipular-les.
   b) Existeix un conjunt d'elements que són necessaris en la instal·lació d'un comptador, els quals poden aparèixer de forma individualitzada o integrats en un mateix mecanisme:
      i) Clau de pas: clau o vàlvula d'aïllament o seccionament col·locada abans del comptador, perquè se hi pugui tallar el flux d'aigua i a la resta de la instal·lació interior. Només pot ser manipulada per el prestador del servei.
      ii) Filtre: el filtre de la instal·lació general ha de retenir els residus de l'aigua que puguin comportar corrosions a les canalitzacions metàl·liques. S'instal·larà a continuació de la clau de pas general. Si es disposa d'armari o arqueta de comptador general, aquest s´hi ha d'allotjar-se a l' interior.
      iii) Aixeta d'aforament: dispositiu situat entre el mesurador i la vàlvula antiretorn del costat del usuari, que permet comprovar el caudal subministrat, sense desplaçar-se de la càmera d'allotjament del mesurador.
      iv) Vàlvula antiretorn: dispositiu que impedeix automàticament el pas d'aigua en sentit contrari al funcionament normal de la mateixa.
      v) Clau de pas ubicada després del comptador: clau o vàlvula col·locada al tub d'alimentació perquè es pugui tallar el pas d'aigua cap a la resta de la instal·lació interior. Pot ser manipulada per l'usuari o pel propietari de l'immoble
      vi) Tub ascendent o muntant: és el tub que uneix la sortida del comptador amb la instal·lació interior particular.

Article 47. Instal·lació del comptador

1. El comptador serà instal·lat pel prestador del servei el qual liquidarà els costos d'adquisició i d'instal·lació a l'usuari i únicament podrà ser manipulat pel propi prestador del servei, per la qual cosa serà degudament precintat.
2. La instal·lació interior des de la sortida del comptador, així com els elements situats en domini privat, queda sempre sota la diligent custòdia i responsabilitat de l'usuari, el qual s'obliga a facilitar als empleats del prestador del servei l'accés al comptador i a la instal·lació interior.

Article 48. Ubicació del comptador

1) El comptador es col·locarà, preferentment, en un armari d'obra construït per l'usuari amb les característiques tècniques i la manera establerta en les normes bàsiques per a les instal·lacions interiors de subministrament d'aigua vigents en el moment de la contractació. A més el comptador ha d'estar proveït del corresponent tancament amb clau del tipus universal.
2) Excepcionalment, en cas degudament justificat, podrà instal·lar-se el comptador únic i les seves claus de maniobra en una càmera sota el nivell del terra. En aquest cas, ha de ser tan aprop com es pugui de la façana o del tancament de la propietat i s'ha de tenir accés directe des del carrer. Quan es doni aquest cas, s'instal·larà un dispositiu de tele lectura excepte en el cas que no es disposi d'una tapa d'accés de fàcil manipulació.
3) Quan a criteri del prestador del servei la instal·lació exterior del comptador no sigui viable per raons tècniques o estètiques, aquest podrà instal·lar-se a l'interior de l'immoble i en una zona comunitària o d'ús comú amb fàcil accés i anirà equipat d'un sistema de lectura remota (tele lectura) que instal·larà el prestador del servei, amb un cost que dependrà dels preus aprovats per l'Ajuntament.
4) La distància entre el punt de connexió de servei a la xarxa i la ubicació de l'armari o del registre del comptador no serà superior a 1 m en projecció ortogonal sobre la façana.

Article 49. Conservació dels comptadors

1) El comptador ha de conservar-se en bon estat de funcionament. El prestador del servei tindrà la facultat de fer totes les verificacions que consideri necessàries i efectuar totes les substitucions que siguin reglamentàries o necessàries.
2) L'usuari té l'obligació de facilitar als representants i operaris del prestador del servei l'accés al comptador sempre i que presentin la autorització corresponent .
3) El manteniment dels comptadors, els aforaments i les connexions de servei serà efectuat pel prestador del servei.
4) Per a compensar les despeses de conservació, comprovació i reparació dels aparells de mesura, l'usuari satisfarà la quantitat prevista en cada moment segons les tarifes aprovades per l'Ajuntament de Lleida, a pagar conjuntament amb la factura del subministrament.

5) Es consideraran obligacions del prestador del servei la conservació i el manteniment de comptadors, connexions de servei i aforaments, la vigilància i reparació sempre i que sigui possible, que inclourà el muntatge i el desmuntatge a l'emplaçament actual, sempre que les avaries o anomalies observades siguin imputables a l'ús normal de l'aparell. Queden excloses d'aquesta obligació, les avaries degudes a una manipulació indeguda, a un abús d'utilització, a catàstrofes i gelades i a altres supòsits de força major.
6) En cas de ser necessària la substitució o la reparació dels comptadors s'ha de comunicar en el moment de produir-se el fet.

Article 50. Verificació del comptador

1) S'entén per verificació el conjunt d'actuacions que efectuï l'organisme competent en matèria d'indústria en el domicili del subministrament d'aigua, de comú acord amb l'usuari o la persona autoritzada per aquest i en presència seva, per tal de saber si el comptador o aparell de mesura funciona correctament. Aquestes verificacions poden ésser:
   a) A instància del prestador del servei: quan segons el seu parer concorrin circumstàncies que ho aconsellin, pot demanar a l'usuari permís per efectuar les verificacions que estimi convenients al comptador a través de l'organisme oficial competent en matèria d'indústria..
   b) A instància de l'usuari: L'usuari pot sol·licitar al prestador del servei que el comptador sigui tramès a l'organisme oficial competent en matèria d'indústria perquè sigui verificat.
2) Resultats de la comprovació:
   a) Quan el funcionament del comptador sigui correcte (tenint en compte els marges d'error i toleràncies establerts en la normativa vigent), les despeses de verificació aniran a càrrec de la part que l'ha promogut.
   b) Quan el funcionament del comptador sigui incorrecte (tenint en compte els marges d'error i toleràncies establerts en la normativa vigent), les despeses de verificació aniran a càrrec del prestador del servei.
3) Quan l'aparell de mesura no funcioni segons els marges i toleràncies reglamentàries, haurà d'ésser substituït per un de característiques similars, o si és el cas, haurà d'ésser reparat i verificat de nou.
4) Quan, fruit de la verificació oficial es doni un error negatiu fora dels marges d'error i tolerància, el prestador del servei procedirà a notificar i facturar-ne el consum d'acord amb els marges d'error detectats i en base al cabal nominal del comptador (segons detall Annex 3). El període màxim de recàlcul del consum serà de sis mesos anteriors a la data de verificació del comptador.
5) Tant els càrrecs com els abonaments per verificació podran efectuar-se a través de la facturació regular del servei.

TÍTOL CINQUÈ: CONSUM I FACTURACIÓ

Article 51. Consum

L'usuari consumirà l'aigua d'acord amb el que estableix aquest Reglament respecte a les condicions del subministrament i estarà obligat a usar les instal·lacions pròpies i del servei de forma racional i correcta, evitant tot perjudici a tercers i al servei.

Article 52. Facturació

El prestador del servei percebrà de cada usuari l'import del subministrament d'acord amb la modalitat tarifària vigent en cada moment, així com els tributs que escaiguin en cada cas. Es facturaran el consum d'aigua i la quota de servei, a partir de les tarifes vigents en cada període de facturació.

