Aeas
Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento

FEMP
FEDERACION ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS

Recomendaciones Técnicas para la Regulación del Servicio de Abastecimiento Urbano

Convenio AEAS - FEMP

Recomendaciones Técnicas para la Regulación del Servicio de Abastecimiento Urbano

Aeas

FEMP

FEDERACION ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS

Documento de trabajo abierto a un proceso de revisión y actualización

RECOMENDACIONES TÉCNICAS PARA LA REGULACIÓN DEL SERVICIO DE ABASTECIMIENTO URBANO

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN. PRÓLOGO Y OBJETIVO DEL DOCUMENTO

JUSTIFICACIÓN Y ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO

1) **NORMAS GENERALES**
   Objeto
   Criterios Generales
   Competencia
   Ámbito de actuación y Área de Gestión
   Diferenciación de usos

2) **DEFINICIONES**

3) **DERECHOS DE LOS CLIENTES**
   Derechos del Cliente

4) **OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES**
   Obligaciones de los Clientes
   Prohibiciones específicas

5) **OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LA ENTIDAD GESTORA**

6) **ACCESO AL SERVICIO, CONTRATACIÓN Y SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO**

   A. ACCESO AL SERVICIO
      Derecho de suministro
      Condiciones para la autorización de la Acometida dentro del ámbito de gestión
      Abastecimiento a Nuevas Urbanizaciones y Polígonos
      Características de las Acometidas
      Tramitación de solicitudes de Acometida
      Actuaciones tras la Autorización de la Acometida
      Formalización de la Autorización
      Titularidad de la Acometida
      Ejecución y conservación
      Causas de denegación de la solicitud de Acometida

   B. CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y PUESTA EN SERVICIO
      Solicitud y contratación del suministro
      Cuota de contratación
      Puesta en servicio
      Vigencia del contrato

Causas de denegación del contrato
Cambio de Titularidad del contrato

C. SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO

Causas de suspensión
Procedimientos de suspensión del suministro
Extinción y resolución del contrato

7) CONTROL DE CONSUMOS

Equipo de medida (Individuales –Baterías de contadores Divisionarios)
Elementos necesarios en la instalación del contador
Ubicación del contador
Homologación
Verificación del contador en uso
Sustitución, renovación y cambios de emplazamiento del contado
Prohibición de manipulación del contador
Lecturas del contador
Facturación en supuestos de fuga en instalación interior de la vivienda

8) RÉGIMEN ECONÓMICO

Objeto y periodicidad de la facturación
Facturas
Plazos y forma de pago
Tarifas
Precios ajenos al consumo de agua
Tributos y otros conceptos de la factura
Derechos económicos de Acometida
Fianza

9) CONSULTAS Y RECLAMACIONES CONTRACTUALES

Obligaciones de la Entidad Gestora
Tramitación de reclamaciones
Arbitraje

10) INFRACCIONES

A. INFRACCIONES DE LA ENTIDAD GESTORA

Incumplimientos de la Entidad Gestora

B. INFRACCIONES DE LOS CLIENTES Y USUARIOS

Objeto y alcance del régimen sancionador
Potestad sancionadora
Responsables
Inspección
Actuación inspectora
Infracciones
Sanciones
Reparación de daños
Compatibilidad de las sanciones con otras medidas y responsabilidades
Procedimiento sancionador
Medidas provisionales

11) RECOMENDACIONES TÉCNICAS. CONCLUSIONES

ANEXO

Régimen regulador aplicable a situaciones de excepcionalidad o emergencia de sequía

DOCUMENTOS DE UTILIDAD: Formatos

Modelo del contrato del servicio.
Esquema de acometida y equipamiento de armarios o baterías de contadores
Esquema de instalación de contadores
Esquema de elementos asociados a la instalación del contador

AGRADECIMIENTOS

INTRODUCCIÓN. PRÓLOGO Y OBJETIVO DEL DOCUMENTO

Los servicios de abastecimiento de agua urbana han sufrido una importante evolución en los últimos años, acorde con el incremento del bienestar social en el ámbito urbano. Para ello, ha sido necesaria una fuerte profesionalización de las actividades, tanto técnicas como comerciales y de atención al cliente, así como en la propia gestión de las organizaciones encargadas de satisfacer estos servicios públicos, tanto en sus aspectos económicos como en los de organización. Simultáneamente, el crecimiento demográfico de las áreas urbanas, las alteraciones del medio natural provocadas por la mayor presión antrópica y las iniciales repercusiones de los efectos achacables al cambio climático, en la medida en que el conocimiento científico así lo determina, está comprometiendo los recursos naturales de aguas de calidad, tanto cuantitativa como cualitativamente, para su empleo en los abastecimientos urbanos, requiriendo una mayor capacidad técnica para producir el agua apta para el consumo humano y mayores esfuerzos en su captación y manejo. Por otra parte, los desarrollos urbanos y la acelerada dinámica territorial requieren una continua adaptación de las infraestructuras de distribución del recurso, así como una mayor dependencia energética y tecnológica.

Las estructuras legislativas vigentes (de carácter mas generalista) que a la fecha presente ya disponen de un buen bagaje de aplicabilidad, como la Directiva Marco del Agua (2000) y la actual legislación española (Ley de Aguas 2001 y desarrollo reglamentario) establecen que el abastecimiento de agua para el consumo humano se efectuará de acuerdo con criterios generales de uso racional, conservación y mejora del medio ambiente, sostenibilidad, y recuperación de costes del servicio, priorizando el abastecimiento doméstico y los servicios sociales básicos (sanidad, salubridad, higiene) sobre otros usos.

La estrategia social comúnmente empleada por ser la más práctica y experimentada como más eficiente, establece que la contraprestación económica por el servicio debe ser sufragada por los clientes del servicio. Recomendándose, por ser consideradas como buenas prácticas, que se empleen tarifas proporcionales a los volúmenes de agua abastecida (por ejemplo, han mostrado su utilidad las de tipo binómico con cuota fija por disponibilidad del servicio y variable por caudal de agua abastecida), y progresivas, tratando de animar al empleo racional y sostenible del agua (por ejemplo, utilizando una buena práctica como la implantación de sistemas de precios más altos cuanto mas consumo se produzca, siendo aconsejable el mecanismo de bloques de consumo).

Los servicios de abastecimiento de aguas son responsabilidad municipal y, dado el importante número de Entidades Locales con distintos tamaños y capacidades, y la diversidad de los volúmenes y características de las aguas abastecidas por razón de sus diferentes ubicaciones geográficas, esto produce múltiples orientaciones en la forma de desarrollar su gestión, así como condiciones diferenciadas en los objetivos y niveles de calidad en cuanto a la prestación del servicio se refiere.

Y todo lo anterior, sin perjuicio de las competencias de las Comunidades Autónomas en materia de recursos y aprovechamientos hidráulicos, medio ambiente, sanidad, industria, comercio y consumo.

El empleo de diferentes formas de gestión (directa o indirecta) supone un amplio inventario de modelos que, como demuestran las últimas encuestas de AEAS, coexisten de forma que se pueden identificar organizaciones privadas, públicas o mixtas, fruto del tradicional empleo de mecanismos de asociación o participación público-privada (hoy englobadas por el acrónimo empleado internacionalmente PPP). Esa rica diversidad, no obstante, requiere que los objetivos, finalidades y derechos de las partes se unifiquen de forma equilibrada, racional y homogénea.

Existe un bagaje de procedimientos y métodos de trabajo, considerados como "*buenas prácticas*", algunas de las cuales se han incorporado a la precisión reglamentaria y otras se van imponiendo y generalizando. Entre estas últimas cabe citar la de disponer, debidamente actualizado, de un "Plan Director del Servicio Municipal de Aguas", en donde al menos se detalle: la previsión de crecimiento en población y dotación para un horizonte mínimo de 10 años, el plan de infraestructuras necesarias para dar cobertura y servicio a dicho horizonte de previsión, el plan de operación y mantenimiento del sistema de abastecimiento (incluyendo renovación de redes y otras infraestructuras), tanto en sus aspectos técnicos, como comerciales, informativos y económicos. Dicho Plan debería contar con un apartado específico que identifique el procedimiento establecido para la renovación de contadores, precisando los requisitos técnicos o las periodicidades comprometidas en función de las características y particularidades del parque de contadores.

Así mismo, se entiende como recomendable el desarrollo y aplicación por parte de la Entidad Gestora de la denominada "*Carta de compromisos*" frente al cliente, que pueden incluir compromisos más exigentes y complementarios a las condiciones referenciadas en este documento o a las cláusulas contractuales establecidas y que, voluntariamente y en la búsqueda constante de la eficiencia, se pueda ofrecer por parte del responsable operativo del abastecimiento de aguas.

Existe una importante experiencia en la reglamentación de los servicios de agua, que ha sido tenida en consideración a la hora de redactar este documento, en particular generada en las grandes ciudades, dotadas de sistemas más complejos, evolucionados y eficaces, pero que resultan heterogéneas y en general adaptadas a las peculiaridades y experiencias puntuales.

Tanto la Federación Española de Municipios y Provincias, como la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento, han considerado que podría ser útil para muchos municipios, en particular para aquellos pequeños y medianos, el que se pudiera disponer de un documento de Recomendaciones Técnicas, actualizado y adaptado a las estrategias que emanan de las legislaciones europeas y estatales más recientes, pero ya consolidadas, con los objetivos de:

- Disponer de un auxilio en forma de marco técnico- regulador unificado y actualizado.

- Establecer unas condiciones mínimas pero detalladas y concretas para el desarrollo de los servicios de abastecimiento de agua para el consumo humano a los núcleos urbanos.

- Ofrecer un documento de apoyo, consulta o soporte que pueda ser utilizado por cualquier entidad municipal, o supramunicipal, que lo requiera. Al mismo tiempo, que tenga un valor didáctico frente a los actores involucrados en la gobernanza y gestión y uso de los servicios de abastecimiento de agua urbana: Ayuntamientos u otros órganos competentes, entidades gestoras, abastecedoras o suministradoras y clientes o usuarios y ciudadanos en general.

Este documento ha sido desarrollado en el marco del Convenio Marco de Colaboración entre la FEMP y AEAS, durante el año 2010 por un Grupo de trabajo Mixto, constituido por un panel de expertos nombrados por dichas entidades, y ha sido aprobado por la Comisión Ejecutiva de la FEMP (sesión de 29 de marzo de 2011) y la Comisión Ejecutiva de AEAS (sesión de 15 de abril de 2011)

JUSTIFICACIÓN Y ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO

Los Ayuntamientos gozan de un importante marco de competencias, atribuidas tanto por la legislación general de régimen local como por la legislación sectorial en el ámbito del agua.

Las Comunidades Autónomas, en ejercicio de sus competencias, tienen también la potestad de aprobar las correspondientes leyes o reglamentos para implementar, en su ámbito territorial, una gestión del ciclo integral del agua y efectuar una coordinación supramunicipal del servicio donde sea necesario o conveniente.

Así, según la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, corresponde al municipio ejercer competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, en materia de suministro de agua y de alcantarillado y tratamiento de aguas residuales. Asimismo, el abastecimiento domiciliario de agua para el consumo humano y el alcantarillado se configuran como servicio público de prestación obligatoria para todos los municipios. El abastecimiento de agua y la depuración constituyen un servicio esencial y reservado en favor de las Entidades Locales.

Estas amplias competencias municipales, así como las novedades introducidas en la técnicas, la gestión y las políticas de regulación del suministro de agua para el consumo humano, aconsejan la elaboración del presente documento de Recomendaciones Técnicas, con el objetivo de adecuar la regulación local del servicio de abastecimiento al estado del desarrollo ciudadano.

El presente documento se fundamenta en la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, la cual atribuye en su artículo 4 a los municipios la potestad reglamentaria en el ámbito de sus competencias.

En este sentido, este documento tiene por objeto regular el servicio de suministro de agua para el consumo humano en el territorio de cualquier municipio, determinar las relaciones entre el prestador del servicio y los abonados, y fijar los derechos y las obligaciones básicas de cada una de las partes, así como todos aquellos aspectos técnicos, medioambientales, sanitarios y contractuales propios de este importante servicio público.

El documento se estructura en 11 Apartados, los 10 primeros de desarrollo, un último Apartado de resumen y conclusiones y un Anexo (que trata de las situaciones de excepcionalidad o emergencia en caso de sequía) y se complementa con un formulario auxiliar que propone un contrato tipo de suministro y unos croquis esquemáticos sobre la instalación de los dispositivos técnicos de acometida y medición.

Los dos primeros Apartados tratan sobre las normas generales, tales como el objeto, la competencia del responsable legal del servicio, el área de cobertura y la diferenciación de los usos del agua urbana, y las definiciones de los términos o conceptos específicos.

En los Apartados 3 y 4 se concentran tanto los derechos como las obligaciones de los clientes del servicio de agua urbana.

El principal derecho del Cliente es el de disponer de un servicio permanente de suministro de agua para el consumo humano, en las condiciones establecidas con detalle en el documento y en la normativa complementaria y auxiliar, debiendo ser informado y atendido adecuadamente a cuantas consultas y reclamaciones sobre las condiciones técnicas, administrativas, comerciales, económicas o ambientales pudiera plantear.

Las obligaciones básicas se centran en el uso o consumo del agua de conformidad con criterios de ahorro, eficiencia y uso racional, preservando las instalaciones propias y públicas, para evitar su deterioro o el de la calidad del agua suministrada, y satisfacer las contraprestaciones económicas establecidas vía tarifas o tasas.

Se establece que debe quedar específicamente prohibido el ejecutar o autorizar derivaciones de suministro de agua a dependencias no consignadas en contrato, el revender agua a terceros, o la manipulación de los precintos o los equipos de medida.

Corresponde el Apartado 5 a las obligaciones y derechos de la Entidad Gestora, suministradora o abastecedora de agua para el consumo humano a la población.

Se considera obligación prioritaria la de suministrar agua a cualquier usuario que solicite el servicio y cumpla con las condiciones básicas establecidas, manteniendo y conservando el equipamiento e infraestructuras afectas al servicio y garantizando la aptitud para el consumo humano del agua. Satisfaciendo, lógicamente, los derechos de los clientes y prestando la máxima información sobre la gestión del servicio.

Son derechos de la Entidad Gestora los de percibir los ingresos económicos pertinentes por la prestación del servicio, así como la capacidad de inspección (con las salvaguardas que se fijan en derecho) de las instalaciones interiores de los clientes y la suspensión del servicio o suministro de forma temporal o permanente según las condiciones fijadas con detalle.

En los Apartados 6, 7 y 8 se establecen los mecanismos y procedimientos para solicitar y obtener una acometida y el suministro de agua correspondiente, la firma del contrato, junto con la definición del equipamiento requerido para controlar los consumos, su homologación y verificación, los detalles de la lectura periódica del contador y el régimen de contraprestación económica por el servicio de abastecimiento.

Se reserva el Apartado 9 para establecer cuáles son los procesos de consulta por parte del Cliente, las obligaciones de la Entidad Gestora en relación con la resolución de la demanda de información y la resolución de reclamaciones.

Los incumplimientos de las condiciones establecidas en este Documento se regulan en el Apartado 10, en donde se explicitan tanto las infracciones, graduándolas de acuerdo a su importancia y trascendencia, como el procedimiento sancionador, cuya baremación se establece mediante una valoración económica indirecta, a través del coste que en

cada momento tenga una cantidad determinada de metros cúbicos establecidos en los artículos correspondientes, para así evitar obsolescencias de carácter económico por el paso del tiempo.