Article 53 Lectura de comptadors

1) Com a norma general, la determinació dels consums que efectuí cada usuari, es concretarà per la diferència entre les lectures de dos períodes consecutius de facturació.
2) El prestador del servei haurà d'establir un sistema de presa de lectures permanent i periòdic de forma que, per a cada usuari els cicles de lectura continguin, dins del possible, el mateix nombre de dies.
3) La lectura de comptadors que servirà de base per a regular la facturació dels cabals consumits pels usuaris s'efectuarà periòdicament en hores hàbils o de normal relació amb l'exterior, pel personal autoritzat expressament pel prestador del servei, proveït de la corresponent documentació d'identitat. En cap cas l'usuari pot imposar l'obligació de fer la lectura fora de l'horari que tingui establert el prestador del servei a aquest efecte.
4) Quan per absència de l'usuari no fos possible la presa de la lectura, el prestador del servei comunicarà a l'usuari la possibilitat de fer una auto lectura, facilitant-li les dades i els mitjans necessàries per fer-ho.

Article 54. Estimacions i avaluacions en cas d'anomalies en el mesurament

1) Quan no sigui possible conèixer els consums reals, com a conseqüència d'avaria a l'equip de mesura o d'absència de l'usuari en el moment en que es va intentar prendre la lectura, s'efectuarà la facturació d'acord amb el consum del mateix període de temps i a la mateixa època de l'any anterior.
2) En cas de no disposar de les dades de consum del mateix període de l'any anterior, es liquidaran les facturacions d'acord amb la mitjana aritmètica o consum mitjà diari dels sis mesos anteriors, aplicat al període objecte de facturació.
3) En aquells casos en què no existeixin dades històriques per poder obtenir la mitjana esmentada en el paràgraf anterior, els consums es determinaran sobre la base de la mitjana que s'obtingui en funció dels consums coneguts de períodes anteriors. Si tampoc això no fos possible, es facturarà un consum equivalent al consum mitjà dels usuaris del servei del mateix tipus i al mateix període de temps.
4) En cas que l'absència de lectures es perllongui durant un any, per causes no imputables al prestador del servei, s'avaluarà un consum mensual de 30 metres cúbics per usuari,

que seran facturats en ferm. Sols es podran revisar les facturacions avaluades, per un període màxim d'un any, quan l'usuari procedeixi a modificar la seva instal·lació per situar el comptador a l'exterior de l'immoble o amb sistema de telelectura, a fi de poder prendre les lectures per part del prestador del servei.

5) L'avaluació es farà quan existeixi alguna anomalia al comptador o no es disposi de lectura real del comptador per un període igual o superior a un any (per causes alienes al prestador del servei). En aquests casos la facturació es considerarà en ferm.

En el cas de lectures anòmales en comptadors d'instal·lacions comunitàries, i una vegada s'hagi identificat la causa de l'anomalia com algun tipus d'irregularitat o frau localitzat en algun punt de consum interior de la instal·lació, el prestador del servei procedirà a l'avaluació de l'excés de consum per donar inici al procediment de reclamació corresponent i el descompte de l'import avaluat de la factura sobre el comptador pare de l'immoble.

Quan es detectin connexions o derivacions en situació de frau fora, l'avaluació del volum d'aigua defraudada es farà segons el procediment de càlcul detallat en l'annex V del present reglament, de forma directament proporcional a la tarifa d'abonament, el temps transcorregut entre la darrera lectura de comptador i un coeficient corrector en funció del diàmetre de l'escomesa o del comptador

Article 55. Abonaments per fuita

1) En casos en els quals es produeixi una fuita d'aigua per un fet fortuït, de difícil detecció, no atribuïble a la negligència de l'usuari, i sempre que l'usuari ho demani per escrit i acrediti que ha resolt la incidència aportant al prestador del servei la documentació justificativa expedida per un instal·lador homologat, es podran aplicar a la factura corresponent les mesures reductores autoritzades per l'Ajuntament o organisme competent.
2) Les condicions per poder-se acollir a l'abonament per fuita són:
   a) Només es podran acollir a aquesta bonificació un màxim de dues factures consecutives, motivades pel mateix incident de fuita, del mateix usuari i cada 5 anys.
   b) L'excés de consum ha de suposar un increment del 100% sobre el consum màxim registrat en els darrers dos anys, comptats a partir de la data que s'acredita la fuita; i, simultàniament, ha de suposar una mitjana de consum igual o superior a 40 m3 mensuals per a cada usuari del contracte.
3) La rectificació de la factura de l'aigua implicada en el consum excepcional per motiu de fuita, s'efectuarà de la següent manera:
   - Es calcularà un consum estimat resultant el volum màxim dels consums produïts en els darrers dos anys comptats a partir de la data en què s'acredita la fuita.
   - Per a aquest consum s'aplicaran els blocs de consum corresponents a la tarifa de l'aigua vigents en el període de consum de la factura en què s'acredita la fuita.

- Per al volum en excés, resultat de la diferència entre el consum estimat i el real, s'aplicarà el preu del primer bloc de la tarifa vigent en el període de consum de la factura en què s'acredita la fuita.
- La re facturació dels impostos aplicats a la factura, associats als consums d'aigua, es re facturaran segons la normativa vigent de cada organisme.

Article 56. Objecte i periodicitat de la facturació

1) Les quantitats i conceptes a facturar pel prestador del servei pels conceptes que procedeixin en funció de la modalitat del subministrament i dels consums a facturar per la prestació del servei, es calculen aplicant les tarifes vigents en cada moment.
2) Els consums es facturen per períodes de subministrament vençuts i la seva durada no pot ser superior a tres mesos. El primer període s'ha de calcular des de la data de posada en servei de la instal·lació.

Article 57. Factures

1) Les factures dels imports del servei prestat s'han de confeccionar periòdicament i han d'incloure els impostos i altres taxes que corresponguin. S'ha de confeccionar una factura per a cada titular de contracte.
2) El prestador del servei quedarà obligat a entregar la factura a l'usuari pel mitjà que aquest hagi determinat, ja sigui per correu ordinari o de forma telemàtica, amb indicació dels terminis per fer-la efectiva.
3) El prestador del servei ha d'especificar en les seves factures, com a mínim, els conceptes següents:
   - Domicili objecte del subministrament.
   - Domicili de tramesa de la factura.
   - Tarifa aplicada.
   - Número de factura
   - Identificació de l'usuari.
   - Identificador de l'emissor de la factura

Article 58. Informació que cal lliurar

1. El prestador del servei ha d'especificar en les seves factures el desglossament del seu sistema tarifari, fixant clarament tots i cadascun dels conceptes de facturació.
2. Sempre que es produeixin canvis substancials en els conceptes o forma de facturació, el prestador del servei ha d'informar els seus abonats sobre la forma d'aplicació de les tarifes i disposicions vigents que emparin els conceptes de facturació.
3. En les factures de subministrament de serveis bàsics i de tracte continuat, el prestador del servei ha d'informar de tots els requisits que determina la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.

Article 59. Pagament i tarifes

1) El pagament dels rebuts ha d'efectuar-se per l'usuari d'acord amb les condicions de pagament fixades en la factura tramesa a l'usuari.