El último Apartado, establece una serie de recomendaciones técnicas a modo de conclusión de todo el documento.

Respecto al Anexo que regula las situaciones de excepcionalidad y emergencia en periodos de sequía, se establece la autoridad competente para su declaración, fijándose las restricciones aplicables, así como las obligaciones de la Entidad Gestora en este periodo, y se fijan las infracciones o incumplimientos de las condiciones establecidas en esos periodos excepcionales y su gradación, a la que corresponderán las pertinentes sanciones cuando se haya concluido el procedimiento sancionador.

Se establecen además medidas excepcionales de gestión con el objetivo de disuadir a los clientes del uso y consumos inadecuados de agua, mediante mecanismos provisionales tales como la reducción de los valores límites de los bloques de consumo, las subidas coyunturales de precios unitarios o el reajuste de los periodos de lectura y facturación.

1) NORMAS GENERALES

Objeto

El objeto de este documento es la regulación del servicio público de suministro o abastecimiento de agua para el consumo humano en un término municipal determinado.

Complementariamente, trata de regular las relaciones entre la administración pública titular, la Entidad Gestora el servicio y los clientes del mismo, señalando los derechos y obligaciones básicas para cada una de las partes.

Criterios Generales

El abastecimiento de agua para el consumo humano se efectuará de acuerdo con criterios generales de uso racional, conservación y mejora del medio ambiente, sostenibilidad, y recuperación de costes del servicio, de conformidad con la estrategia europea, concretada en la Directiva Marco del Agua y con la legislación española vigente (comunitaria, estatal o autonómica), y priorizando el abastecimiento a viviendas y a los servicios sociales básicos (sanidad, salubridad, higiene).

La contraprestación económica por el servicio se fijará por la correspondiente disposición normativa de carácter general reguladora de la misma, proporcionalmente a los volúmenes de agua abastecida, empleando tarifas adecuadas (se recomiendan, por ser consideradas como una buena práctica, las de tipo binómico con cuota fija por disponibilidad del servicio y variable por caudal de agua abastecida) y tratando de animar al empleo racional y sostenible del agua (por ejemplo utilizando buenas prácticas tales como la implantación de sistemas de progresividad -precios más altos cuanto más consumo se produzca-, recomendándose el mecanismo de bloques de consumo).

Competencia

El servicio de abastecimiento de agua para el consumo humano se regula por la normativa vigente en materia de régimen local, aguas, sanidad, industria y comercio, defensa de los consumidores y usuarios y por las normas técnicas sobre edificación.

En su condición de titular, responsable legal del servicio, corresponde al Ayuntamiento u organismo competente el ejercicio de las funciones siguientes:

a) Asegurar la prestación del servicio de la forma más eficiente, bien de manera directa, si dispone de los medios técnicos y profesionales necesarios, o indirectamente a través de mecanismos de PPP (Participación Público Privada), y vigilar que la prestación del mismo se efectúe con continuidad y regularidad, sin otras interrupciones que las que se deriven de fuerza mayor, o bien incidencias excepcionales y justificadas.

b) Garantizar la aptitud para el consumo humano (o potabilidad) del agua suministrada de conformidad con lo que estipula legislación vigente, en la que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua para el consumo humano. Informando sobre las potenciales incidencias con presteza, diligencia y transparencia.

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

d) Planificar, proyectar, ejecutar, conservar y explotar las obras e instalaciones generales del servicio (de forma directa o indirecta, a través de una Entidad Gestora), necesarias para captar, recoger, regular, conducir, almacenar, distribuir y situar en los puntos de toma de los usuarios agua para el consumo humano.

e) Aprobar las tarifas, precios o tasas, cuotas y cánones del servicio, sin perjuicio de las ulteriores funciones que ejerzan los órganos de la Administración competente, de rango superior, en materia de autorización de precios.

f) Sin perjuicio de las competencias atribuidas a otras administraciones públicas, el Ayuntamiento podrá aprobar todas las disposiciones que sean necesarias para la gestión del servicio de abastecimiento..

g) Ejercer la potestad de adoptar las medidas excepcionales orientadas a gestionar de forma eficiente y racional el suministro de agua para el consumo humano en condiciones de sequía o emergencia.

A fin de garantizar la debida prestación del servicio, el titular del mismo debe ejercer sus propias competencias y coordinarse con el resto de las Administraciones Públicas competentes, en los aspectos siguientes:

Control de Infraestructuras (Obras e Instalaciones)

1. El control y vigilancia de la correcta adecuación a la legislación vigente en cada momento de las obras hidráulicas e instalaciones electromecánicas de captación, conducción, tratamiento, almacenamiento y distribución del agua.
2. El correcto dimensionado de las instalaciones y equipos de medida.

Control de acciones relacionadas con el consumo

1. El control de la correcta aplicación de las tarifas vigentes a los suministros de agua y acometidas.
2. Las comprobaciones, verificaciones y precintado de los equipos de medida (contadores, caudalímetros y otros elementos metrológicos).
3. La tramitación y resolución de las reclamaciones de los clientes cuando existan discrepancias entre este y la Entidad Gestora. Solicitando, si procede, a terceros

Organismos, el correspondiente informe con carácter previo a la resolución la citada reclamación.

Ámbito de actuación y Área de Gestión

El ámbito de actuación es aquella zona o zonas del término municipal en las cuales, por sus características urbanísticas, se debe prestar el servicio público de suministro o abastecimiento de agua para el consumo humano.

Área de gestión es la zona o zonas en las que, dentro del ámbito de actuación, la Entidad Gestora presta efectivamente el servicio público de suministro o abastecimiento de agua para el consumo humano.

Dentro de este ámbito de actuación, la Entidad Gestora estará obligada a definir y tener actualizado el área o áreas de gestión en las cuales presta el servicio; debiendo actualizar dicha información en el último trimestre de cada año.

Diferenciación de usos

El objetivo prioritario del suministro de agua para el consumo humano es satisfacer las necesidades domiciliarias de las viviendas de la población urbana y aquellos servicios sociales básicos.

Los suministros de agua para usos comerciales, industriales y otros se facilitarán siempre que las necesidades de abastecimiento a la población lo permita. En condiciones excepcionales o en emergencias, y previa conformidad del titular del servicio, el prestador podrá en cualquier momento disminuir o incluso suspender temporalmente el suministro para determinados usos, por causas justificadas de interés público.

Los usos del agua se podrán clasificar en:

a) **Suministro para usos domésticos:** Son aquellos en los que el agua se utiliza exclusivamente para atender las necesidades primarias de la vida humana.

   Se aplicará esta modalidad exclusivamente a locales destinados a vivienda, a los centros sociales, residencias, centros sanitarios y hospitales.

   Se excluirán aquellas en las que se realice actividad industrial, comercial o profesional.

b) **Suministros para otros usos:** Serán todos aquellos en los que el agua no se utilice para los fines expuestos en el apartado anterior.

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

Se pueden distinguir:

b.1) Suministros para usos comerciales: Son aquellos que se utilizan cuando el agua se destina a las necesidades de locales comerciales y de negocios, tales como oficinas, despachos, tiendas, centros privados de enseñanza, centros deportivos, clubes sociales y recreativos, garajes o cocheras, así como en todos aquellos usos relacionados con hostelería, restauración, alojamiento y ocio; en general, en todos aquellos no destinados a uno de los otros usos indicados en este apartado.

b.2) Suministros para usos industriales: Los que utilizan el agua como un elemento directo o indirecto de un proceso de producción.

b.3) Suministros para parques, jardines y usos lúdicos: Los que emplean el agua para satisfacer las necesidades de la vegetación y el mantenimiento de estos elementos asociados a la naturaleza, sean estos de carácter público o privado.

b.4) Suministros para usos especiales: cualquier otro no definido en los apartados anteriores, incluidos los de carácter temporal. En todo caso, tienen la condición de usos especiales los suministros provisionales por obras, ferias u otras actividades temporales en la vía pública.

Serán suministros provisionales, aquellos que tienen una temporalidad definida y unos usos determinados. Estos suministros se contratarán siempre por tiempo definido, aunque podrán prorrogarse por causas justificadas.

Clases de suministros provisionales:

- Suministro provisional de agua para obras. Se efectuará bajo las siguientes condiciones:
  - Mediante contador colocado al efecto en lugar apropiado especialmente protegido, según criterio de la Entidad Gestora.
  - El suministro de obra deberá dejarse fuera de servicio al finalizar oficialmente las obras para las que se solicitó.
  - Se considerará defraudación la utilización de este suministro para usos diferentes a los de obra. Si se da este caso, la Entidad Gestora podrá, con independencia de la sanción que corresponda, proceder al corte del suministro y a la anulación del contrato.
  - El titular del contrato o su representante legal, podrá solicitar prórroga del contrato de suministro para obra, siempre que no se supere la fecha de cumplimiento de la licencia de obras expedida por el Ayuntamiento.

- Suministros para espectáculos temporales en locales móviles u otro tipo de instalaciones provisionales. Podrán contratarse siempre por tiempo definido y con la correspondiente licencia municipal.

c) Suministros para sistemas contra incendios: Las instalaciones contra incendios requerirán el establecimiento de un suministro de agua para este uso

exclusivo y el cumplimiento, a todos los efectos, de las condiciones que este documento prescribe para el resto de instalaciones.

Las instalaciones contra incendios serán absolutamente independientes de las destinadas a cualquier otro fin, en la medida en que las condiciones técnicas lo permitan, y de ellas no podrá efectuarse derivación alguna para otro uso.

Queda prohibido tomar agua de cualquier elemento de estas instalaciones, salvo en el caso de incendio, sin la expresa autorización de la Entidad Gestora.

2) DEFINICIONES

Actuaciones urbanísticas.- Las actuaciones derivadas de cualquier tipo de instrumento de planeamiento y ejecución o aquellas actuaciones de formación de trama urbana de carácter aislado que se tengan que desarrollar en terrenos con la debida calificación urbanística y que requieran la creación, modificación o ampliación de la red de abastecimiento de agua.

Aforo.- Es el cálculo o medida del caudal (cantidad de agua que lleva una corriente en la unidad de tiempo) de suministro, cuando el mismo no se puede registrar a través de un contador o instrumento de medida homologado. Dicha medida se hace de acuerdo a la práctica, o técnica comúnmente reconocida.

Área de gestión.- Es la zona o zonas en las que, dentro del ámbito de actuación (término municipal o territorio definido), la Entidad Gestora presta efectivamente el servicio público de suministro o abastecimiento de agua para el consumo humano. Es por tanto el área de cobertura en donde se puede suministrar agua.

Caudal de agua de "sobrecarga".- Es el caudal de agua más alto con el que puede funcionar el contador de forma satisfactoria durante un periodo corto de tiempo sin sufrir deterioro.

Caudal de agua "permanente".- Es el caudal de agua más elevado con el que puede funcionar el contador de forma satisfactoria en condiciones normales de funcionamiento (flujo estacionario o intermitente).

Cliente.- La persona física o jurídica titular de un contrato de suministro de agua para el consumo humano para un inmueble, ya sea vivienda, local o industria, en la que acredite su derecho de uso, y recibe, en su domicilio o en otro lugar fijado de común acuerdo, el suministro contratado. El titular del contrato lo será, también, de los derechos y obligaciones derivados del mismo, con independencia del número de usuarios.

Consumo estimado.- Es el consumo asignado a un periodo en el que no se ha podido efectuar la lectura, ya sea por ausencia del Cliente cuando es necesaria su presencia, o bien cuando existe una imposibilidad técnica en la apertura del armario, etc., causas que se consideran subsanables en futuros periodos de lectura. Estos consumos se facturarán a cuenta, de modo que cuando se resuelva el problema pueda procederse a la lectura y a su regularización.

Consumo evaluado.- Es el consumo asignado a un periodo en el que no se ha podido efectuar la lectura debido a una anomalía en el contador, no subsanable. Este consumo facturado se considerará consumo en firme.

Entidad Gestora.- Se denomina con esta expresión, a aquellas personas, naturales o jurídicas, públicas o privadas, que dedican su actividad a la distribución domiciliaria o abastecimiento del agua para el consumo humano, conforme a lo establecido en la

vigente legislación. Dispondrán de las capacidades tecnológicas, económicas, de recursos humanos y organizativos, adecuadas para desarrollar con profesionalidad y eficiencia las complejas tareas del suministro o abastecimiento de agua para el consumo humano que irá referido a un determinado ámbito territorial.

Infraestructuras.-

- Acometida.- Es el tramo de tubería y otros elementos accesorios que unen la red de distribución con la instalación interior del inmueble. Dispondrá de una válvula o llave hidráulica para aislar la red de la instalación interior a suministrar.

La acometida constará de los siguientes elementos:

- Dispositivo de toma: se encuentra colocado sobre la tubería de la red de distribución y abre el paso de la acometida (llave de toma o collarín de toma en carga).
- Ramal: es el tramo de enlace o tubería que une el dispositivo de toma con la válvula de acometida.
- Válvula de acometida: Es un dispositivo mecánico que permite la apertura y cierre al paso del agua hacia el punto de suministro. Esta válvula, cuyas características serán determinadas por la Entidad Gestora, será maniobrada únicamente por el personal de ésta, quedando expresamente prohibida su manipulación por los clientes y usuarios. Estará situada al final del ramal de acometida en la vía pública y frente al inmueble o en fachada accesible desde la vía pública. Constituye el elemento delimitador de responsabilidad entre la Entidad Gestora y el Cliente.
  Es la que el Código Técnico de la Edificación (CTE), Sección HS4 denomina como "llave de corte en el exterior de la propiedad".
  (Véase croquis descriptivo en Anexo)

- Contador.- Dispositivo mecánico o electrónico capaz de medir, mediante lectura analógica o digital, la cantidad de agua consumida en un punto de suministro. Normalmente dotado y protegido por unas instalaciones complementarias tales como válvulas de aislamiento, grifo de aforo, armario de protección y similares.

- Bloques o Tramos de consumo.- Son los intervalos predeterminados de potencial consumo en el periodo que se determine, que se ordenan de menor a mayor consumo y se estructuran consecutivamente. Normalmente se establecen para fijar mecanismos de progresividad tarifaria, aplicándose a los consumos reales en dichos intervalos un precio unitario creciente de la unidad de consumo.

- **Dispositivos de elevación de presión, depósito interior, red interior de reparto, dispositivos de consumo.-** Según lo dispuesto en el HS4 del Código Técnico de la Edificación.

- Instalaciones interiores.- Se entenderá por instalación interior de suministro de agua el conjunto de tuberías y sus elementos de control, maniobra y seguridad, posteriores a la válvula de acometida en el sentido de la circulación normal del flujo del agua.

Las instalaciones interiores deberán contar, necesariamente, con sistemas antirretorno que impidan el retroceso del agua de dichas instalaciones a la red de distribución.

- Redes (Arterias, tuberías de distribución):

- **Red Arterial o principal**: El conjunto de conducciones principales que unen unos sectores del abastecimiento con otros, con cierta independencia, y sin derivaciones directas de acometidas para los clientes.
- **Red de Distribución o secundaria**: El conjunto de tuberías instaladas en el interior de los sectores de población, interconectadas entre sí y de las cuales derivan las acometidas de los clientes.

- Válvulas de aislamiento del contador o llaves de paso.- El contador dispondrá, en su instalación, de dos válvulas o llaves hidráulicas de aislamiento o seccionamiento, como dispositivos mecánicos que permiten la apertura o cierre del paso del flujo de agua. Una de las válvulas será de uso exclusivo de la Entidad Gestora y se encontrará instalada antes de la entrada de agua al contador. La otra válvula, podrá ser de uso para el Cliente (aislamiento de su instalación interior) y se ubicará a la salida de agua después del contador. Podrá utilizarse como "llave de corte general", según establece la sección HS4 del Código Técnico de la Edificación.