2) L'usuari ha de fer el pagament de la factura dins dels vint dies naturals comptats des de la data en què s'emet.
3) L'usuari pot optar per domiciliar el pagament del rebut en llibreta d'estalvi o compte corrent bancari, o bé fer-lo efectiu directament en els llocs que determini el prestador del servei.
4) En cas de devolució de la factura per l'entitat bancària on es troba domiciliat el pagament per causes imputables a l'usuari, aniran a compte de l'usuari la totalitat de les despeses que es produeixin amb motiu d'aquesta devolució, inclosa la liquidació dels interessos de demora corresponents.
5) Les tarifes del servei de subministrament domiciliari de l'aigua estaran sotmeses al règim d'autorització o comunicació prèvia que estableixi la normativa aplicable vigent, així com la seva aprovació, estructura, establiment, modificació i pagament. Les tarifes, han de ser públiques, estar publicades i a disposició dels usuaris.

TÍTOL SISÈ: INSPECCIÓ, RÈGIM SANCIONADOR I RECLAMACIONS

CAPÍTOL I. INSPECCIÓ

Article 60. Inspecció

El prestador del servei vigilarà les condicions i formes en què els usuaris, abonats o altres persones utilitzen el servei de subministrament, d'acord amb les disposicions d'aquest Reglament així com aquelles altres condicions i formes que pugui determinar, en el seu moment, l'Ajuntament.

Article 61. Actuació inspectora

1) L'actuació dels inspectors acreditats pel prestador del servei o de l'Ajuntament, en el seu cas, amb els elements de prova que puguin aportar com fotografies o altres documents possibles es reflectirà en una acta en la qual constarà el nom i el domicili de l'abonat, l'usuari inspeccionat, les circumstàncies en què s'ha portat a terme la inspecció, la data i l'hora, així com els fets que l'originen.
2) Una còpia d'aquesta acta, s'ha de lliurar signada per l'inspector a l'usuari o la persona que autoritzi, si és possible en el moment de la inspecció.
3) L'inspector podrà precintar, si és necessari, els elements inherents a la infracció.
4) L'actuació inspectora pot donar lloc a l'adopció de les mesures provisionals regulades a l'article 74 del present Reglament o altres que siguin convenients.

CAPÍTOL II. RÈGIM SANCIONADOR

Article 62. Objecte i abast del règim sancionador

Aquest capítol té per objecte la regulació del règim sancionador de les infraccions administratives comeses pels usuaris del servei municipal d'aigües, i per totes aquelles persones, les accions o omissions de les quals, afectin o incideixin en el servei o en les seves instal·lacions sempre que aquestes conductes puguin encabir-se en les infraccions que preveu aquest Reglament o una altra normativa d'aplicació que hi faci referència.

Article 63. Potestat sancionadora

1. La potestat sancionadora d'aquest Ajuntament s'exercirà d'acord amb la llei 40/2015 de 1 de octubre, del Règim Jurídic del Sector Públic, la Llei 39/2015 d'1 d'octubre del Procediment Administratiu Comú de les administracions públiques, la legislació sectorial aplicable en el seu cas i de conformitat al Títol XI de la Llei 7/1985, de 2 de abril.

2. L'Alcalde o regidor en qui delegui és l'òrgan competent per incoar els procediments sancionadors, adoptar mesures provisionals i imposar les sancions corresponents.

3. La tramitació del procediment sancionador s'ajustarà a l'article 73 d'aquest Reglament.

Article 64. Responsables

1. Seran responsables les persones físiques o jurídiques que realitzin els fets o no compleixin els deures que constitueixin la infracció i, en el cas d'establiments industrials i comercials, les empreses titulars d'aquests establiments, siguin persones físiques o jurídiques així com, quan una llei els reconegui capacitat d'obrar, els grups d'afectats, les unions i entitats sense personalitat jurídica i els patrimonis independents o autònoms, que en resultin responsables a títol de dol o culpa.
2. Les responsabilitats administratives que es derivin de la comissió d'una infracció seran compatibles amb l'exigència a l'infractor de la reposició de la situació alterada pel mateix al seu estat originari, així com amb la indemnització pels danys i perjudicis causats, que serà determinada i exigida per l'òrgan al que correspongui l'exercici de la potestat sancionadora. Si no es satisfà la indemnització en el termini que a aquest efecte es determini en funció de la seva quantia, es procedirà en la forma prevista en l'article 101 de la Llei del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
3. Quan el compliment d'una obligació establerta per una norma amb rang de Llei correspongui a diverses persones conjuntament, respondran de forma solidària de les infraccions que, si escau, es cometin i de les sancions que s'imposin. Tanmateix, quan la sanció sigui pecuniària i sigui possible s'individualitzarà en la resolució en funció del grau de participació de cada responsable.
4. Les lleis reguladores dels diferents règims sancionadors podran tipificar com a infracció l'incompliment de l'obligació de prevenir la comissió d'infraccions administratives pels qui es trobin subjectes a una relació de dependència o vinculació. Així mateix, podran preveure els supòsits en què determinades persones respondran del pagament de les sancions pecuniàries imposades als qui en depenguin o hi estiguin vinculades.

Article 65. Infraccions lleus

Es considerarà infracció lleu tot incompliment de les obligacions dels usuaris o de les prohibicions específiques establertes en aquest Reglament, llevat de les relatives a les obligacions econòmiques o de les que els articles següents qualifiquen de greus o molt greus.

Article 66. Infraccions greus

Tenen la consideració d'infracció greu les següents accions o omissions:

a. No respectar els precintes col·locats pel prestador del servei o dels organismes competents de l'Administració o manipular les instal·lacions del servei.
b. La manipulació de l'aparell de mesura o les claus de pas o qualsevol altra actuació no compresa en la lletra anterior que comporti la utilització fraudulenta del servei.

c. Establir o permetre derivacions en la seva instal·lació per al subministrament d'aigua, ja sigui temporal o permanent, a altres locals, finques o habitatges diferents de les consignades en el contracte.
d. Revendre aigua a tercers, incloent-hi els propietaris, arrendataris o altres ocupants dels locals o habitatges no consignats en el contracte.
e. Que el consum d'aigua es realitzi per qui no és el titular del contracte, sense autorització expressa d'aquest.
f. Que el consum d'aigua es realitzi sense haver subscrit el corresponent contracte.
g. Executar connexions de servei sense haver complert prèviament els requisits previstos en aquest Reglament.
h. Que el consum d'aigua es produeixi per un nombre d'usuaris diferent del que figura al contracte.
i. Que es realitzin derivacions de cabal abans de l'aparell comptador.
j. Que es dugui a terme l'ús de l'aigua per a fins diferents dels contractats.
k. Que es duguin a terme manipulacions de les instal·lacions, en el supòsit que el subministrament hagi estat tallat per impagament o baixa, que permetin reposar el subministrament.
l. Falsejar la declaració d'ús del subministrament, induint l'entitat a facturar menor quantitat de la que hagi de satisfer pel subministrament
m. Dificultar les tasques dels inspectors del servei, ja sigui impedint, dificultant o restringint les visites o bé, amenaçant o intimidant aquest personal.
n. La reiteració de tres infraccions lleus en un any.

Article 67. Infraccions molt greus

Es considera infracció molt greu:

a. Qualsevol de les conductes descrites en els articles anteriors quan causi danys greus i rellevants a les instal·lacions d'aquest servei o d'altres de municipals o de la via pública.
b. Introduir en la xarxa municipal, sigui o no sigui accidentalment, aigües de procedència o composició diferent de la subministrada pel prestador del servei.
c. Realitzar qualsevol tipus de manipulació de la xarxa municipal d'aigua potable.
d. La reiteració de tres infraccions greus en un any.

Article 68. Sancions

a. Les infraccions de caràcter lleu motiven advertència de l'Ajuntament i l'obligació de normalització de la situació dins d'un termini màxim de 5 dies. A més, seran sancionades amb multa de fins a 750,00 euros.
b. Les infraccions greus seran sancionades amb multa de fins a 1.500,00euros.
c. Les infraccions molt greus seran sancionades amb multa de fins a 3.000,00 euros.

Article 69. Gradació de les sancions

1) A l'hora de determinar la multa corresponent, la corporació garantirà l'adequació deguda entre la gravetat del fet constitutiu de la infracció i la sanció aplicada. L'establiment de sancions pecuniàries haurà de preveure que la comissió de les infraccions tipificades no resulti més beneficiosa per a l'infractor que el compliment de les normes infringides. Es consideraran especialment els criteris següents:
    - El grau de culpabilitat o l'existència d'intencionalitat.
    - La continuïtat o persistència en la conducta infractora.
    - La naturalesa dels perjudicis causats.
    - La reincidència, per comissió en el terme d'un any de més d'una infracció de la mateixa naturalesa quan així hagi estat declarat per resolució ferma en via administrativa.
2) Quan ho justifiqui la deguda adequació entre la sanció que hagi d'aplicar-se amb la gravetat del fet constitutiu de la infracció i les circumstàncies concurrents, l'òrgan competent per resoldre podrà imposar la sanció en el grau inferior.
3) Quan de la comissió d'una infracció derivi necessàriament la comissió d'una altra o unes altres, s'haurà d'imposar únicament la sanció a la infracció més greu comesa.
4) Serà sancionable, com a infracció continuada, la realització d'una pluralitat d'accions o omissions que infringeixin el mateix o semblants preceptes administratius, en execució d'un pla preconcebut o aprofitant idèntica ocasió.

Article 70.Prescripció

1) Les infraccions i sancions prescriuran segons el que es disposa en les lleis que les estableixin. Si aquestes no fixen terminis de prescripció, les infraccions molt greus prescriuran als tres anys, les greus als dos anys i les lleus als sis mesos; les sancions imposades per faltes molt greus prescriuran als tres anys, les imposades per faltes greus als dos anys i les imposades per faltes lleus a l'any.
2) El termini de prescripció de les infraccions començarà a comptar des del dia en què la infracció s'hagués comés. En el cas d'infraccions continuades o permanents, el termini començarà a córrer des que va finalitzar la conducta infractora. Interromprà la prescripció la iniciació, amb coneixement de l'interessat, d'un procediment administratiu de naturalesa sancionadora, es reiniciarà el termini de prescripció si l'expedient sancionador estigués paralitzat durant un mes per causa no imputable al presumpte responsable.

En el cas de desestimació presumpta del recurs de reposició interposat contra la resolució per la qual s'imposa la sanció, el termini de prescripció de la sanció començarà a comptar-se des de l'endemà a aquell que finalitzi el termini legalment previst per a la resolució d'aquest recurs.

Article 71. Compatibilitat de les sancions amb altres mesures

No tindran caràcter sancionador les suspensions del subministrament que autoritzi l'Ajuntament, ni els acords de resolució unilateral de pòlisses d'abonament. La imposició de sancions serà compatible amb l'adopció simultània de qualsevol d'aquestes mesures.

Article 72. Altres responsabilitats

Les sancions previstes en aquest Reglament s'imposen amb independència de la responsabilitat civil o penal que pugui ser exercida davant els Tribunals competents.

Article 73. Procediment sancionador

1) El procediment s'inicia d'ofici com a conseqüència de la iniciativa de l'òrgan competent , per ordre superior, per petició raonada d'altres òrgans a partir de les actes esteses pels serveis d'inspecció o per denúncia presentada per qualsevol persona.
2) El procediment administratiu sancionador s'ha de tramitar d'acord amb el que disposa aquest Reglament, la legislació sectorial aplicable i la normativa sobre procediment sancionador aplicable en els àmbits de competència de la Generalitat, que en defecte de legislació sancionadora especial i d'ordenança municipal sancionadora és el Decret 278/1993, de 9 de novembre, sobre el procediment sancionador d'aplicació als àmbits de competència de la Generalitat d'acord amb els principis que estableix la secció 2ª del Capítol II de la llei 39/2015 d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les Administracions Públiques.

Article 74. Mesures provisionals

1) El prestador del servei sense perjudici de la imposició que correspongui, un cop detectades activitats contràries al present Reglament i dins el corresponent procediment, pot adoptar les mesures de caràcter provisional que assegurin l'eficàcia de la resolució final que pugui recaure. En l'adopció d'aquestes mesures s'han de tenir presents les pautes següents:
    a. L'existència d'elements de judici suficients que justifiquin la conveniència d'adoptar mesures provisionals.
    b. La idoneïtat i proporcionalitat de les mesures provisionals adoptades pel que fa als fets i les circumstàncies determinants de l'expedient sancionador.
    c. L'omissió de mesures provisionals que puguin causar perjudicis de reparació impossible o difícil, així com d'aquelles altres que portin aparellada la violació de drets emparats per les lleis.
2) Es poden adoptar, entre d'altres, mesures provisionals com la suspensió del subministrament i el precintat de les connexions de serveis, amb la finalitat de paralitzar els efectes de la infracció.

CAPÍTOL III. CONSULTES I RECLAMACIONS

Article 75. Consultes i informació

1) L'usuari o abonat té dret a formular consultes sobre totes les qüestions derivades de la prestació del servei, així com de les tarifes vigents, els consums facturats i de les comprovacions del comptador. També pot sol·licitar pressupostos previs a les instal·lacions referents a la contractació i, en general, sobre qualsevol qüestió relacionada amb el subministrament de l'usuari o abonat particular i que es trobi a disposició del prestador del servei.
2) Les persones consumidores tenen dret, entre d'altres establerts a la legislació competent, al lliurament, quan el demanin, d'un full oficial de reclamació o de denúncia. També tenen dret a disposar dels formularis establerts per als sistemes extrajudicials de resolució de conflictes determinats per l'Administració pública, d'acord amb la matèria del conflicte. Tant el full oficial de reclamació o de denúncia com els formularis han d'estar disponibles, també, per via telemàtica.

Article 76. Reclamacions

1) L'usuari o abonat, pot formular suggeriments, queixes i reclamacions directament al prestador del servei, verbalment o per escrit. En aquest últim cas, la reclamació s'entén desestimada si el prestador del servei no emet la corresponent resolució en el termini d'un mes.
2) Contra la resolució expressa o presumpta, es podrà interposar un recurs ordinari en el termini d'un mes davant l'Alcalde. Transcorreguts dos mesos sense resolució expressa es considerarà desestimat el recurs.