- Válvula de retención o antirretorno.- Dispositivo que permite el paso del fluido en un solo sentido, impidiendo los retornos no deseados.

Presión de servicio.- Presión manométrica del suministro de agua a la instalación en régimen estacionario.

Servicio.- Corresponde al abastecimiento público de agua para el consumo humano domiciliario. Consiste en el suministro permanente de agua con condiciones de aptitud para el consumo humano (potabilidad) al punto de suministro individual, que será objeto de contrato específico.

Tipos de Suministro.-

- Suministro Público: Es el procedente de la red pública de abastecimiento y objeto de este documento.

- Suministros Propios o autosuministros: Se considerarán suministros propios o auto-suministros aquellos de los que dispongan los clientes o usuarios para el abastecimiento de un inmueble, bien sean de aguas superficiales o subterráneas y que cuenten con la debida autorización o concesión del organismo competente.

Para tales suministros queda totalmente prohibida la interconexión con redes públicas de suministro domiciliario, debiendo el Cliente o usuario acreditar, mediante certificación emitida por instalador autorizado, la existencia de redes interiores separativas y no interconexionadas con las redes o tuberías de abastecimiento de agua para el consumo humano.

Los mismos requisitos y exigencias referidos en el párrafo anterior, se observará para aquellos clientes y usuarios que dispongan de autorización o concesión para la utilización de aguas depuradas, recicladas o regeneradas.

- Suministros provisionales: Aquellos que tienen una temporalidad definida y unos usos determinados. Estos suministros se contratarán siempre por tiempo definido.

  Los suministros provisionales podrán prorrogarse a instancias del titular del suministro, por causa justificada y con expreso consentimiento de la Entidad Gestora.

Urbanizaciones y polígonos.- Aquellos conjuntos de terrenos sobre los que una actuación urbanística exija la creación, modificación o ampliación de una infraestructura viaria y de servicios (particularmente de redes de distribución y abastecimiento de aguas) para las parcelas o solares que conforman la actuación, así como las conexiones entre éstas con el casco urbano.

Usuario.- Toda persona física que tenga disponibilidad y acceso al servicio de abastecimiento de agua para el consumo humano.

3) DERECHOS DE LOS CLIENTES

Derechos del Cliente

El Cliente debería gozar de los siguientes derechos:

a) Disponer, en condiciones normales, de un servicio permanente de suministro de agua para el consumo humano, sin perjuicio de las interrupciones o suspensiones indicadas en este documento. Disponer, en la acometida, de una presión suficiente, que será determinada e informada por la Entidad Gestora.

b) Disponer del agua en las condiciones de aptitud para el consumo humano (potabilidad) y técnicas que, de acuerdo con las instalaciones de la vivienda, industria u otras, y en función del contrato, sean las adecuadas y de conformidad con la normativa legal aplicable.

c) Ser advertido de forma inmediata en el caso de no reunir el agua las condiciones mínimas legalmente requeridas.

d) Suscribir un contrato de suministro sujeto a las garantías previstas en este documento y otras normas aplicables, previa presentación de la documentación correspondiente exigible.

e) Requerir a la Entidad Gestora las aclaraciones, informaciones y asesoramiento necesarios para adecuar su contratación a sus necesidades reales.

f) A que se le tome lectura al equipo de medida que controle el suministro al menos una vez cada tres meses.

g) A que se le facturen los consumos según las tarifas vigentes y a recibir la facturación del consumo efectuado, de acuerdo con las tarifas y precios legalmente establecidos, con una periodicidad no superior a tres meses, salvo que exista un pacto específico con la Entidad Gestora.

h) Disponer, además de los recibos o facturas, de la información necesaria que le permita contrastarla con la suministrada por el equipo de medida.

i) Conocer el importe presupuestario de las instalaciones que deban ser ejecutadas por parte de la Entidad Gestora, de acuerdo con las tarifas y precios de éstas.

j) Elegir libremente el instalador autorizado que ejecute las instalaciones interiores, así como el proveedor del material, que deberá ajustarse a las prescripciones técnicas recogidas en los documentos de regulación y normativa técnica oficial, y la establecida por la Entidad Gestora.

k) Recibir un servicio de reparaciones urgentes cuando lo requieran las instalaciones de la red de distribución a su domicilio o local.

l) Ser atendido con eficacia y con la debida educación y corrección por parte del personal de la Entidad Gestora, respecto a las aclaraciones e informaciones que pueda plantear sobre el funcionamiento del servicio.

m) Solicitar la acreditación correspondiente a los empleados o al personal autorizado por parte de la Entidad Gestora que pretenda leer el equipo de medida y/o revisar las instalaciones.

n) Solicitar la comprobación, por parte de la Entidad Gestora, del equipo de medida y/o solicitar su verificación oficial en caso de divergencias sobre su correcto funcionamiento.

o) Formular las consultas y las reclamaciones que crea convenientes (debiendo acreditar su condición de titular del contrato de suministro o de representante legal del mismo), de acuerdo con el procedimiento establecido en este documento o la normativa que corresponda, contra la actuación de la Entidad Gestora o el personal autorizado por ésta, acudiendo a la Administración competente en caso de discrepancia con la citada Entidad Gestora o, si ésta no hubiera contestado en el plazo fijado por la normativa aplicable.

p) A que se le informe sobre la dirección postal, número de teléfono y número de fax o dirección de correo electrónico en el que pueda interponer sus consultas y reclamaciones.

q) Consultar todas las cuestiones derivadas de la prestación y funcionamiento del servicio en relación a su suministro, así como a recibir contestación por escrito de las consultas formuladas por este procedimiento. Igualmente, a recibir y acceder a información sobre la normativa vigente que le sea de aplicación.

r) Visitar las instalaciones de tratamiento de agua para el consumo humano, en aquellas jornadas establecidas, por ejemplo de *"puertas abiertas"* o similares, o en horario específico determinado por la Entidad Gestora, en armonía y concordancia con las exigencias de la explotación.

s) Otros que se puedan derivar de la legislación vigente.

4) OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES

Obligaciones de los Clientes

Con independencia de aquellas situaciones que sean objeto de una regulación especial de las que puedan derivarse obligaciones específicas para un Cliente, se recomienda que el Cliente esté sujeto a una serie de obligaciones:

a) Usar el agua con los criterios de ahorro, eficiencia y uso racional, así como utilizar las instalaciones propias y el servicio de forma correcta, acorde a la protección ambiental y evitando todo perjuicio a terceros y al servicio.

b) Usar el agua suministrada en la forma y para los usos establecidos en el contrato.

c) Cumplir las condiciones y obligaciones contenidas en el contrato suscrito con la Entidad Gestora que no sean contrarias a la normativa en vigor.

d) Depositar la fianza en el momento de formalizar el contrato de suministro.

e) Disponer y entregar la documentación justificativa que cumpla con los requisitos legales que permitan emitir las correspondientes facturas de suministro (número de identificación fiscal asignado por la Administración Española o, en su caso, por la de otro Estado Miembro de la Unión Europea).

f) Satisfacer puntualmente el importe de las facturas del servicio de agua, en reciprocidad a las prestaciones que recibe, de acuerdo con lo que prevé la legislación vigente aplicable sobre su establecimiento y exigencia. También deberá satisfacer los importes de las facturas de los servicios específicos que reciba.

g) Pagar las cantidades resultantes de liquidaciones efectuadas por razones de fraude, fugas, o averías surgidas por defectos de construcción o conservación de las instalaciones interiores imputables al Cliente.

h) Prever las instalaciones de elevación, grupos de presión y depósitos de acuerdo con lo que establece la normativa aplicable.

   El Cliente no podrá instalar equipos de bombeo, aspirando directamente de red, que puedan originar descensos de la presión en la acometida por debajo de los niveles mínimos establecidos por la Entidad Gestora.

i) Utilizar las instalaciones correctamente, manteniendo intactos los precintos colocados por parte de la Entidad Gestora o por los organismos competentes de la Administración que garanticen la inviolabilidad del equipo de medida del consumo y de las instalaciones de acometida en su condición de bienes del servicio público de suministro y absteniéndose de manipularlas.

j) Realizar la conservación y reparación de las averías que se puedan producir en las instalaciones bajo su responsabilidad de acuerdo con la normativa en vigor.

k) Disponer de un contrato vigente de mantenimiento para los equipos que puedan alterar la calidad del agua de las instalaciones generales o particulares con una empresa especializada.

l) Cuando en una misma finca exista junto al agua para el consumo humano de distribución pública, agua de otra procedencia, deberá establecer redes e instalaciones interiores por donde circulen o se almacenen independientemente las aguas, sin que exista posibilidad de que se mezclen dichas corrientes de diferentes procedencias.

m) No provocar e impedir retornos del agua hacia la red pública de aguas provenientes de sus instalaciones particulares con peligro de alterar sus condiciones, y comunicar a la Entidad Gestora cualquier incidencia que pueda afectar al servicio.

La Entidad Gestora no se responsabilizará de la calidad de las aguas en las instalaciones que no cumplan las condiciones de los puntos anteriores, advirtiéndose a los clientes y usuarios de la responsabilidad en que pueden incurrir, de producirse, por retroceso, la alteración de las condiciones de aptitud para el consumo de las aguas de la red pública.

n) En caso de suministro a través de depósitos de agua y aquellos otros que se deban dotar de sistemas de almacenamiento de agua o cisternas, se deberá cumplir con lo dispuesto en la normativa al respecto, para evitar que estos dispositivos la contaminen o empeoren su calidad y supongan un riesgo para la salud.

A este efecto, deberán realizarse limpiezas periódicas con los productos que la normativa permita, los cuales deben tener tanto una función de desincrustado como de desinfección.

o) Abstenerse de establecer, o permitir, derivaciones en su instalación para suministro de agua, ya sea temporal o permanentemente, a otros locales, fincas o viviendas diferentes a las consignadas en el contrato.

p) Poner en conocimiento de la Entidad Gestora cualquier avería o modificación en las instalaciones particulares que puedan afectar a la red general de suministro o a cualquiera de los elementos que forman parte de la prestación del servicio.

En especial, deberá pedir autorización a la Entidad Gestora para la modificación de las instalaciones que implique un aumento de los caudales contratados de suministro o modificación del número de receptores y/o la creación de nuevos puntos de consumo que resulten significativos por su volumen, especialmente si se trata de suministro para desarrollar actividades.

q) Permitir la entrada al local objeto de suministro en las horas hábiles o de normal relación comercial, al personal del servicio autorizado por la Entidad Gestora y que exhibiendo la acreditación pertinente, trate de revisar o comprobar las instalaciones.

r) Custodiar el contador o aparato de medida, así como el conservar y mantener el mismo en perfecto estado, siendo extensible esta obligación tanto a los precintos del contador como a las etiquetas de aquél.

s) Notificar a la Entidad Gestora con 15 días de antelación la baja del suministro, señalando el día en que deberá cesar el mismo, por escrito o a través de cualquier otro medio con el cual quede constancia de la notificación.

t) Cumplir las normas, prohibiciones y recomendaciones de uso que el Ayuntamiento o Administración competente pueda dictar en situaciones de excepcionalidad o emergencia por sequía y situaciones de crisis (Véase Anexo).

u) Las demás que se puedan derivar de la legislación vigente.

Prohibiciones específicas

Se recomienda específicamente prohibir al Cliente:

a) Establecer o autorizar ramales o derivaciones en su instalación para suministrar agua a otros locales o viviendas no consignados en el contrato, que puedan suponer un uso fraudulento del agua por parte del Cliente o por terceros, antes de los equipos de medida.

b) Revender el agua a terceros, incluso a los propietarios, arrendatarios u otros ocupantes de locales o viviendas no consignadas en el contrato.

c) Remunerar por cualquier concepto a los empleados de la Entidad Gestora.

d) Manipular los precintos de los equipos de medida.

5) OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LA ENTIDAD GESTORA

Obligaciones de la Entidad Gestora

Con independencia de aquellas situaciones que sean objeto de una regulación especial, de las que puedan derivarse obligaciones específicas para la Entidad Gestora, ésta debería tener, una serie de obligaciones:

a) Distribuir y situar en los puntos de toma de los usuarios el agua para el consumo humano, con los recursos a su alcance y en el ámbito de la competencia que tenga asumida.

b) Autorizar la ejecución de acometidas al servicio, de conformidad con lo establecido en las normas técnicas correspondientes. La Entidad Gestora estará obligada a otorgar la autorización de acometidas para el suministro de agua a todos aquellos que, previa solicitud, acrediten cumplir las citadas disposiciones.

c) Mantener en condiciones normales de funcionamiento, salvo en el caso de averías accidentales o causas de fuerza mayor, las instalaciones del servicio de modo que se garanticen la disponibilidad, presión y regularidad del suministro a los usuarios en las respectivas acometidas. La Entidad Gestora deberá facilitar la información sobre los valores nominales de presión de cualquier conexión al servicio.

d) Garantizar la aptitud del agua para consumo humano, con arreglo a las disposiciones sanitarias vigentes, hasta la válvula de acometida o hasta el límite exterior de la propiedad privada, en el caso de no existir dicha válvula.

e) Contestar las consultas y reclamaciones de los Clientes no superando, en ningún caso, el plazo máximo que establezca la normativa estatal o autonómica de aplicación en materia de defensa de consumidores y usuarios.

f) Mantener un servicio permanente de recepción de avisos las 24 horas del día, durante todos los días del año, al que los usuarios puedan dirigirse para comunicar averías o recibir información en caso de emergencia.

g) Conservar, mantener y explotar las redes e instalaciones de abastecimiento de agua adscritas al servicio, así como de los ramales de las acometidas hasta la válvula de acometida, o hasta el límite exterior de la propiedad privada, en el caso de no existir dicha válvula.

h) Dar publicidad a los clientes en los casos de defectos de suministro, previsibles y programados, como mínimo con cuarenta y ocho horas de antelación, bien a través de los medios de comunicación en la localidad o bien mediante comunicados directos que garanticen la información del mencionado corte de suministro.

i) Informar los proyectos de nuevas obras de abastecimiento de agua para el consumo humano y el conjunto de las instalaciones precisas hasta los edificios o inmuebles objeto del suministro domiciliario; informar los planes parciales y especiales, programas de actuación urbanística y proyectos de urbanización, respecto de la red de distribución de agua en el área, sector, polígono o unidad de ejecución correspondiente, al objeto de verificar la adecuación de los proyectos

de abastecimiento a las normas técnicas del servicio y como trámite previo a su aprobación por el Ayuntamiento o la Administración Supramunicipal con competencias urbanísticas.

j) Emitir informe previo, con suficiente antelación, a que el Ayuntamiento u organismo competente proceda a la recepción de cualquier urbanización, en lo que se refiera a las obras de abastecimiento de agua, independientemente de que las mismas hayan sido ejecutadas o no por la Entidad Gestora.

k) Conservar, mantener y explotar las obras e instalaciones relacionadas con el abastecimiento de agua que sean ejecutadas por el Estado, Ayuntamiento u otras administraciones, una vez que se produzca su entrega al municipio y su afectación o adscripción al servicio.

l) Colaborar con las autoridades, organizaciones sociales y centros de educación para facilitar, condicionado por las necesidades de explotación, que los usuarios o público en general puedan conocer el funcionamiento de las mismas. Por ejemplo, mediante Jornadas de *"puertas abiertas"*.

m) Asegurar que se preste a los usuarios un trato amable y respetuoso por parte de todo el personal de la Empresa y dentro del cumplimiento escrupuloso de su deber. Dotar y verificar que el personal vaya provisto de su correspondiente acreditación, sin cuya exhibición no se tendrá en cuenta su condición.

n) Atender los derechos de los usuarios.

o) Facilitar cualquier información relacionada con las lecturas, facturaciones, comprobaciones de contador, cobros y tarifas aplicadas y, en general, sobre toda cuestión relacionada con el suministro que se haya generado en un periodo de un año anterior a la fecha de presentación de la reclamación por el Cliente.

p) Habilitar un medio de comunicación telemática o electrónica con los clientes, en virtud de lo exigido por la normativa aplicable.

q) Suscribir, de conformidad con los detalles que establezca el Pliego de Condiciones de desarrollo del servicio, un seguro de Responsabilidad Civil que cubra las obligaciones económicas relacionadas con las condiciones aquí citadas, y las responsabilidades de su actividad frente al Cliente y al titular del servicio.

Derechos de la Entidad Gestora

Sin perjuicio de aquellos otros derechos que en relación con situaciones específicas puedan derivarse para la Entidad Gestora, y de los que le otorguen las disposiciones legales y reglamentarias en materia de gestión del Servicio Público, se recomienda que la Entidad Gestora tenga, con carácter general, los siguientes derechos:

a) Percibir los ingresos correspondientes por la prestación de servicio, aplicando a los distintos tipos de suministro que tenga establecidas las tarifas que en cada momento tenga aprobadas por la Autoridad competente.

b) Inspeccionar, revisar e intervenir, sin perjuicio de las competencias que la legislación vigente confiera a los distintos órganos de la Administración las instalaciones interiores del suministro que, por cualquier causa, se encuentren o puedan encontrarse en servicio o uso.

c) Suspender temporalmente el Servicio cuando sea imprescindible y por el tiempo mínimo requerido, para proceder al mantenimiento, reparación o mejora de sus instalaciones.

6) ACCESO AL SERVICIO, CONTRATACIÓN Y SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO

6-A) ACCESO AL SERVICIO

Derecho de suministro

En atención al carácter público de suministro de agua para consumo humano, cualquier persona física o jurídica que lo solicite debe tener derecho a que se le preste, siempre que cumpla las disposiciones, derechos y obligaciones que dispone la normativa que sea de aplicación.

Previa a la contratación y puesta en servicio del suministro será necesario que el inmueble, servicio o complejo a abastecer debería disponga de una acometida ejecutada según las recomendaciones de este documento.

La autorización de acometidas a las redes públicas de distribución de agua corresponde a la Entidad Gestora y se ejecutará conforme a las disposiciones de las normas de obligatoria aplicación.

Para comprobar estos cumplimientos, se recomienda que la Entidad Gestora está facultada para inspeccionar las instalaciones interiores del solicitante, debiendo denegar la prestación del servicio requerido si aquellas no reúnen las características técnicas y de salubridad exigidas por la reglamentación vigente, o si el solicitante obstaculizara dicha inspección, impidiéndola.

Condiciones para la autorización de la Acometida dentro del ámbito de gestión

La autorización para una acometida de suministro de agua debería estar supeditada a que se cumplan las condiciones de abastecimiento pleno, que se establecen a continuación:

1. Que el inmueble, servicio o complejo que se pretende abastecer esté incluido dentro del área de gestión.

2. Que en las calles o plazas de carácter público que linden con el inmueble, servicio, complejo o población, a que éste dé fachada, existan instaladas, en servicio y de diámetro suficiente, conducciones públicas de la red de distribución de agua apta para consumo humano.

   Cuando se trate de suelo urbano y no existan dichas conducciones, el solicitante de la nueva acometida podrá elegir que las obras necesarias para atender la petición de suministro sean ejecutadas bien por la Entidad Gestora o por Empresa homologada por ésta, y siempre bajo su vigilancia y supervisión.

3. En cualquier caso, los gastos derivados de las obras necesarias para atender la petición de nuevo suministro serán abonados por el solicitante de la acometida.

4. Que el inmueble, servicio o complejo que se pretende abastecer, cuente con instalaciones interiores disponibles y adecuadas a las Normas Técnicas de Abastecimiento de la Entidad Gestora y a la legislación vigente.

5. Que la conducción que ha de abastecer al inmueble se encuentre en perfecto estado de servicio y su capacidad de transporte sea, como mínimo, del doble de la que en igualdad de régimen hidráulico corresponda a la acometida a derivar, salvo en acometidas contra incendios y en aquellos otros casos justificados, previo informe técnico de la Entidad Gestora, y siempre que el consumo previsto por la nueva acometida no modifique de manera sustancial, a juicio de los técnicos, el régimen hidráulico de la red general.

6. Que el inmueble, servicio o complejo a abastecer disponga de acometida para vertidos de aguas residuales y pluviales, o tenga resuelto el sistema de evacuación de las mismas, disponiendo, en este caso, de las autorizaciones precisas para ello.

7. Los suministros en suelo no urbano o urbanizable estarán a lo dispuesto en las Normas Técnicas sobre prolongaciones de redes y la legislación vigente en materia de urbanismo.

Abastecimiento a Nuevas Urbanizaciones y Polígonos

La autorización de suministro para nuevos polígonos o urbanizaciones debería estar supeditada al cumplimiento previo de las siguientes condiciones:

a) Las redes de distribución y demás instalaciones necesarias para el correcto abastecimiento de agua de dichas urbanizaciones o polígonos, deberán definirse y dimensionarse en proyecto de manera que cubran las necesidades del sector a urbanizar sin afectar la capacidad de la infraestructura existente para el municipio. Si fuera necesario, además de las necesarias para el polígono o urbanización, deberán programarse actuaciones fuera de su ámbito según la planificación general prevista para el abastecimiento de agua de la localidad.

b) El proyecto será redactado por un técnico competente. El proyecto técnico redactado por el equipo técnico de la promotora o urbanizadora, deberá tener la conformidad técnica de la Entidad Gestora y será por cuenta y a cargo del promotor o propietario de la urbanización o polígono.

c) Las obras e instalaciones definidas en el proyecto aprobado, así como las modificaciones que, con autorización de la Entidad Gestora, se introduzcan en el desarrollo de las mismas, se ejecutarán en su totalidad por cuenta y cargo del promotor o propietario de la urbanización o polígono, bajo la dirección técnica de éste. La empresa instaladora deberá estar debidamente autorizada por la Entidad Gestora u organismo competente.

d) El promotor o propietario de la urbanización o polígono, o el ejecutor de la urbanización, deberá solicitar autorización expresa para realizar la ejecución de

las acometidas de abastecimiento para los posibles edificios, solares o parcelas de que se trate. En tal caso, deberán definirse los usos y el dimensionado de las acometidas a ejecutar.

e) Para la adscripción de las infraestructuras a la red general, la Entidad Gestora podrá exigir cuantas pruebas de presión y desinfección, así como ensayos de presión y estanqueidad estime convenientes para garantizar la idoneidad de ejecución y el cumplimiento de las especificaciones de calidad de los materiales previstos en el proyecto, corriendo los gastos derivados de dichas pruebas a cargo del promotor o propietario de la urbanización. Antes de formalizarse la adscripción de las redes, el promotor deberá aportar la información definitiva de las redes ejecutadas, en soporte papel (planos) y en soporte digital conforme al formato que acuerde con la Entidad Gestora.

f) El enlace o enlaces de las redes interiores del polígono o urbanización con las conducciones de la red pública, gestionada por la Entidad Gestora, así como las modificaciones y refuerzos que hubiera de efectuarse en las mismas como consecuencia de las nuevas demandas impuestas por la urbanización, quedarán perfectamente delimitadas en el proyecto previo y se ejecutarán por el promotor bajo supervisión de la Entidad Gestora o por esta misma, siempre con cargo al promotor y de acuerdo con la norma técnica de abastecimiento de agua.

   En aquellos casos que el promotor o propietario no asuman la ejecución de las infraestructuras necesarias, podrán ser ejecutadas por la Entidad Gestora, previa firma de contrato con el promotor, el propietario o el Ayuntamiento, en el que se establezcan los términos del proyecto, de la ejecución y de la financiación a cargo de éstos.

Características de las Acometidas

Las características de las acometidas, tanto en lo que respecta a las dimensiones, tipo de instalación, trazado y material, como a su ejecución, punto de conexión a la red de distribución general, deberían ser determinadas por la Entidad Gestora, teniendo en cuenta el Código Técnico de Edificación, así como los usos, consumos previstos y las condiciones de presión de la red de distribución.

La ejecución de la acometida podrá realizarla la Entidad Gestora, o empresa homologada, bajo el control y la vigilancia de la primera.

Cuando se solicite una conexión provisional para la construcción de una obra nueva de edificación, se deben acompañar los datos y documentación suficiente, correspondiente a las definitivas, para que la Empresa Gestora establezca los puntos de conexión y las características de las acometidas provisionales, de conformidad con las que hayan de ser definitivas, así como prever las posibles prolongaciones de red, cuando fueran necesarias.

Los suministros provisionales deberían poderse prorrogar a instancias del titular del suministro, por causa justificada y con expreso consentimiento de la Entidad Gestora.

Se recomienda que las acometidas para suministros provisionales se retiren una vez cumplido el tiempo establecido, sin que se haya solicitado prórroga o adecuación de la misma para los usos definitivos. Los gastos de la condena del suministro serán por cuenta del Cliente.

Características técnicas

La Entidad Gestora o empresa homologada, debería proyectar y construir la acometida por el trazado más corto posible instalando el armario y conjunto de medida en la fachada con acceso desde la vía pública, sin que discurra por dependencias o locales privados que no sean de libre acceso, a menos que se disponga de la correspondiente escritura de servidumbre.

Las acometidas no deberían pasar en ningún caso por fincas o solares distintos del abastecido, salvo existencia o acuerdo de servidumbre.

Es una recomendación muy importante que toda acometida tenga en la vía pública la llave de corte necesaria (válvula de acometida) para poder incomunicarla de las tuberías generales.

Las autorizaciones de acometidas a las redes de distribución de agua deberían hacerse para cada instalación asociada a servicios o inmuebles que físicamente constituyan una unidad independiente de edificación: conjunto de viviendas y/o locales con portal común. Será obligatoria la individualización de todos los servicios que componen la finca, incluidos los servicios comunes de riego, piscina, etc. mediante la instalación de contadores secundarios, como establece el Código Técnico de Edificación.

Se aconseja que los locales comerciales, industriales y de usos comunes de un edificio, puedan disponer de acometida independiente, siempre que el diámetro de la misma supere el máximo establecido para la instalación de contadores secundarios.

Se recomienda que la Entidad Gestora pueda modificar el diámetro de acometida y/o contador si lo considera inadecuado, en función de los consumos registrados.

Tramitación de solicitudes de Acometida

Las solicitudes para la autorización de acometidas de suministro deben hacerse por el peticionario a través de los canales que la Entidad Gestora ponga a su disposición (atención telefónica, canal virtual, atención escrita o presencial), aportando los datos necesarios para determinar el tipo de instalación, red de distribución existente y diámetro de la acometida a ejecutar.

Es recomendable que la Entidad Gestora, una vez realizado el estudio de los datos aportados, realice una visita de inspección a la finca y requiera al Cliente la siguiente documentación, cuando proceda:

- Plano de situación cuando la dirección de la finca no exista en el callejero.

- Plano de planta baja de la/s finca/s.
- Plano de planta sótano, si éste existe.
- Plano de distribución de la parcela donde se refleje, cerramiento, accesos, zonas edificadas y libres en caso de fincas que presenten zonas comunes.
- Licencia de Obra (sólo para acometidas de obra).
- Documento de vinculación a la finca (Escritura o contrato de compraventa, arrendamiento, adjudicación de obra, etc.).
- DNI del titular si es persona física, CIF si es persona jurídica, para su comprobación.
- Autorización o poderes correspondientes de la persona que firmará el contrato (caso de ser distinta al titular) y su DNI para su comprobación.
- Relación de viviendas, locales y servicios que derivarán del distribuidor/batería de contadores.
- Escritura de servidumbre si la prolongación de red, acometida o armario del contador, precisara instalarse o transcurrir por terreno de propiedad privada.

A la vista de los datos que aporta el solicitante, de las características del inmueble y del estado de las redes de distribución, la Entidad Gestora comunicará al peticionario, en el plazo de 30 días hábiles, a contar desde la fecha de realización de la inspección, su decisión de autorizar o denegar la conexión o conexiones solicitadas.

Actuaciones tras la Autorización de la Acometida

1. Cuando se den las condiciones descritas, la Entidad Gestora comunicará la autorización de la acometida al Cliente, informando de las condiciones y obras que se deberán realizar y su presupuesto. Dichas obras serán sufragadas por el solicitante en su totalidad.

2. Cuando no exista red o la existente no cumpla con las condiciones necesarias para ejecutar la acometida solicitada, sería necesario redactar un proyecto de prolongación de red por la Entidad Gestora. El coste de las obras, gastos de estudio, proyecto y vigilancia correrán por cuenta del solicitante.

Formalización de la Autorización

Aceptadas por ambas partes las condiciones de la autorización, se debe proceder a suscribir el contrato de ejecución de la acometida. Dicho contrato no surtirá efecto hasta que el solicitante haya cubierto las obligaciones económicas a las que estuviese obligado, según lo establecido en la normativa de abastecimiento de agua, vigente en cada momento.

El solicitante de la acometida, deberá abonar los derechos correspondientes y presentar la licencia de obra en la vía pública, para la ejecución de la acometida.

Titularidad de la Acometida

Es muy recomendable que tenga la consideración de titular de la acometida el propietario, o propietarios de las instalaciones, adjudicatario de la obra, promotor o comunidad a las que se suministre a través de la acometida.

Ejecución y conservación

Las acometidas para el suministro de agua deberían ser ejecutadas por la Entidad Gestora (o empresa homologada), la cual realizará el mantenimiento y conservación de las instalaciones hasta la válvula de acometida situada en una arqueta a la entrada de la finca o, si no la hubiere, hasta el límite de la propiedad en fachada.

El Titular de la autorización no podrá cambiar o modificar ninguno de los elementos que componen la acometida sin autorización expresa de la Entidad Gestora.

Tras la formalización y presentación de la licencia de obras en vía pública, es aconsejable que la Entidad Gestora disponga de un plazo razonable, por ejemplo de 30 días hábiles para la ejecución de la misma, siempre que no existan impedimentos ajenos a la citada Entidad que lo dificulten.

La reparación y sustitución de la instalación interior de suministro de agua debe ser responsabilidad del Cliente, entendiendo por instalación interior desde la válvula de acometida situada en una arqueta a la entrada de la finca; si no la hubiere, desde el límite de la propiedad en la fachada, en que finalizan las instalaciones responsabilidad de la Entidad Gestora.

Toda modificación de la acometida concedida, solicitada por el Cliente debe ser abonada por éste y realizada por la Entidad Gestora.

Causas de denegación de la solicitud de Acometida:

- La falta de presentación de alguno de los documentos exigidos o de las modificaciones procedentes, tras ser requerido para ello el solicitante por la Entidad Gestora.
- No reunir el inmueble las condiciones descritas en este documento.
- No ser adecuadas las instalaciones interiores a lo previsto en el Código Técnico de Edificación, las Normas Técnicas de la Entidad realizada por la Entidad Gestora y la normativa vigente en cada momento.
- Cuando las acometidas, las instalaciones interiores, o al menos parte de alguna de ambas, discurran por propiedades de terceros, salvo que, para las instalaciones interiores no hubiese otra alternativa y que, registralmente, se haya hecho la procedente cesión de derechos o constitución de servidumbre, por el titular de la propiedad.
- Cuando se compruebe que el uso que se pretende dar al agua no está autorizado, según las recomendaciones de este documento.
- Cuando el solicitante no esté al corriente de pago con la Entidad Gestora.