El prestador del servei ha de tenir a disposició de les persones consumidores i usuàries fulls oficials de reclamació i disposa d'un termini d'1 mes per respondre les reclamacions dels usuaris. Sens perjudici del que disposa aquest reglament, l'usuari té dret a presentar una queixa, reclamació i denúncia a través de la via judicial i extrajudicial de resolució de conflictes, d'acord amb la normativa vigent, i a que les resolucions tinguin caràcter vinculant.

En cas de reclamació per devolució d'ingressos que l'usuari consideri indeguts, ha d'expressar de forma clara i precisa els conceptes que reclama i els fonaments de la reclamació i ha d'acompanyar els justificants dels ingressos suposadament indeguts i qualsevol altra documentació que correspongui. La devolució de les quantitats percebudes indegudament ha d'efectuar-se en un termini màxim de 10 dies hàbils, un cop es comprovi l'error de facturació o qualsevol altra causa que l'hagi provocat.

Sens perjudici del que disposa aquest Reglament, les reclamacions dels usuaris o abonats es tramitaran de conformitat amb el que estableix la normativa vigent.

Article 77. Jurisdicció

El conflictes que es plantegin sobre la interpretació i aplicació d'aquest Reglament es resoldran davant la Jurisdicció Contenciosa Administrativa o a través dels mecanismes de mediació i arbitratge.

TÍTOL SETÈ: RÈGIM JURÍDIC APLICABLE EN SITUACIÓ D'EXCEPCIONALITAT O D'EMERGÈNCIA DE SEQUERA

CAPÍTOL I. ÀMBIT

Article 78. Àmbit temporal d'aplicació

Aquest règim jurídic s'aplicarà en aquells períodes o fases d'emergència declarats amb aquest caràcter per la normativa de la Generalitat de Catalunya (Agència Catalana de l'Aigua) o de l'Estat (Confederació Hidrogràfica de l'Ebre), per tal de reduir la utilització dels recursos hídrics atesa la seva escassetat.

A mesura que s'apliquin les previsions establertes en aquesta disposició restaran en suspens totes aquelles prescripcions previstes en aquest Reglament, així com les clàusules dels contractes o pòlisses de subministraments o de serveis que s'hi s'oposin.

Article 79 Òrgan competent

Correspon a l'alcalde o alcaldessa la potestat d'adoptar les mesures excepcionals previstes en aquest Títol, així com les altres que esdevinguin necessàries i adients a més de les previstes en el Pla d'emergència, orientades a gestionar de forma eficient i racional el subministrament d'aigua potable.

Article 80. Prohibicions i restriccions aplicables a l'aigua de la xarxa domiciliària d'abastament

En compliment de les prescripcions que pugui dictar l'Administració competent en matèria de recursos hídrics i del que disposa el Pla d'Emergència, i en l'exercici de les competències en matèria de distribució domiciliària d'aigua apta per al consum humà, es podran acordar per l'alcaldia, en funció de l'estadi de mancança d'aigua declarat, les mesures adreçades a assegurar l'estalvi d'aigua i el seu ús racional següents:

a. Fixar un límit o prohibir l'ús d'aigua de la xarxa potable per a reg de jardins, prats, horts, zones verdes i esportives, de caràcter públic o privat.
b. Fixar un límit o prohibir l'ús d'aigua de la xarxa potable per a la neteja de vials, carrers, sendes i voreres, de caràcter públic o privat, sens perjudici de la necessitat del manteniment de les condicions higièniques i sanitàries adients.
c. Fixar un límit o prohibir l'ús d'aigua de la xarxa per a l'ompliment de piscines, estanys i fonts, privades o públiques.
d. Regular, delimitar o prohibir l'ús d'aigua de la xarxa per a les fonts que no disposin d'elements automàtics de tancament.
e. Prohibir l'ús d'aigua de la xarxa per al rentat de tota mena de vehicles, exceptuant el realitzat per les empreses dedicades a aquesta activitat.

f. Prohibir o limitar l'ús d'aigua de la xarxa en instal·lacions de refrigeració i condicionament sense un sistema de recuperació de circuit tancat.
g. Establir objectius d'estalvi en el consum, en funció dels límits percentuals d'estalvi que es determinin per l'Administració competent. L'incompliment d'aquests objectius tindrà la consideració de consum excessiu. En el cas de subministraments per mitjà d'aforaments es podrà exigir la instal·lació, a càrrec de l'usuari, de mecanismes limitadors de cabal, que garanteixin el compliment dels objectius d'estalvi en el consum.
h. Fixar un límit o prohibir qualsevol altre ús de l'aigua potable no previst en aquest apartat i respecte del qual l'Administració competent determini la seva prohibició o limitació.

En situació d'emergència, a més de les mesures establertes anteriorment, també es podran adoptar les següents:

- Prendre les mesures adients i necessàries per a reduir les dotacions per persona i dia per al consum humà, industrial i comercial, així com disposar la interrupció dels subministraments durant les franges horàries que es determinin en funció dels escenaris que l'Administració competent estableixi. L'adopció d'aquesta mesura implicarà automàticament l'autorització al prestador del servei per a executar aquelles operacions en les xarxes que siguin necessàries. Aquesta actuació no es podrà portar a terme sense la informació prèvia als afectats.
- Qualsevol altra no esmentada en aquest apartat i que estigui prevista per la declaració d'emergència o la normativa reguladora de les mesures excepcionals i d'emergència en relació amb la utilització dels recursos hídrics.

Pel que fa als subministraments crítics (centres sanitaris i altres), s'ha d'ajustar a allò que disposi el Pla d'Emergència vigent en cada moment.

Pel fet de tractar-se de situacions d'emergència per manca d'aigua les mesures indicades en aquest títol excepcional no donen lloc a indemnització a favor de les persones físiques i jurídiques afectades.

Article 81. Obligacions del prestador del servei

El prestador del servei està obligat a informar les persones usuàries, pels mitjans de comunicació de major difusió tant audiovisuals com escrits, i tan clarament com sigui possible, de les restriccions temporals o de dotacions aprovades, així com de la resta de mesures que calgui implantar, d'acord amb les Instruccions que l'alcalde o alcaldessa pugui dictar. El prestador del servei està també obligat a prestar la col·laboració necessària a les autoritats i al personal municipal, a fi de permetre el compliment de les previsions d'aquesta disposició.

CAPÍTOL II.INFRACCIONS I SANCIONS

Article 82 Infraccions

Es consideren infraccions administratives qualsevol acció o omissió que vulneri el que disposa l'article 80 anterior.
Les infraccions poden ser molt greus, greus i lleus. La gradació de la infracció va en funció de l'aigua que s'utilitza, mesurada en funció de la superfície on s'utilitzi, així com de la reincidència en el fet objecte d'infracció.

a) Tindran la consideració d'infraccions lleus les accions o omissions que infringeixin qualsevol de les mesures previstes en l'article 80, quan s'hagi acordat la limitació o la prohibició de l'ús d'aigua potable per a aquestes activitats.