6-B) CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y PUESTA EN SERVICIO

Solicitud y contratación del suministro

Para la eficacia de un suministro se considera razonable la suscripción previa de un contrato entre la Entidad Gestora y el Cliente, que reflejará los derechos y obligaciones de cada una de las partes en relación a un suministro de agua.

La formalización de la contratación del suministro distingue dos fases:

1. Solicitud de suministro

Previa a la contratación del suministro, el solicitante requerirá, por cualquiera de los canales de Atención al Cliente (mediante comunicación escrita, llamada telefónica o presencialmente), la contratación y puesta en servicio del mismo.

Será necesaria la existencia de acometida en la finca, servicio o complejo a abastecer, ejecutada y aprobada por la Entidad Gestora, así como la presentación de los siguientes documentos, si no hubieran sido presentados por el promotor o constructor:

- Licencia de primera ocupación/apertura/funcionamiento, si procede.
- Certificado del instalador autorizado, memoria o proyecto técnico suscrito por el técnico competente, en los casos en que lo exija la legislación vigente.

La Entidad Gestora pondrá a disposición de sus Clientes unos formularios para la solicitud del suministro en los que el futuro titular o su representante legal hará constar como mínimo el nombre del solicitante, dirección del suministro, uso y destino que se pretende dar al agua suministrada, tipo de finca a que se destina y demás circunstancias que sean necesarias para la correcta definición de las características técnicas y condiciones del suministro.

Se hará constar, igualmente, la dirección postal y/o electrónica a la que deberán dirigirse las comunicaciones por parte de la Entidad Gestora, cuando aquella no sea la misma a la que se destine el suministro.

Se podrá ofrecer en el formulario de solicitud un campo para que el Cliente indique sus datos bancarios con el fin de realizar los pagos derivados del consumo.

La información recogida en este formulario permitirá definir la futura aplicación de las tarifas correspondientes a la prestación del servicio.

También permitirá realizar un estudio técnico para confirmar el tipo de instalación necesaria y elaborar el presupuesto con las obras necesarias para la realización del suministro, así como los importes a abonar por concepto de fianza y puesta en servicio de la instalación.

Será responsabilidad del solicitante la veracidad de los datos aportados, que servirán de base para regular las condiciones del suministro. La Entidad Gestora podrá solicitar la documentación que soporte la citada petición para su verificación. El falsear de manera intencionada los datos aportados será considerado mala fe, que podrá implicar la resolución del contrato de suministro, sin derecho a recuperar la fianza, con independencia de las responsabilidades legales que de tal hecho pudieran derivarse.

2. Contratación

La relación entre la Entidad Gestora y el Cliente vendrá regulada por el contrato de suministro cuyo texto especificará el régimen jurídico aplicable a la relación entre ambas partes.

El contrato de suministro se establecerá para cada servicio y uso, siendo obligatorio realizar contratos separados para aquellos suministros que exijan la aplicación de tarifas o condiciones diferentes.

El contrato se formalizará por escrito (admitiéndose, en su caso, el documento electrónico) y por duplicado para que ambas partes conserven una copia del mismo y se deberán recoger, como mínimo, los siguientes datos:

a) Identificación de la Entidad Gestora: Razón social, C.I.F., domicilio, localidad, teléfono, referencia al R*eglamento del Suministro.*

b) Identificación del Titular/titulares: Nombre y apellidos o razón social, D.N.I. o C.I.F., datos del representante, nombre y apellidos, D.N.I. o C.I.F., razón de la representación (de cada uno de los titulares).

c) Datos de la finca abastecida: Dirección, piso, letra, escalera, localidad y número total de viviendas.

d) Características del suministro: Tipo de suministro, tarifa, diámetro de acometida, caudal contratado conforme a la petición, presión mínima garantizada en kg/cm^2 en la llave de registro en la acometida.

e) Equipo de medida: Tipo y calibre en milímetros.

f) Condiciones económicas: Derechos de acometida, cuota de contratación, tributos, fianza.

g) Formas de pago.

h) Duración del contrato.

i) Condiciones/cláusulas especiales.

j) Jurisdicción competente.

k) Lugar y fecha de expedición del contrato.

l) Firmas de las partes.
Pudiendo suscribirse de forma manuscrita o electrónica.

Cuota de contratación

Es la compensación económica que deberá satisfacer el solicitante de un suministro de agua a las Entidades Gestoras, para sufragar los costes de carácter técnico y administrativo derivados de la formalización del contrato.

Según los trabajos que sean necesarios para hacer efectiva la puesta en servicio del suministro, podrá incluir los siguientes importes:

- Contador y puesta en servicio
- Desplazamiento y mano de obra
- Fianza

Puesta en servicio

La Entidad Gestora debería realizar la puesta en servicio en un plazo razonable, por ejemplo no superior a 10 días hábiles desde la fecha de celebración del contrato.

Vigencia del contrato

El tiempo de duración del contrato debería ser indefinido siempre que se cumplan los requisitos mencionados anteriormente y los del contrato correspondiente.

En el caso de suministros por obra, la duración debería ser la de la licencia de obra y prórrogas concedidas, considerándose terminado el día en que finalice la licencia y sus prórrogas.

Causas de denegación del contrato

La Entidad Gestora podría denegar la contratación del suministro en los siguientes casos:

- Cuando no exista acometida, o la existente no sea adecuada para el suministro que se solicita.
- Por falta de presentación de cualquiera de los documentos exigidos para la contratación del suministro.
- Cuando el solicitante no acredite de manera fehaciente su personalidad y su relación con la finca para la que se solicite el suministro.
- Cuando la persona o entidad que solicite el suministro se niegue a firmar el contrato de suministro.
- Cuando se compruebe que el peticionario tiene deudas relacionadas con el abastecimiento de agua con la Entidad Gestora en cualquier finca.

La negativa por parte de la Entidad Gestora a suscribir el contrato de suministro podrá ser recurrida por el solicitante.

Cambio de Titularidad del contrato

Se recomienda que los traslados de domicilios y la ocupación del mismo local por persona distinta de la que suscribió el contrato, exijan nuevo contrato o, en su caso, la subrogación del anterior.

Si hubiera habido modificación de la propiedad de la finca, local, vivienda o industria sin cambio de titularidad del contrato de suministro, el nuevo propietario se entenderá inexcusablemente subrogado en las responsabilidades asumidas por el anterior propietario en relación con los incumplimientos del contrato y resarcimiento de daños que pudieran causarse a la Entidad Gestora por los habitantes del inmueble.

En los casos de cambio de titularidad de la finca, local, vivienda o industria, abastecidos, el vigente contratante del suministro y el nuevo titular, deberán comunicar fehacientemente, dentro del plazo de un mes, el cambio habido, con el fin de proceder a formalizar un nuevo contrato de suministro a nombre del nuevo titular.

Los cambios de titularidad no devengarán importe alguno para los abonados, salvo el depósito de la fianza establecida en el momento de la realización del contrato.

En aquellos casos que impliquen modificaciones del contrato, de la acometida, etc. fehacientemente demostrados, abonaran los importes correspondientes a los derechos económicos de acometidas que procedan.

Subrogación

Al fallecimiento del titular del contrato, su cónyuge o pareja de hecho, descendientes, hijos adoptivos plenos, ascendientes y hermanos que hubieran convivido habitualmente en la vivienda, al menos con dos años de antelación a la fecha del fallecimiento podrán subrogarse en los derechos y obligaciones del contrato.

No serán necesarios los dos años de convivencia para los que estuviesen sometidos a la patria potestad del fallecido, ni para el cónyuge o herederos.

En el caso de entidades jurídicas, quien se subrogue o sustituya en derechos y obligaciones podrá hacer lo propio en el contrato, condicionado a la presentación ante la Entidad Gestora todas la documentación necesaria que acredite el derecho a la subrogación.

El plazo para subrogarse será de seis meses a partir de la fecha del hecho causante. Pasado este plazo, se cobrarán los gastos de alta a que hubiere lugar.

6. C) SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO

Causas de suspensión

Se aconseja que la Entidad Gestora proceda a la suspensión del suministro a sus clientes o usuarios, sin perjuicio del ejercicio de las acciones, de orden civil o administrativo que la legislación vigente le autorice, en los siguientes casos:

- Si la Administración competente, por causas justificadas de interés general, ordena a la Entidad Gestora la suspensión del suministro. Las causas que provocan el corte, que será por el tiempo imprescindible, deberán ser comunicadas a los clientes o usuarios por los medios más adecuados.

- Cuando un usuario disponga de suministro de agua sin contrato escrito a su nombre que lo ampare como Cliente y se niegue a su suscripción a requerimiento de la Entidad Gestora.

- Cuando el Cliente no satisfaga los importes derivados de los gastos y derechos por el establecimiento del suministro de agua, así como por cualquier otro adeudo mantenga el abonado en la Entidad Gestora.

- Por el impago de las facturaciones por el consumo de agua dentro del plazo establecido a tal efecto por la Entidad Gestora.

- Cuando el Cliente establezca o permita establecer derivaciones en su instalación para suministro de agua para el consumo humano a otras fincas, locales o viviendas diferentes a los asignados en su contrato de suministro. En este caso la Entidad podrá inutilizar la derivación inmediatamente, dando cuenta a los organismos competentes.

- Si el Cliente hace uso del agua que se le suministra para usos diferentes a los consignados en su contrato de suministro.

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

- Cuando el Cliente titular del contrato de suministro no permita el acceso en horas hábiles a la finca o local al personal autorizado y debidamente identificado por la Entidad Gestora para tomar lectura, revisar la instalación o realizar cualquier otra actuación relacionada con el suministro de agua, quedando la imposibilidad de acceso reflejada en un parte de trabajo o acta.

- Por impedir de cualquier forma la toma de la lectura del contador para la facturación del consumo.

- Por manipular la instalación y contador con fines fraudulentos, así como por no respetar los precintos colocados por la Entidad Gestora.

- Cuando en los suministros en los que los usos del agua o disposición de las instalaciones interiores pudieran afectar a la aptitud del agua para el consumo humano en la red de distribución, hasta que el Cliente tome las medidas necesarias para evitar esta situación. En este caso, la Entidad Gestora podrá realizar el corte inmediato del suministro, dando cuenta a la Administración competente en materia de instalaciones interiores.

- Si el Cliente no pone los medios necesarios para la sustitución, en caso necesario, del aparato de medida.

- Y en general, cuando el Cliente no cumpla, en cualquiera de sus aspectos, el contrato que tenga establecido con la Entidad Gestora o las condiciones generales de utilización del servicio.

Procedimientos de suspensión del suministro

Con excepción de los casos de corte inmediato previstos en este documento, se recomienda que la Entidad Gestora siga los procedimientos o trámites, legales o regulados, previstos al efecto:

- Deberá comunicar al Cliente, en la dirección de contactos indicada por éste por los medios apropiados y de forma diligente, los motivos y hechos que justifiquen la suspensión o corte de suministro, así como el plazo, que no podrá ser inferior a 15 días para que el Cliente proceda a la subsanación de los motivos y hechos que lo originan o presente sus alegaciones. Por su parte, el Ayuntamiento u Organismo competente, ha de recibir una comunicación detallada de los clientes y las causas por las que se informa o solicita autorización, en su caso, para suspender el suministro, en aquellos casos en que proceda. Ambas comunicaciones se han de efectuar simultáneamente.

- La suspensión del suministro no podrá realizarse ni en las 24 horas anteriores a un día festivo, ni en día festivo, o días en que por cualquier motivo, no exista servicio de atención al Cliente y técnico.

- La extinción de las causas que originan el corte de suministro tras ser recibida la notificación, pero antes de ser ejecutado el citado corte, dará lugar a la suspensión del procedimiento, si bien los costes que pudiera generar serán imputados al Cliente.

- La comunicación de corte de suministro que debe recibir el Cliente incluirá como mínimo los siguientes datos:

    - Nombre y dirección del Cliente.
    - Identificación del contrato de suministro
    - Dirección de la finca abastecida.

- Detalle de los motivos que ocasionan el corte del suministro.
- Fecha a partir de la cual se realizará el corte de suministro, que no podrá ser inferior a 15 días desde que haya recibido la comunicación al Cliente.
- Información detallada sobre las formas en que pueden corregirse las causas que originan la suspensión del suministro.
- Teléfono o dirección del Centro de Atención al Cliente u otro canal de contacto donde puedan subsanarse las causas que originan el corte.
- La comunicación incluirá una referencia al derecho, forma, plazos y efectos para realizar cualquier reclamación o alegación en caso de discrepancia en relación a los hechos que originan el corte o suspensión del suministro.

➢ En el caso de corte de suministro por falta de pago se realizarán las siguientes actuaciones:

- Si en un plazo de 20 días de ser presentado el recibo a su cargo no es satisfecho por el Cliente, se iniciará el procedimiento de corte con la notificación al Cliente titular del contrato, mediante correo certificado, en la que se hará constar claramente los datos del Cliente, así como la dirección de la finca, cuantía de la deuda, forma y plazos de pago, centros de atención al Cliente de la Entidad Gestora.
- Realizadas las notificaciones, la Entidad Gestora podrá proceder al corte del suministro, excepto si el Cliente presentara reclamación de la factura ante ella, paralizándose automáticamente el procedimiento.
- El corte deberá realizarse de tal forma que pueda ser restablecido rápidamente y con el menor coste posible si el Cliente satisface la deuda pendiente y los gastos ocasionados por la realización del corte y su restablecimiento.

➢ El restablecimiento del suministro se realizará en las 48 horas siguientes en que hayan sido enmendadas las causas que originaron el corte de suministro y el Cliente lo haya comunicado a la Entidad Gestora. La reconexión del suministro se realizará siempre por la Entidad Gestora, cobrándose los gastos ocasionados por la realización del corte y su restablecimiento.

➢ Si en el plazo equivalente a dos periodos de factura, contados desde la fecha de corte, no se abonara la deuda de los recibos pendientes, se dará por extinguido definitivamente el contrato sin perjuicio de los derechos de la Entidad Gestora a la exigencia del pago de la deuda y al resarcimiento de los daños y perjuicios a que hubiera lugar.

Extinción y resolución del contrato

El contrato de suministro de agua se debería extinguir sin perjuicio de la ejecución previa, en su caso, de las acciones de suspensión de suministro por cualquiera de las siguientes causas:

➢ Por petición del Cliente al no necesitar el suministro temporal o definitivamente.

- Por resolución de la Entidad Gestora por los siguientes casos:

    - Por incumplimiento de cualquiera de las causas que motivan la suspensión del suministro sin que el Cliente titular del contrato, una vez notificada por escrito la irregularidad detectada, la hubiese corregido en un plazo superior a dos meses desde su comunicación.

    - Por cumplimiento del término o condición del contrato de suministro.

    - Por incumplimiento, por parte del Cliente, del contrato de suministro o de las obligaciones que de él se deriven.

    - A instancias de la Administración competente por no disponer de la licencia de primera ocupación, licencia de apertura o actividad.

Es aconsejable que la reanudación del suministro después de haberse extinguido el contrato por cualquiera de las causas señaladas anteriormente, pueda efectuarse únicamente mediante una nueva solicitud, suscripción de nuevo contrato y pago de los derechos correspondientes, así como, en el caso de existir, a la liquidación de la deuda pendiente de pago, en su caso, por el titular en el contrato extinto.

7) CONTROL DE CONSUMOS

Equipo de medida (Individuales –Baterías de contadores-, Divisionarios)

La medición de los consumos que han de servir de base para la facturación de todo suministro se debe realizar por contador, que es el medio de prueba de la contabilización del consumo.

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

- **Contador único**: cuando en el inmueble o finca solo exista una vivienda o local, en suministros provisionales para obras y en polígonos en proceso de ejecución de obras y en tanto no sean recibidas sus redes de distribución interior.

- **Batería de contadores divisionarios**: cuando exista más de una vivienda o local, será obligatorio instalar un aparato de medida para cada una de ellas y los necesarios para los servicios comunes. El sistema de control de consumos para los inmuebles situados en calles de carácter privado o supuestos similares, y los conjuntos de edificaciones sobre sótanos comunes, se controlará mediante un contador general, independientemente de la batería de contadores divisionarios.

- **Contador general**: podrá instalarse en el inicio de la instalación interior para que puede funcionar como un **contador totalizador o de control**, con la función de controlar los consumos globales de dicha instalación. Para este caso, los registros de este contador no surtirán efecto alguno sobre la facturación sirviendo de base para detección de posibles anomalías en la instalación interior, las cuales, en su caso, serán comunicadas de inmediato al usuario o usuarios de la misma, quienes estarán obligados a subsanar los defectos existentes en el plazo correspondiente a dos periodos de facturación consecutivos, que se establece como causa para la suspensión del suministro.

  O bien puede funcionar como **contador padre**, registrando los consumos interiores no controlados por ningún contador individual que sean facturables.

El dimensionado y fijación de las características del contador o contadores, así como los modelos a instalar, cualquiera que sea el sistema de instalación seguido, será facultad de la Entidad Gestora, que lo realizará a la vista de la declaración de consumo que formule el Cliente en su solicitud de suministro, y de conformidad con lo establecido la sección HS4 del Código Técnico de la Edificación.

Elementos necesarios en la instalación del contador

Previa la instalación al contador, debe estar instalada una acometida con todos sus elementos dotada de:

- Válvula de acometida: llave colocada al final de la acometida en la vía pública, junto al edificio. Esta llave la maniobra exclusivamente la Entidad Gestora o persona autorizada, sin que los clientes propietarios o terceras personas puedan manipularlas.

Existe un conjunto de elementos que son necesarios en la instalación de un contador, los cuales pueden aparecer de forma individualizada o integrados en un mismo mecanismo:

- Llave de paso: Llave o válvula de aislamiento o seccionamiento colocada antes del contador, para que pueda cortarse el flujo del agua a este y al resto de la instalación interior, situada después del muro de cerramiento, fachada o límite de la propiedad privada (normalmente ubicada en el armario o arqueta donde se ubica el contador). Solo debe ser manipulada por la Entidad Gestora.
- Grifo de aforo: Dispositivo situado entre el medidor y la válvula antirretorno del lado del Cliente, que permite comprobar el caudal suministrado, sin desplazarse de la cámara de alojamiento del medidor.
- Válvula antirretorno: Dispositivo que impide automáticamente el paso del agua en sentido contrario al normal funcionamiento de la misma.
- Llave de paso ubicada después del contador: Llave o válvula colocada en el tubo de alimentación para que pueda cortarse el paso del agua al resto de la instalación interior. Puede ser manipulada por el Cliente o propietario del inmueble.
- Tubo ascendente o montante: Es el tubo que une la salida del contador con la instalación interior particular.

Los contadores podrán ser indistintamente propiedad de los clientes del Servicio o de la Entidad Gestora, salvo que la legislación relativa a aparatos de medida prevea otra cosa.

Cuando los contadores puedan ser propiedad de los clientes, la Entidad Gestora mantendrá unas existencias de contadores adecuadas a las necesidades y caudales del suministro, para su venta a los clientes que lo soliciten. La venta de dichos contadores se realizará de conformidad con las tarifas que se establezcan.

La conexión y desconexión del contador o aparato de medida siempre será realizada por la Entidad Gestora, quien podrá precintar la instalación del mismo, siendo la única autorizada para su desprecintado por motivos derivados de la explotación.

El coste de la instalación lo recuperará la Entidad Gestora ya sea a través de la tarifa aprobada o bien aplicando el cuadro de precios aprobado.

Cuando, a juicio de la Entidad Gestora, existan indicios claros de que el funcionamiento del contador o aparato de medida no sea correcto, se podrá, previa comunicación al Cliente, proceder a desmontar el mismo, instalando en su lugar otro que haya sido verificado oficialmente. Los consumos registrados por el aparato instalado en sustitución del anterior, darán fe para la liquidación de los mismos.

Ubicación del contador

- Contador único

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

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

El armario, o la cámara de alojamiento del contador, estará perfectamente impermeabilizado y dispondrá de desagüe directo al alcantarillado, capaz de evacuar el caudal máximo de agua que aporte la acometida en la que se instale. Así mismo, estarán dotados de una puerta y cerradura.

Las características de dicho armario responderán a tipos y modelos oficialmente aprobados y homologados por la Administración competente o por la Entidad Gestora.

- Baterías de contadores divisionarios

Las baterías de contadores divisionarios se instalarán en zonas de uso común del edificio, de fácil y libre acceso, en los locales o armarios exclusivamente destinados a este fin, cuyas dimensiones sean suficientes para que pueda llevarse a cabo su mantenimiento adecuadamente, y preferiblemente emplazados en la planta baja del inmueble, en zona de uso común, con acceso directo desde el portal de entrada.

Las baterías para centralización de contadores responderán a tipos y modelos oficialmente aprobados y homologados por la Administración competente o por la Entidad Gestora.

- Telelectura

Cuando a juicio de la Entidad Gestora la instalación exterior del contador no sea viable por razones técnicas o estéticas, éste podrá instalarse en el interior de la vivienda, local o dependencia, pero irá dotado de un sistema de lectura remota que instalará la Entidad Gestora, con un coste que dependerá de las características del mismo, según los precios aprobados por el Ayuntamiento u organismo competente.

Además, según indicaciones del Código Técnico de Edificación, los contadores divisionarios deberán contar con preinstalación adecuada para una conexión de envío de señales para lectura a distancia del contador.

Homologación

Todos los contadores deberán disponer con la evaluación de conformidad de acuerdo con la normativa en vigor y, en su caso, deberán contar con el reconocimiento u homologación de la Entidad Gestora.

La Entidad Gestora se reserva el derecho de ensayar modelos de contadores, previo a la adquisición, y realizar los controles por muestreo que estime oportunos, pudiendo llegar a devolver la partida en caso de que el nivel de rechazos pueda poner en duda la calidad de la partida. Los ensayos se realizarán en un laboratorio acreditado por la Entidad Nacional de Acreditación.

Verificación del contador en uso

Se procederá, adicionalmente, a la verificación siempre que lo soliciten, a instancia de parte, los clientes, la propia Entidad Gestora o algún órgano competente de la Administración Pública. En este caso, los gastos serán a cargo del peticionario, salvo que se demuestre el anormal funcionamiento del aparato y el error sea imputable a la otra parte, la cual asumirá dicho coste.

La verificación y precintado de los aparatos se realizarán según la normativa aplicable de control metrológico:

a) a través de organismo o laboratorio oficial o autorizado

b) por la Entidad Gestora,

b-1). *"In situ"*. Estas consistirán en el conjunto de actuaciones, comprobaciones y aforos que, en el domicilio del suministro de agua y en presencia del Cliente o persona autorizada por el mismo, si así lo desea, realice la Entidad Gestora al objeto de conocer si el contador o aparato de medida funciona correctamente o no.

b-2). En laboratorio propio. Cuando disponga de un laboratorio acreditado a tal fin.

El resultado de dicha verificación puede ser:

1.- Que el contador sea "apto", es decir, que no presenta errores de medida por encima o por debajo de los límites permitidos, con lo que las lecturas del mismo y los consumos calculados en base a dichas lecturas quedarían validados.

2.- Que el contador sea declarado "no apto", es decir, que los errores que presenta superen los rangos permitidos. En este caso, el aparato de medida no puede emplearse para la facturación del consumo.

Este segundo caso se asemejaría a no disponer de contador y por lo tanto los consumos del Cliente deberán ser calculados de forma análoga a cómo se

calculan cuando el contador está averiado y no se disponen de lecturas del mismo.

Cuando, durante el proceso de verificación, se comprobase que un aparato ha sido manipulado con fines fraudulentos, el verificador levantará acta a los efectos de cuanto se establece para la gestión de fraudes.

Finalizada la verificación de un contador o aparato de medida, existirá un plazo de 30 días para la notificación a los Organismos competentes, caso de que la verificación sea solicitada por parte distinta del Cliente o la Entidad Gestora, así como a las partes interesadas, el resultado de la misma.

Sustitución, renovación y cambios de emplazamiento del contador

Cuando por verificación se haya de retirar un contador o aparato de medida de la instalación y no sea inmediata su colocación, se recomienda proceder a la instalación simultánea de otro contador o aparato de medida, en su lugar, el cual estará debidamente verificado, que será el que controle los consumos.

Cuando la sustitución se deba a razones diferentes a las de uso normal, la Entidad Gestora facturará a los usuarios el importe estipulado en el cuadro de precios vigente.

En caso de que el contador sustituido fuese propiedad del Cliente y hubiera sido el Cliente el peticionario de la verificación, si fuera declarado útil después de su verificación por el organismo competente y el Cliente quisiera seguir utilizándolo en su instalación, será instalado nuevamente por la Entidad Gestora a cargo del Cliente.

Cuando se verifique que el contador sustituido funciona correctamente, el consumo que se ha de facturar en el periodo en que ha tenido lugar la renovación del contador debe resultar de la combinación del consumo registrado por el contador retirado y el consumo registrado por el contador instalado como sustituto. En caso contrario, se tratará como un consumo evaluado.

Si se comprueba que el contador sustituido tiene un mal funcionamiento con error positivo del aparato de medida, la Entidad Gestora procederá a reintegrar la cantidad cobrada en exceso, que se calculará a partir de la cantidad satisfecha menos la que se hubiera debido abonar, teniendo en cuenta los consumos realmente efectuados durante los meses a los que deba retrotraerse la liquidación y aplicando a los mismos las tarifas que les corresponda.

El Cálculo del consumo real habido en el periodo a rectificar se realizará por lo métodos siguientes:

- Si el error registrado tiene carácter constante, la liquidación será igual al consumo medido menos el exceso deducido a partir del tanto por ciento de adelanto.
- Si el error registrado tiene carácter irregular para distintos regímenes de caudal, la liquidación se realizará por evaluación, teniendo en cuenta los dos

periodos análogos precedentes, si los hubiere. En ausencia de histórico se tendrá en cuenta los consumos registrados por un nuevo contador instalado en sustitución del existente en un periodo no inferior a un mes, siempre que no existan evidencias de consumo estacional por la acometida, que obligaría a tener en cuenta el consumo registrado en el periodo análogo siguiente.

El tiempo que se tendrá en cuenta para retrotraer la nueva liquidación será el comprendido desde la fecha en que se instaló el contador o en que se realizó la última verificación hasta el día en que se haya efectuado la comprobación del error en sus indicaciones.

En ningún caso este período debería ser superior a seis meses.

- Cambios de emplazamiento

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

Cualquier modificación del emplazamiento del contador o aparato de medida, dentro de recinto o propiedad a cuyo suministro está adscrito, siempre será a cargo de la parte a cuya instancia se haya llevado a cabo aquella modificación.

No obstante, será siempre a cargo del Cliente, toda modificación en el emplazamiento del contador ocasionada por cualquiera de los siguientes motivos:

a) Por obras de reformas efectuadas por el Cliente con posterioridad a la instalación del contador y que dificulten su lectura, revisión o facilidad de sustitución.
b) Cuando la instalación del contador no responda a las exigencias de la normativa vigente y se produzca un cambio en la titularidad del suministro.

Prohibición de manipulación del contador

Ni el Cliente, ni cualquier ciudadano o usuario podrá manipular el contador o aparato de medida ni su precinto, ni conectar tomas o hacer derivaciones antes del aparato, sin autorización expresa de la Entidad Gestora.

La instalación del contador y precintado de la misma debería ser realizado siempre por personal de la Entidad Gestora.

Lecturas del contador

Como norma general, se recomienda que la determinación de los consumos que realice cada Cliente, se concrete por la diferencia entre las lecturas de dos periodos consecutivos de facturación.

- Periodicidad

La Entidad Gestora debería establecer un sistema de toma de lecturas permanente y periódico de forma que, para cada Cliente, los ciclos de lectura contengan, en lo posible, el mismo número de días.

- Horario de lecturas

La toma de lectura se debe realizar en horas hábiles o de normal relación comercial, por el personal autorizado expresamente por la Entidad Gestora, provisto de su correspondiente documentación de identidad.

En ningún caso, el Cliente, debe poder imponer la obligación de tomar la lectura fuera del horario que tenga establecido la Entidad Gestora a tal efecto.

En aquellos casos en los que se concedan suministros eventuales, controlados mediante equipos de medida de tipo móvil, se recomienda fijar la obligatoriedad al Cliente de presentar en los lugares o locales establecidos al efecto el correspondiente contrato o autorización, y dentro de las fechas igualmente establecidas en dicho documento, los mencionados equipos de medida para su toma de lectura.

- Lectura por el Cliente

Cuando por ausencia del Cliente no fuese posible la toma de lectura, la Entidad Gestora debería comunicar al Cliente la posibilidad de hacer una autolectura, facilitando los datos necesarios para ello.

- Estimaciones y evaluaciones en el caso de incidencias o anomalías

Cuando no sea posible conocer los consumos realmente realizados, como consecuencia de avería en el equipo de medida, ausencia del Cliente en el momento en que se intentó tomar la lectura o por causas imputables a la Entidad Gestora, se recomienda efectuar la facturación del consumo se efectuará con arreglo al consumo realizado durante el mismo periodo de tiempo y en la misma época del año anterior. De no existir, se liquidarán las facturaciones con arreglo a la media aritmética o consumo medio diario de los seis meses anteriores, aplicado al periodo objeto de facturación. En aquellos casos en los que no existan datos históricos para poder obtener el promedio al que se alude en el párrafo anterior, los consumos se determinarán sobre la base del promedio que se obtenga en función de los consumos conocidos de periodos anteriores. Si tampoco esto fuera posible, se facturará un consumo equivalente al consumo medio de los clientes del servicio del mismo tipo y en el mismo periodo de tiempo.

Una estimación debe realizarse cuando no puede efectuarse la lectura del contador por ausencia del Cliente y sea necesaria su presencia, o bien cuando existe una imposibilidad técnica en la apertura del armario, etc. Estas facturaciones se realizarán a cuenta, cuando se resuelva el problema y pueda procederse a la lectura, se regularizará.

La evaluación se realizará cuando exista alguna anomalía en el contador o no se disponga de uno de los dos índices (lecturas consecutivas); en estos casos la facturación se considerará firme.