Específicament es preveuen com a infraccions lleus les accions següents:

1. Rentar vehicles.
2. Regar jardins i zones assimilades d'una superfície de fins a 500 metres quadrats.
3. Omplir piscines d'una superfície màxima de 60 metres quadrats.
4. El consum excessiu d'aigua en cas d'estar limitat per a ús domèstic.
5. El consum excessiu d'aigua en cas d'estar limitat per a altres usos, sempre que no se superi en més d'un 10% el límit fixat.
6. L'ús d'aigua potable en instal·lacions de refrigeració i condicionament sense un sistema de recuperació de circuit tancat.
7. La manca d'instal·lació dels mecanismes limitadors de cabals en el cas de subministrament per mitjà d'aforaments, si s'ha exigit.

b) Tindran la consideració d'infraccions greus les accions o omissions que infringeixin qualsevol de les mesures previstes en l'article 80, quan s'hagi acordat la limitació o prohibició en l'ús d'aigua potable per a aquestes activitats i la infracció s'hagi de considerar greu d'acord amb els criteris de graduació aplicables.

Específicament es tipifiquen com a infracció greu les accions següents:

1. Regar jardins d'una superfície superior a 500 metres quadrats i inferior a 2.000 metres quadrats.
2. Omplir piscines d'una superfície entre 60 metres quadrats i 200 metres quadrats.
3. El consum excessiu d'aigua en cas d'estar limitat per a usos diferents del domèstic, sempre que s'excedeixi entre un 10% i un 25% el límit fixat.
4. La reincidència per haver comès en el termini de dos mesos més d'una actuació sancionada com a lleu per resolució definitiva en via administrativa.

c) Tindran la consideració d'infraccions molt greus les accions o omissions que infringeixin qualsevol de les mesures previstes en l'apartat 3, quan s'hagi acordat la prohibició o la limitació de l'ús d'aigua potable per a aquestes activitats, i la infracció s'hagi de considerar molt greu d'acord amb els criteris de graduació aplicables.

Específicament es tipifiquen com a infracció molt greu les accions següents:

1. Regar jardins d'una superfície superior a 2.000 metres quadrats.
2. Omplir piscines d'una superfície superior a 200 metres quadrats.
3. El consum excessiu d'aigua, en cas d'estar limitat per a usos diferents del domèstic, sempre que s'excedeixi en més del 25% el límit fixat.
4. L'obstaculització o desatenció dels requeriments de l'Ajuntament o el prestador del servei.
5. La reincidència per haver comès en el termini de dos mesos una actuació sancionada com a greu per resolució definitiva en via administrativa.

Article 83 Sancions

Les infraccions previstes s'han de sancionar d'acord amb les multes següents:

a. Infraccions lleus: fins a 750 euros
b. Infraccions greus: fins a 1500 euros
c. Infraccions molt greus: fins a 3000 euros

Article 84. Gradació de les sancions

Les sancions es graduaran d'acord amb el contingut de l'article 69 d'aquest Reglament i les altres disposicions aplicables.

Article 85. Denúncies

S'entén per denúncia, l'acte pel qual qualsevol persona en compliment o no d'una obligació legal, posa en coneixement d'un òrgan administratiu l'existència d'un fet determinat que pugui justificar la iniciació d'ofici d'un procediment administratiu.

Donarà lloc, si s'escau, a l'acord d'inici de les diligències corresponents per a la comprovació dels fets denunciats, i, si cal, a la incoació d'un expedient sancionador que s'ha de tramitar i resoldre d'acord amb la normativa sancionadora aplicable presidida per les especialitats en matèria sancionadora regulades en la Llei 39/2015 d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Article 86. Persones responsables

Per determinar les persones actores i la seva responsabilitat s'aplicarà l'article 64 d'aquest Reglament amb les especificitats que en el seu cas prevegi el del règim d'excepcionalitat.

Article 87. Procediment sancionador

En aquesta situació especial d'excepcionalitat o d'emergència de sequera, s'aplicarà el mateix procediment regulat a l'article 73 del present Reglament, sense perjudici de la necessitat de prendre altres mesures de reforç per a restablir la normalitat, com ara que en el control i la vigilància d'aquesta situació hi puguin participar en tasques de suport els inspectors municipals o habilitats i la Guàrdia Urbana

Article 88. Altres mesures en cas d'infracció

Sense perjudici de la imposició de les sancions que corresponguin, es poden adoptar cautelarment en cas de presumpta infracció les mesures següents:

a. En el supòsit de detectar consums d'aigua que durant un període d'un mes incompleixen els objectius d'estalvi que en cada moment s'hagin establert, qualificats d'excessius, es podrà ordenar la instal·lació a costa de l'usuari de dispositius limitadors del cabal subministrat, o interrompre el subministrament durant determinades franges horàries.
b. Quan es detectin actuacions qualificades com a infraccions greus o molt greus, es podrà ordenar la suspensió del subministrament, una vegada comprovada la infracció.
c. Les normes previstes en els paràgrafs anteriors seran igualment aplicables als supòsits en què, tot i complir els objectius d'estalvi establerts, el consum superi en més d'un vint-i-cinc per cent el consum estàndard per persona i mes que s'hagi determinat.
d. A fi de poder dur a terme un millor control i seguiment dels objectius d'estalvi en el consum regulat en aquest Reglament, es podrà ordenar al prestador del servei la reducció dels períodes de lectura i facturació.

DISPOSICIONS ADDICIONALS

ÚNICA.- LEGISLACIÓ APLICABLE.

A més del que es preveu en aquest reglament, seran d'aplicació les disposicions legals reguladores d'aquesta matèria, contingudes en les normes següents i en la resta de la normativa aplicable:

Constitució espanyola de 1978.

Llei Orgànica 6/2006, de 19 de juliol, de reforma de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya

Directiva 2000/60 del Parlament Europeu i del Consell de 23 d'octubre de 2000 per la qual s'estableix un marc comunitari d' actuació en l'àmbit de la política d'aigües.

Llei 62/2003 de 30 de desembre, de mesures fiscals, administratives i d' ordre social. Publicada al BOE número 313 de 31 de desembre de 2003.

Reial Decret-Llei 7/1996 de 7 de juny, sobre mesures urgents de caràcter fiscal i de foment i liberalització de l'activitat econòmica. Publicat al BOE de 8 de Juny de 1996.

Reial decret legislatiu 1/2001, de 20 de juliol, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d' aigües. Publicat al BOE número 176 de 24 de juliol de 2001.

Llei,7/1985, de 2 de abril, reguladora de les bases de règim local. Publicada en el BOE número 80 de 3 d' abril de 1985.

Reial decret legislatiu 781/1986, de 18 d'abril pel qual s'aprova el text refós de les disposicions legals en matèria de règim local

Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril pel qual s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya

Decret legislatiu 3/2003 de 4 de novembre, pel qual s' aprova el text refós de la legislació en matèria d'aigües de Catalunya, publicat al DOGC número 4015 de 21 de novembre de 2003.

Decret 130/2003 de 13 de maig pel qual s'aprova el Reglament dels serveis públics de sanejament, publicat al DOGC número 3894 de 29 de maig de 2003.

Llei 24/2015, de 29 de juliol, que estableix les mesures de caràcter urgent per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.

Decret 336/1988**,** de 17 d'octubre pel qual s'aprova el Reglament del patrimoni dels ens locals.