En casos excepcionales, como son aquellas instalaciones en las que por su carácter temporal, por su situación de precariedad o por cualquier otra causa de excepcionalidad, se haya contratado el suministro por un volumen o caudal fijo, o por cantidad predeterminada por unidad de tiempo de utilización, no podrán imputarse otros consumos que los estrictamente pactados. En estos casos, se podrá efectuar su facturación de forma anticipada y coincidiendo con la autorización de los mismos. Además los consumos para usos públicos (edificios, jardines, fuentes, baldeos de calles, etc.) pueden ser aforados con la mayor exactitud posible, a efectos de su cuantificación, haciéndolos objeto de los contratos de suministro que procedan.

Facturación en supuestos de fuga en instalación interior de la vivienda

En los supuestos en los cuales se produzca una fuga de agua por un hecho fortuito, de difícil detección, no atribuible a la negligencia del Cliente, y siempre que el Cliente acredite que ha resuelto la incidencia aportando a la Entidad Gestora la documentación, expedida por instalador homologado, justificativa de la reparación de la fuga, es aconsejable que la Entidad Gestora aplique en la factura correspondiente las medidas reductoras autorizadas por el Ayuntamiento u organismo competente.

A falta de regulación de dichas medidas se procederá a facturar con la tarifa del primer tramo, o bloque, los m^3 correspondientes a la fuga, hasta un máximo de 5 veces el consumo habitual.

Esta medida reductora de carácter excepcional no se debería aplicar a un mismo Cliente más de un vez, en un periodo de dos años.

8) RÉGIMEN ECONÓMICO

Objeto y periodicidad de la facturación

La Entidad Gestora del servicio debe percibir de cada titular del suministro el importe de éste, de acuerdo con la modalidad tarifaria vigente en cada momento.

Son objeto de facturación por la Entidad Gestora los conceptos que procedan del consumo del agua en función de la modalidad del suministro y de las tarifas vigentes en cada momento.

Asimismo, se facturarán los conceptos no comprendidos en las tarifas por consumo, siempre que correspondan a actuaciones que tenga que llevar a cabo la Entidad Gestora y con los precios que haya aprobado el órgano competente por estos conceptos o productos ajenos a la venta de agua.

Si existe una cuota de servicio, al importe de ésta hay que añadir la facturación del consumo correspondiente a los registros del sistema de medición u otros sistemas de estimación de consumo.

En el caso de existencia de contadores divisionarios, si la suma de los consumos de los contadores individuales más el de usos comunes, si existiera, fuera inferior al registrado por el contador general (contador padre), la diferencia se facturará entre todos los contadores individuales.

En los suministros por aforo, al importe de la cuota de servicio hay que adicionar la facturación del consumo correspondiente al caudal contratado.

Los consumos se facturarán por periodos de suministro vencidos y con una periodicidad no superior a tres meses, salvo pacto específico entre el Cliente y la Entidad Gestora. El primer periodo se computa desde la fecha de puesta en servicio del suministro.

Los suministros por aforo y, en todo caso, el canon anual de los suministros contra incendios, se tienen que satisfacer por adelantado.

En el caso de suministros eventuales de corta duración se puede admitir la liquidación previa de los consumos estimados.

Facturas

La factura tiene que contener los elementos necesarios según la legislación vigente y especificar todos los conceptos tarifarios, así como las lecturas del contador en que se contabilice el consumo facturado o sistema establecido para determinar el consumo en caso de que éste sea estimado o evaluado.

En los periodos de facturación en que hayan estado vigentes diversas tarifas, la facturación se efectuará por prorrata entre los diferentes periodos.

Plazos y forma de pago

La Entidad Gestora quedará obligada a entregar la factura al Cliente por el medio que éste haya determinado, ya sea correo ordinario o de forma telemática, con indicación de los plazos para hacerla efectiva. El Cliente tiene que hacer el pago de la factura dentro de un plazo de veinte días naturales contados desde la fecha de emisión de la misma.

El Cliente puede optar por domiciliar el pago de la factura en una entidad financiera o bien por hacerlo efectivo directamente a la Entidad Gestora, que tiene que poner a disposición de los titulares de los contratos los medios y las formas de efectuar el pago que permita el desarrollo tecnológico.

En aquellos casos en que por error o anomalía se hayan facturado cantidades inferiores a las debidas, se puede acordar escalonar el pago de la diferencia en un plazo que, salvo acuerdo contrario y cuando el importe así lo justifique, tiene que ser de igual duración que el periodo en el cual se extiendan las facturaciones erróneas o anormales, con un periodo máximo de un año.

Tarifas

Las tarifas del servicio de suministro domiciliario del agua estarán sometidas al régimen de autorización o comunicación previa que establezca la normativa aplicable en vigor, así como su aprobación, estructura, establecimiento, modificación y pago. Las tarifas, deberán ser públicas, estar publicadas y a disposición de los Clientes.

Precios ajenos al consumo de agua

La Entidad Gestora facturará a los clientes todos los conceptos ajenos al consumo de agua y que forman parte de la prestación del servicio, de acuerdo con los precios y conceptos que previamente haya aprobado el Ayuntamiento u organismo competente, por el mismo procedimiento.

Tributos y otros conceptos de la factura

La Entidad Gestora deberá incluir para su cobro en la factura los tributos y los precios públicos por cuenta de las entidades públicas, cuando así lo establezcan las normas que los regulen.

Derechos económicos de Acometida

Los derechos de acometida son la compensación económica que tienen que satisfacer los solicitantes de una acometida a la Entidad Gestora como contraprestación del valor proporcional de las inversiones realizadas o que haya que hacer en la red de distribución para dar servicio a la acometida, manteniendo la capacidad de suministro del sistema general de abastecimiento y particular de distribución, en las mismas condiciones anteriores a la prestación del nuevo suministro y sin ninguna merma para los preexistentes.

Los derechos de acometida podrán incluir:

- Cuota de enganche: incluirá el coste de los materiales y mano de obra de la ejecución de la acometida, incluido la reposición de los pavimentos en la vía pública, etc.
- Cuota de red: corresponde y cubre en la proporción que afecta al peticionario, el importe de las obras del sistema de abastecimiento y de adaptación de la red existente, bien en el momento de la solicitud o en las renovaciones y mantenimiento posterior. Y su prolongación, si procede, para los nuevos suministros solicitados.

La Entidad Gestora tiene que dar conocimiento al peticionario del importe de los derechos de acometida, de acuerdo con los precios aprobados por el Ayuntamiento u organismo competente, y vigentes en la fecha de la solicitud.

La vigencia de la valoración de los derechos de acometida es de treinta días hábiles. Transcurrido este plazo sin que se haya suscrito el contrato o, una vez suscrito, sin que se haya hecho efectivo el pago correspondiente, la Entidad Gestora puede mantener la valoración inicialmente realizada o aplicar los precios que en el momento del pago estén vigentes.

Los derechos de acometida serán satisfechos una sola vez por el peticionario y quedarán adscritos a la propiedad en beneficio de la finca o el inmueble que haya contratado acometida por la cual se abonó.

Fianza

Se recomienda que la Entidad Gestora exija una fianza en garantía del pago de las facturas del suministro, la cual tiene que ser depositada por el Cliente en el momento de la contratación. En los casos en los que una norma de rango legal exija el depósito de la fianza, la Entidad Gestora la depositará en el organismo competente de la Administración.

La fianza tiene por objeto garantizar las responsabilidades pendientes del Cliente a la resolución de su contrato, sin que pueda exigir el Cliente, durante su vigencia, que se aplique ésta al reintegro de sus descubiertos.

En el caso de que no existan responsabilidades pendientes en el momento de la resolución del contrato, la Entidad Gestora tiene que devolver la fianza al titular de ésta o a su representante legal. Si existe responsabilidad pendiente, cuyo importe sea inferior al de la fianza, se procederá a la devolución de la diferencia resultante.

9) CONSULTAS Y RECLAMACIONES CONTRACTUALES

Obligaciones de la Entidad Gestora

Consultas: La Entidad Gestora deberá habilitar el mecanismo adecuado para dar un servicio de recepción, tramitación y resolución de consultas sobre el servicio.

Quejas: La Entidad Gestora deberá habilitar el mecanismo adecuado para dar un servicio de recepción, tramitación y resolución de quejas.

Reclamaciones: La Entidad Gestora deberá disponer de hojas de reclamaciones para los clientes.

Tramitación de reclamaciones

Las reclamaciones de los usuarios se tramitarán conforme a lo establecido en la normativa de consumo para la defensa de los consumidores y usuarios de la Comunidad Autónoma correspondiente, o la que pudiera sustituirla.

La Entidad Gestora dispondrá de hojas de reclamaciones que entregará a los clientes que así lo requieran e informará al Ayuntamiento, con la periodicidad que éste fije, de las reclamaciones habidas, siempre y cuando se realicen en hojas oficiales, y de las contestaciones emitidas a los usuarios. Asimismo, las citadas reclamaciones quedarán recogidas en el Sistema de Información Geográfico cuando la tecnología lo permita, y otras bases de datos, ligada la información a la acometida a través de la cual se suministra al Cliente.

Toda reclamación precisará, para ser atendida, la previa identificación de quien la formule, debiendo ser el reclamante Cliente.

Las reclamaciones no paralizarán el pago de las facturaciones o liquidaciones objeto de las mismas salvo orden municipal en contra. Una vez resuelva la reclamación, la Entidad Gestora realizará la correspondiente liquidación.

Las reclamaciones se podrán formular por escrito o medios legalmente admitidos en las oficinas de la Entidad Gestora, en el Ayuntamiento o administración competente. La Entidad Gestora tiene la obligación de contestar las reclamaciones y entregar al usuario el comprobante de haber efectuado dicha reclamación. En el mismo constará, como mínimo, el nombre del reclamante, relación con la Entidad Gestora (Cliente), domicilio de suministro, fecha de la reclamación y objeto de la misma.

La Entidad Gestora dispone de un máximo de 30 días hábiles para la contestación de las reclamaciones.

Arbitraje

Las partes, de común acuerdo, se podrán acoger al Sistema Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma correspondiente y, en lo no previsto en la norma, por la normativa estatal al respecto.

10) INFRACCIONES

10. A) INFRACCIONES DE LA ENTIDAD GESTORA

Incumplimientos de la Entidad Gestora

El incumplimiento por parte de la Entidad Gestora de las obligaciones establecidas constituirá infracción administrativa, conforme a lo establecido en la regulación local, Ley autonómica o estatal correspondiente.

Los incumplimientos de las condiciones de los Pliegos de Contratación, de las Cartas de compromiso a los Clientes y otros deberes, se resolverán de conformidad con las cláusulas de los Pliegos y Contrato que regula la actuación de ésta respecto al Ayuntamiento u órgano competente, y a los clientes y usuarios en general.

10. B) INFRACCIONES DE LOS CLIENTES Y USUARIOS

Objeto y alcance del régimen sancionador

Este apartado tiene por objeto establecer unas recomendaciones para precisar un posible régimen sancionador de las infracciones administrativas cometidas por los Clientes o usuarios del servicio municipal de aguas y por todas aquellas personas cuyas acciones u omisiones afecten o incidan en el servicio o en sus instalaciones siempre que estas conductas puedan acogerse en las infracciones previstas.

Así mismo, el régimen sancionador sólo debería establecerse a falta de normativa especial o sectorial aplicable, o si ésta última es insuficiente.

Potestad sancionadora

El Alcalde, Concejal o Regidor en quien delegue, o el órgano de la Administración Autonómica que corresponda, es el órgano competente para incoar los procedimientos sancionadores, adoptar e imponer las sanciones correspondientes.

La instrucción del expediente podrá corresponder a un funcionario municipal, a un miembro de la Corporación o también a funcionarios de otras Entidades Locales en tareas de asistencia y a funcionarios de órganos de la Administración Autonómica o Central.

Actuará como Secretario, cuando proceda, el que lo sea de la Corporación, o cualquier otro funcionario municipal o autonómico debidamente capacitado, a propuesta del mismo.

La Entidad Gestora está habilitada para implantar las medidas provisionales, proporcionales a la gravedad de los hechos (potenciales fraudes cometidos o de los daños y pérdidas ocasionables), debiendo dar cuenta inmediata al órgano competente, y ejecutar aquellas acordadas por éste.

Responsables

Serán responsables las personas que, por acción u omisión, realicen los hechos o no cumplan los deberes que constituyan la infracción y, en el caso de establecimientos industriales y comerciales, las empresas titulares de estos establecimientos o quienes se estuvieren beneficiando de la infracción, ya sean personas físicas o jurídicas.

Inspección

Es recomendable, por operatividad y eficiencia, que la Entidad Gestora esté autorizada a vigilar las condiciones y formas en que los Clientes utilizan el servicio de abastecimiento.

A tal fin, la Entidad Gestora podrá solicitar y proponer el nombramiento de inspectores, los cuales obtendrán el nombramiento de inspector autorizado, expedido por el órgano competente y en su defecto por el Ayuntamiento, en tarjeta de identidad, en la que se fijará la fotografía del interesado y se harán constar las atribuciones correspondientes.

Los inspectores autorizados estarán facultados para visitar e inspeccionar los locales en que se utilice el agua suministrada y las instalaciones correspondientes, observando si existe alguna anormalidad.

Actuación inspectora

La actuación de los inspectores autorizados y acreditados se debería reflejar en un acta donde conste el nombre y domicilio del Cliente inspeccionado, las circunstancias en que se llevará a cabo la inspección, fecha y hora, así como los hechos que la originen, se deberá invitar al Cliente, al personal dependiente del mismo, familiar, o cualquier otro testigo a que presencie la inspección, a realizar en dicho acto las manifestaciones que estimen pertinentes, haciéndolas constar, con su firma debidamente acreditada mediante DNI o similar. La negativa a hacerlo no afectará en nada a la tramitación y conclusiones que se establezcan posteriormente, ni se tomarán en consideración las manifestaciones que no hayan sido reconocidas mediante firma.

Se deberá entregar una copia de este acta firmada por el inspector al Cliente.

El inspector, en concordancia con la gravedad de los hechos de los potenciales fraudes cometidos o de los daños y pérdidas de agua ocasionables, podrá precintar, si es necesario, los elementos inherentes a la infracción a fin de suspender el servicio. La actuación inspectora puede dar lugar a la adopción de las medidas provisionales.

La Entidad Gestora, a la vista del acta redactada, requerirá al propietario de la instalación para que corrija las deficiencias observadas en la misma, con el apercibimiento de que, de no llevarlo a efecto en el plazo de cinco días hábiles, se aplicará el procedimiento de suspensión del suministro que corresponda.

Cuando el personal de la Entidad Gestora encuentre derivaciones en sus redes con utilización de suministro sin contrato o convenio alguno, es decir, realizadas

clandestinamente, se aconseja de dicha Entidad pueda efectuar el corte inmediato del suministro a tales derivaciones, dando cuenta de ello inmediatamente y por escrito, al órgano superior competente y en cualquier caso, al Ayuntamiento para la incoación del correspondiente expediente sancionador.

Si no fuera posible acceder a la zona de contadores, la suspensión del suministro podrá realizarse por la llave de acometida.

Infracciones

Infracciones leves

Se recomienda considerar infracción leve el incumplimiento de las obligaciones de los Clientes y usuarios o de las prohibiciones específicas establecidas, salvo las relativas a las obligaciones económicas o aquellas que los artículos siguientes califiquen de graves o muy graves.

Infracciones graves

Deberían tener la consideración de infracciones graves las siguientes acciones u omisiones:

a) La manipulación del aparato de medición o cualquier otra actuación que comporte la utilización fraudulenta del servicio.

b) Dificultar las tareas de los inspectores del servicio, ya sea impidiendo, dificultando o restringiendo las visitas o bien amenazando o intimidando a este personal.

c) No respetar los precintos colocados por el prestador del servicio o de los organismos competentes de la Administración o manipular las instalaciones del servicio público.

d) Establecer o permitir, derivaciones en su instalación para el suministro de agua, ya sea temporal o permanentemente, a otros locales, fincas o viviendas diferentes a las consignadas en el contrato.

e) Revender el agua a terceros, incluso a los propietarios, arrendatarios u otros ocupantes de locales o viviendas no consignadas en el contrato.

f) La reiteración de tres infracciones leves en un año.