Decret 179/1995, de 13 de juny pel qual s'aprova el Reglament d'obres activitats i serveis dels ens locals.

Codi tècnic d'edificació, RD 314/2006, de 17 de març.

Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.

Decret 98/2014, de 8 de juliol sobre el procediment de mediació en les relacions de consum

Decret 121/2013, de 26 de febrer pel qual es regulen els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum

Decret 151/2013,de 9 d'abril sobre la potestat sancionadora en matèria de consum i sobre el procediment de restitució de quantitats percebudes indegudament, reposició de la situació alterada i rescabalament de danys i perjudicis

Decret 198 /2016, de 23 de febrer, de la inspecció de consum i control de mercat, el procediment de presa de mostres, les mesures cautelars i altres actuacions inspectores

Decret 278/1993, de 9 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament del procediment sancionador de Catalunya

Reial decret 140/2003, de 7 de febrer, pel qual s'estableixen els criteris sanitaris de la qualitat de l'aigua de consum humà

Ordenances municipals de l'Ajuntament de Lleida.

Llei 39/2015,d'1 d'octubre del procediment administratiu comú de les administracions públiques

Llei 40/2015,d'1 d'octubre , de règim jurídic del sector públic

Decret 103/2000, de 6 de març, pel qual s'aprova el Reglament dels tributs gestionats per l'Agencià Catalana de l'Aigua

Decret 202/1998, de 30 de juliol, pel qual s'estableixen mesures de foment per a l'estalvi d'aigua en determinats edificis i habitatges

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

Resten derogades totes aquelles disposicions, reglaments o ordenances de rang igual o inferior que s'oposin a les disposicions d'aquest Reglament.

DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA

El Capítol VII d'aquest Reglament, referent al règim jurídic aplicable en situació d'excepcionalitat o d'emergència de sequera, quedarà sense efecte en el moment de l'entrada en vigor del Pla d'Emergència en situacions de sequera que l'Ajuntament de Lleida i la Mancomunitat Intermunicipal d'Abastament d'Aigua de Pinyana estan redactant per donar compliment al disposat en l'article 27 de la Llei del Pla Hidrològic Nacional.

DISPOSICIÓ FINAL

El present Reglament entrarà en vigor quan se n'hagi publicat completament el text al Butlletí Oficial de la Província i hagi transcorregut el termini de 15 dies hàbils previst a l'article 65.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, de conformitat amb el que estableix l'article 70.2 de la referida Llei 7/1985, i d'acord amb el que estableix l'article 178.2 del Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya i restarà vigent fins que resulti derogat per una norma d'igual o superior rang normatiu.

ANNEX I: DETALL-ESQUEMA D'ESCOMESA TIPUS

ANNEX II: DETALL-ESQUEMA D' ELEMENTS ARMARI COMPTADOR/S

ANNEX III. CÀLCUL DE L'ERROR EN EL CABAL NOMINAL DEL COMPTADOR

CÀLCUL DE L'ERROR EN EL CABAL NOMINAL DEL COMPTADOR

Directiva 75/33/CEE - Comptadors d'aigua freda

Cabal mínim	Qmin	
Cabal de transició	Qt	= Qminx1,5
Cabal nominal	Qn	
Cabal màxim	Qmax	= Qnx2

Directiva 2014/32/UE - Directiva Instruments de Mesura (MID)

Cabal mínim	Q1	
Cabal de transició	Q2	= Q1x1,6
Cabal permanent	Q3	
Cabal de sobrecàrrega	Q4	= Q3x1,25
Ratio	R = Q3/Q1	

Equivalencia 75/33/CEE-MID

75/33/CEE			2004/22/CE	
Clase	DN (mm)	Qn (m3/h)	Q3 (m3/h)	R (Q3/Q1)
C	15	1,5	2,5	160
C	20	2,5	4	160
B	15	1,5	2,5	80
B	20	2,5	4	80

Es procedirà al càlcul de la compensació econòmica considerant el cabal nominal de l'aparell de mesura quan es disposi d'un resultat fora dels marges tolerables en algun dels cabals testats, segons dictamen tècnic de laboratori oficial.

- En comptadors homologats per Directiva 75/33/CEE el cabal nominal considerat serà Qn
- En comptadors homologats per Directiva 2014/32/UE el cabal nominal considerat serà Q3

Quan un comptador doni com a error el resultat "ATURAT" en algun dels cabals testats, quedarà el càlcul invalidat, en considerar que el concepte d'aturat repercuteix en un menor comptatge de l'aparell de mesura que no dona lloc a compensació.

Exemples per al càlcul de l'error estimat en el Cabal nominal de l'aparell de mesura

CAS 1 - Comptador anterior a 2014, amb fabricació segons Directiva 75/33/CEE

Comptador de calibre DN15, clase C - Qn = 1,5 m3/h

Resultats de la verificació:

	ERROR %	LÍMIT TOLERABLE %
Qmin	-1,88	± 5,00
Qt	-3,25	± 2,00
Qmax	-5,05	± 2,00

L'error en el Qn s'estimarà com el valor proporcional entre els errors dels dos valors Qt i Qmax

Qn	1,5	m3/h		**X**	**%**
Qt	0,0225	m3/h	e_t	-3,25	%
Qmax	3	m3/h	e_{qmax}	-5,05	%

Error Qn estimat (X) -4,16 %

$$X = e_t + [(e_t - e_{qmax}) / (Q_t - Q_{max})] \times Q_n$$

CAS 2 - Comptador de fabricació posterior a 2014, amb fabricació segons Directiva 2014/32/UE (MID)

Comptador de calibre DN15, R160 - Q3 = 2,5 m3/h

Resultats de la verificació:

	ERROR %	LÍMIT TOLERABLE %
Qmin	+2,50	± 5,00
Qt	+2,50	± 2,00
Qmax	-3,25	± 2,00

L'error en el Q3 s'estimarà com el valor proporcional entre els errors dels dos valors Qt i Qmax

Q3	2,5	m3/h		**X**	**%**
Q2	0,025	m3/h	e_t	+2,50	%
Q4	3,12	m3/h	e_{qmax}	-3,25	%

Error Qn estimat (X) -2,14 %

$$X = e_t + [(e_t - e_{qmax}) / (Q_t - Q_{max})] \times Q_n$$

ANNEX IV. CÀLCUL DEL VOLUM I DESPESA D'AIGUA DEFRAUDADA

Per al càlcul del volum d'aigua consumida en casos de frau, i la seva valoració econòmica, serà d'aplicació el següent mètode.

Sobre la base de les tarifes vigents, s'aplicarà l'estimació del volum d'aigua no facturada a compensar utilitzant la tarifa per aforament, afectada per un coeficient de correcció (K_c) en funció al calibre del comptador que pertocaria segons el Diametre Nominal (DN) de la instal·lació.

Diàmetre Nominal Escomesa o Instal·lació (DN)	Calibre comptador equivalent	Coeficient de Correcció (K_c)
Escomesa DN ≤ 32 mm o comptador en bateria	13 mm	2,5
Escomesa 40 ≤ DN < 50 mm	20 mm	4
Escomesa 50 ≤ DN < 63	25 mm	6,3
Escomesa DN ≥ 63 mm	32 mm	10

La tarifa d'aforament vigent en el moment d'aprovació del present Reglament és de 60 m^3 entre períodes de facturació bimensual, o sia 30 m^3/mes.

Sobre el Volum Estimat de frau (V_e) li correspondrà l'aplicació de la tarifa aplicable per cada bloc de consum i facturació; al volum defraudat s'aplicarà també la despesa corresponent de clavegueram.

Es considerarà el període comprès entre la darrera lectura i la data de detecció de l'evidència del frau, fins a un màxim de 12 mesos.

Fórmula de càlcul del Volum d'aigua estimat a compensar

$$Ve = Ta \times t \times Kc$$

En què els termes de la fórnula es corresponen amb:
V_e = Volum estimat
T_a = Tarifa d'aforament vigent
t = temps entre la darrera lectura i l'evidència sancionada, expressat en mesos o fracció.
K_c = Coeficient de correcció

Exemples de càlcul del volum i cost (€) del volum d'aigua defraudat:

En base als criteris exposats, i aplicant les tarifes vigents en el moment de l'aprovació del present Reglament, s'exposen dos exemples de mode de càlcul:

Exemple 1

Per a un suposat frau sobre una escomesa domiciliària de DN 32 mm, detectat amb 5 mesos desde la darrera lectura, s'aplicaria un volum estimat de:

$$Ve = Ta \times t \times Kc$$

En què els termes de la fórnula es corresponen amb:
V_e = Volum estimat
T_a = Tarifa d'aforament = 30 m^3 mensuals
t = 5 mesos
K_c = 2,5 , per un calibre d'escomesa de 32 mm

$$V_e = 30\ m^3 \times 5 \text{ mesos} \times 2{,}5 = 375\ m^3$$

El detall de la facturació del volum defraudat es calcularà per blocs de consum:

		V_e =	375 m^3	PREU	TOTAL
Aigua potable	bloc I		18	0,56 €	10,09 €
	bloc II		12	0,72 €	8,61 €
	bloc III		6	1,20 €	7,20 €
	bloc IV		339	1,35 €	457,58 €
Clavegueram	bloc I		18	0,22 €	3,96 €
	bloc II		12	0,22 €	2,64 €
	bloc III		6	0,26 €	1,58 €
	bloc IV		339	0,26 €	89,50 €
	total base				581,16 €
	iva (10%)				58,12 €
	Import total				639,28 €

Exemple 2

Per a un suposat frau sobre una escomesa industrial de DN 40 mm, detectat 18 mesos desprès desde la darrera lectura, aplicaria un volum estimat de:

$$Ve = Ta \times t \times Kc$$

En què els termes de la fórnula es corresponen amb:
V_e = Volum estimat
T_a = Tarifa d'aforament = 30 m^3 mensuals
t = 12 mesos, límit màxim aplicable.
K_c = 4 , per un calibre d'escomesa de 32 mm

$$V_e = 30\ m^3 \times 12 \text{ mesos} \times 4{,}0 = 1.440\ m^3$$

El detall de la facturació del volum defraudat es calcularà per blocs de consum:

		V_e=	1.440 m^3	PREU	TOTAL
Aigua potable	bloc I		24	0,60 €	14,51 €
	bloc II		30	0,77 €	23,11 €
	bloc III		1.386	1,34 €	1.853,78 €
Clavegueram	bloc I		24	0,22 €	5,28 €
	bloc II		30	0,26 €	7,66 €
	bloc III		1.386	0,26 €	365,90 €
	total base				2.270,24 €
	iva (10%)				227,02 €
	total frau				2.497,26 €

ANNEX V NORMATIVA SECTORIAL DE REFERÈNCIA

QUALITAT DE L'AIGUA

- Reial decret 140/2003, pel qual s'estableixen els criteris sanitaris de la qualitat de l'aigua de consum humà. Correcció d'errades.

- Reial Decret 902/2018, de 20 de juliol, pel qual es modifiquen el Reial Decret 140/2003, de 7 de febrer, pel qual s'estableixen els criteris sanitaris de la qualitat de l'aigua de consum humà, i les especificacions dels mètodes d'anàlisi de Reial Decret 1798/2010, de 30 de desembre, pel qual es regula l'explotació i comercialització d'aigües minerals naturals i aigües de brollador envasades per a consum humà, i de el Reial Decret 1799/2010, de 30 de desembre, pel qual es regula el procés d'elaboració i comercialització d'aigües preparades envasades per al consum humà.

- Reial Decret 314/2016, de 29 de juliol, pel qual es modifiquen el Reial Decret 140/2003, de 7 de febrer, pel qual s'estableixen els criteris sanitaris de la qualitat de l'aigua de consum humà, el Reial Decret 1798 / 2010, de 30 de desembre, pel qual es regula l'explotació i comercialització d'aigües minerals naturals i aigües de brollador envasades per a consum humà, i el Reial Decret 1799/2010, de 30 de desembre, pel qual es regula el procés d' elaboració i comercialització d'aigües preparades envasades per al consum humà.

- Reial decret 1120/2012, que modifica el Reial decret 140/2003, pel qual s'estableixen els criteris sanitaris de la qualitat de l'aigua de consum humà

- Ordre SCO / 2967/2005, per la qual és regulin a els Fitxers de dades de caràcter personal gestionats paper Ministeri de Sanitat i Consum, i és crea el fitxer de el Sistema d'Informació Nacional d'Aigua de Consum.

- Ordre SCO / 1591/2005, sobre el Sistema d'Informació Nacional d'Aigua de Consum.

- Reial Decret 140/2003, de 7 de febrer, pel qual s'estableixen els criteris sanitaris de la qualitat de l'aigua de consum humà.

- Directiva 98/83/CE, relativa a la qualitat de les aigües destinades al consum humà.

- Ordre SSI/304/2013, sobre substàncies per al tractament de l'aigua destinada a la producció d'aigua de consum humà (DEROGADA)

- Ordre SCO/2967/2005, per la qual es regulen els fitxers de dades de caràcter personal gestionats pel Ministeri de Sanitat i Consum, i es crea el fitxer del Sistema d'Informació Nacional d'Aigua de Consum.

MATERIALS EN CONTACTE AMB L'AIGUA DE CONSUM

- Reglament (UE) Nº 305/2011 DEL PARLAMENT EUROPEU I DEL CONSELL de 9 de març de 2011 pel qual s'estableixen condicions harmonitzades per a la comercialització de productes de construcció i es deroga la Directiva 89/106 / CEE del Consell.

- Decisió 2002/359 / CE de la Comissió, de 13 de maig sobre el procediment de certificació de la conformitat de productes de construcció en contacte amb l'aigua destinada a consum humà.

INSTAL·LACIONS

- Normes bàsiques per a les instal·lacions interiors de subministrament d'aigua (Ordre Ministerial de 9 de desembre de 1975)

- Document bàsic HS 4 del Codi Tècnic d'Edificació, CTE (Art. 13, Reial Decret 314/2006 de 17 de març).

- Instrucció 2/2000 de 2 de març de la Direcció general d'Energia i Mines, per la qual s'unifica el model de Butlletí d'instal·lacions interiors d'aigua i la seva tramitació.

COMPTADORS

- REIAL DECRET 889/2006, de 21 de juliol, pel qual es regula el control metrològic de l'Estat sobre instruments de mesura.