Infracciones muy graves

Se recomienda considerar infracción muy grave:

a) Cualquiera de las conductas descritas anteriormente, si causan daños graves y relevantes (superiores a la cuantía económica equivalente a 3.000 m^3 de

agua, valorados éstos al precio de la parte variable del último bloque de consumo, para los usuarios domésticos en el servicio de abastecimiento (distribución), según la tarifa vigente a la fecha de la infracción) a las instalaciones de este servicio o a otros también municipales o a la vía pública.

b) La reiteración de tres infracciones graves en un año.

Sanciones

Las **infracciones de carácter leve** motivan advertencia del Ayuntamiento o del órgano administrativo competente y la obligación de normalización de la situación en un plazo máximo de 5 días.

Además, se aconseja que sean sancionadas con multas de hasta la cuantía económica del importe de 2.000 m^3 de agua, valorados estos al precio de la parte variable del último bloque de consumo, para los usuarios domésticos en el servicio de abastecimiento (distribución), según la tarifa vigente a la fecha de la infracción.

Las **infracciones graves** deberían ser sancionadas con multas de hasta la cuantía económica del importe de 5.000 m^3 de agua, valorados éstos al precio de la parte variable del último bloque de consumo, para los usuarios domésticos en el servicio de abastecimiento (distribución), según la tarifa vigente a la fecha de la infracción.

Las **infracciones muy graves** deberían ser sancionadas con multas de hasta la cuantía económica del importe de 10.000 m^3 de agua, valorados estos al precio de la parte variable del último bloque de consumo, para los usuarios domésticos en el servicio de abastecimiento (distribución), según la tarifa vigente a la fecha de la infracción.

En cualquiera de los casos, sin perjuicio de recargos y sanciones, el responsable deberá pagar la *"liquidación por fraude"*, si se hubiera producido tal hecho, calculada según la siguiente forma:

La Entidad Gestora, en posesión del acta, deberá formular la liquidación del fraude, considerando los siguientes casos:

1. Que no exista contrato alguno para el suministro de agua.
2. Que, por cualquier procedimiento, se haya manipulado o alterado el registro del contador o aparato de medida.
3. Que se hayan realizado derivaciones de caudal, permanente o circunstancial, antes de los equipos de medida.
4. Que se utilice el agua para usos distintos de los contratados, afectando a la facturación de los consumos según la tarifa a aplicar.
5. Que se haya producido la venta o cesión a terceros de agua de la red pública.

Es aconsejable que la Entidad Gestora practique la correspondiente liquidación, según los casos, de las siguientes formas:

Caso 1.- Se formulará una liquidación por fraude, que incluirá un consumo equivalente a la capacidad o caudal "permanente" del contador que reglamentariamente hubiese correspondido a las instalaciones utilizadas para la acción fraudulenta, con un tiempo de tres horas diarias de utilización ininterrumpidas y durante el plazo que medie entre el inicio del fraude o la adquisición de la titularidad o derechos de uso de las instalaciones citadas, y el momento en que haya subsanado la existencia del fraude detectado, sin que pueda extenderse en total a más de un año.

Caso 2.- Si se han falseado las indicaciones del contador o aparato de medida instalado, por cualquier procedimiento o dispositivo que produzca un funcionamiento anormal del mismo, se tomará como base para la liquidación de la cuantía del fraude la capacidad de medida del caudal "permanente", computándose el tiempo a considerar, hasta un máximo de tres horas diarias para los "usos domésticos" y cinco horas diarias para "otros usos", desde la fecha de la última verificación oficial del contador, sin que este tiempo exceda de año y medio, descontándose los consumos que durante ese periodo de tiempo hayan sido registrados en el contador del cliente autor del fraude.

Caso 3.- Si el fraude se ha efectuado derivando el caudal antes del aparato contador, se liquidará como en el caso primero.

Caso 4.- En este caso, la liquidación de la cuantía del agua utilizada en forma indebida se practicará a favor de la Entidad Gestora, aplicando al consumo la diferencia existente entre la tarifa que en cada periodo correspondiese al uso real que se está dando el agua y las que, en dicho periodo, se han aplicado basadas en el uso contratado. Dicho periodo no podrá ser computado en más de año y medio.

Caso 5.- Se aplicará una liquidación del 20% sobre la cuantía del agua efectivamente vendida o cedida. Estimando, a falta de otros datos, un periodo diario de seis horas de uso del agua según el caudal "permanente" correspondiente al diámetro del contador (o en su defecto al de la acometida o tubería de alimentación).

En todos los casos, el importe del fraude deducido con arreglo a los preceptos establecidos en los párrafos anteriores, estará sujeto a los impuestos que le fueran repercutibles, debiéndose consignar la cuantía de los mismos en las correspondientes liquidaciones.

Las liquidaciones que formule la Entidad Gestora serán notificadas a los interesados que, contra las mismas, podrán formular reclamaciones ante el Ayuntamiento y el organismo competente en materia de consumo, en el plazo de quince días a contar desde la notificación de dicha liquidación sin perjuicio de las demás acciones en que se consideren asistidos.

Graduación de las sanciones

Al determinar las multas correspondientes, se recomienda garantizar la adecuación debida entre la gravedad del hecho constitutivo de la infracción y la sanción aplicada. Se considerarán especialmente los siguientes criterios:

a) La existencia de intencionalidad o reiteración, así como el grado de participación en los hechos del infractor y el beneficio obtenido por este motivo de la infracción administrativa.

b) La naturaleza de los perjuicios causados, atendiendo a la gravedad del daño derivado de la infracción, a la alteración causada y al grado de afectación que dicha infracción haya tenido en la salud y seguridad de las personas.

c) La reincidencia, por comisión, en el plazo de un año, de más de una infracción de la misma naturaleza, si ha sido declarada por firme resolución en la vía administrativa.

Concurrencia de sanciones

Si la comisión de una de las infracciones administrativas se deriva necesariamente a la comisión de otra u otras, es aconsejable imponer únicamente la sanción más elevada de todas las que sean susceptibles de aplicación.

En ningún caso pueden sancionarse hechos que hayan estado previamente en el ámbito penal o administrativo en aquellos supuestos en que se aprecie la identidad del sujeto, de los hechos y de los fundamentos de la sanción impuesta. Existirá identidad de fundamento cuando sean los mismos intereses públicos protegidos por los regímenes sancionadores concurrentes.

Si durante la tramitación del procedimiento sancionador se aprecia la posible calificación de los hechos como constitutivos de un delito o falta de estafa, apropiación indebida o fraude en el suministro, según la regulación contenida en el Código Penal, se procederá, de acuerdo con la legislación vigente, a dar traslado de todas las actuaciones practicadas a la autoridad judicial competente, suspendiendo el procedimiento administrativo hasta que la autoridad judicial haya incoado y resuelto el proceso penal que corresponda.

La Entidad Gestora podrá personarse en el procedimiento en vía penal, para poder reclamar la indemnización por daños que pudiera proceder.

Reparación de daños

La imposición de las sanciones es independiente de la obligación exigible en cualquier momento al responsable de la infracción de la reposición de la situación alterada en su estado originario, así como la indemnización por los daños y perjuicios causados en las instalaciones municipales, obras anexas, o cualquier otro bien del patrimonio municipal

o de la Entidad Gestora que haya resultado afectado. La reposición y reparación se ejecutará por la Entidad Gestora a cargo del responsable de la infracción.

Compatibilidad de las sanciones con otras medidas y responsabilidades

No tendrán carácter sancionador las suspensiones del suministro que autorice el Ayuntamiento u órgano competente, ni los acuerdos de resolución unilaterales de contratos de clientes. La imposición de sanciones será compatible con la adopción simultánea de cualquiera de estas medidas.

Las sanciones previstas se imponen con independencia de la responsabilidad civil o penal que pueda ser ejercida ante los Tribunales competentes.

Procedimiento sancionador

Los expedientes sancionadores se tramitarán en virtud del procedimiento sancionador que establezca el Ayuntamiento u órgano competente. En defecto de este procedimiento propio, serán de aplicación los procedimientos sancionadores de la Administración Autonómica o de la Administración del Estado.

Medidas provisionales

Los órganos competentes para acordar el inicio del procedimiento sancionador, por propia iniciativa o a propuesta del Instructor, podrán adoptar, mediante acuerdo motivado y en cualquier fase del procedimiento sancionador, las medidas provisionales que tengan por objeto asegurar la eficacia de la resolución que pudiera recaer, el buen fin del procedimiento, evitar el mantenimiento de los efectos de la infracción o asegurar las exigencia de los intereses generales.

En la adopción de estas medidas se deben tener presentes las pautas siguientes:

a) La existencia de elementos de juicio suficientes que justifiquen la conveniencia de adoptar medidas provisionales.
b) La idoneidad y proporcionalidad de las medidas adoptadas en referencia a los hechos y circunstancias determinados en el expediente sancionador.
c) La omisión de medidas provisionales que puedan causar perjuicio de reparación imposible o difícil, así como de aquellas otras que conlleven la violación de derechos amparados por las leyes.

Las medidas de carácter provisional podrán consistir en la suspensión temporal de actividades, en la prestación de fianzas, en la suspensión del suministro y el precintado de acometidas, con la finalidad de paralizar los efectos de la infracción, así como en aquellas otras previstas en normas sectoriales específicas.

11) RECOMENDACIONES TÉCNICAS. CONCLUSIONES

Tanto por parte de la FEMP como por la de AEAS, se ha identificado la necesidad de revisar, ordenar, racionalizar y actualizar la heterogénea y, en general, anticuada, regulación existente en las relaciones de los actores que intervienen.

Y dado que las relaciones entre el responsable o regulador del servicio (municipio) y el gestor del mismo (bien sea entidad pública, privada o mixta) suelen estar bien determinadas en los contratos correspondientes (convenio, encargo, concesión, contratación, etc.), y en la documentación aneja a estos (Pliegos de Bases, etc.) se ha considerado oportuno precisar, de conformidad con la evolución y especialización de estos servicios, la regulación entre el prestador del servicio y el cliente, usuario o consumidor final, sin olvidar el papel sustantivo de la entidad pública responsable.

Por ello, y para facilitar la redacción de los posibles reglamentos municipales o supramunicipales en materia de regulación de los servicios de abastecimiento de aguas aptas para el consumo humano en las aglomeraciones de carácter urbano, se ofrece este documento de recomendaciones, estructurado de forma similar a lo que podría ser la figura técnica y legal que finalmente decida aprobar, en el ámbito de sus competencias, el correspondiente órgano de decisión municipal.

La experiencia española es amplia y rica en alternativas de gestión y en mecanismos y procedimientos de desarrollo de la actividad. Fruto de ello son las "buenas prácticas" o mejores prácticas, como aquellas que han demostrado una mayor eficiencia en su aplicación.

Por ello y siguiendo el detalle de estas recomendaciones, un futuro Reglamento de Servicio de Abastecimiento de agua urbana debería:

- Definir claramente el papel que se reserva el responsable legal del servicio y que debería centrarse en asegurar la prestación eficiente del mismo, planificando (se considera fundamental, como una "buena práctica" la redacción de Planes Directores de las infraestructuras y servicios de abastecimiento), regulando, definiendo la forma de gestión y haciendo el seguimiento y control oportuno. A tal fin deberá concretar las contraprestaciones tarifarias correspondientes (recomendamos la lectura y asunción de los consejos y aclaraciones contenidas en la GUÍA DE TARIFAS DE LOS SERVICIOS DE ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO DE AGUA, desarrollada también gracias al convenio FEMP y AEAS).

  No debiendo olvidar sus responsabilidades sobre la coordinación y control de las obras, instalaciones e infraestructuras (desarrolladas muchas veces por Administraciones Públicas de rango superior) así como el control de las acciones relacionadas con las prácticas de consumo.

- Establecer el ámbito geográfico de actuación y el de gestión de la entidad gestora encargada de la prestación del servicio.

- Diferenciar los usos del agua urbana, dando prioridad al suministro doméstico sobre otros posibles usos alternativos y reconociendo la importancia de los suministros de seguridad para sistemas contra incendios. No obstante, se recomienda simplificar al máximo el número de usos, para hacer más sencillas y entendibles por el cliente las condiciones diferenciales entre usos.

- Definir con precisión y detalle los derechos y obligaciones de los clientes. Teniendo presente que con el grado de desarrollo y participación ciudadana la divulgación, la información y la facilitación de vías para formular consultas, quejas o reclamaciones se hace básica.

  Obviamente la exigencia al respeto debido tanto al uso eficiente y racional del recurso agua como a las instalaciones e infraestructuras públicas, junto con la obligación de contribuir a la sostenibilidad del servicio deben ser obligaciones del cliente final.

- Por razones obvias de protección del cliente, y aunque las obligaciones y derechos de la entidad gestora están precisadas en sus relaciones contractuales con la Administración pública actuante, parece recomendable que se establezcan en el correspondiente reglamento, asegurando así la transparencia para el receptor final.

- Aún teniendo presente el principio de ACCESO UNIVERSAL de este servicio a los ciudadanos, es necesario ordenar o regular los elementos técnicos que hacen posible el suministro domiciliario.

  Así, es necesario establecer las condiciones y características de las acometidas individuales a los puntos de consumo y su conexión con las redes internas propiedad del cliente.

  Es preciso, y particularmente importante en municipios con previsión de amplio desarrollo poblacional y urbanístico, fijar las condiciones para el suministro y acometida de los nuevos desarrollos, planes o polígonos.
  Otro elemento básico de regulación es la relación contractual entre el prestador y el cliente, su trámite administrativo y las previsiones de evolución futura.

- Empleo de dispositivos de medida (contador). En nuestro país está ampliamente extendida la medición de los caudales suministrados a través del "contador", con precisión y seguridad, y siendo considerada una "buena práctica" para asegurar principios de racionalidad, eficiencia del servicio y equidad entre los clientes y frente a la exigibilidad de la recuperación de los costes. El Reglamento de Abastecimiento deberá precisar las condiciones del dispositivo, homologación y verificación, su

localización e instalación y los procedimientos para sustituirlo, renovarlo o modificar su emplazamiento.

Asegurar la integridad, física y de uso o utilidad, del dispositivo es un elemento o condición que debe ser precisada en la regulación del servicio.

No se puede olvidar, como actividades a ser reguladas, el régimen y periodicidad de las lecturas, o los procedimientos de evaluación alternativa en casos de incidencias o anomalías. Por ello se han establecido recomendaciones de detalle en este documento.

- Precisar aquellos aspectos relativos a la contraprestación económica por parte del cliente, definiendo con claridad las condiciones de facturación (acorde a la regulación tarifaria pertinente), tales como el alcance, contenido, periodicidad, fiscalidad, plazos y formas de atender el pago.

  Por ser una práctica muy utilizada como garantía, deben establecerse las condiciones relativas a las fianzas.

  En este documento se ha utilizado la palabra "tarifa" como término general, siendo sinónimo la de "tasa".

  A estos efectos es conveniente recordar la precisión realizada recientemente por la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, en su Disposición final quincuagésima octava, modificando la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria. Recordamos aquí las condiciones legales que rigen, por tanto, actualmente respecto a la aplicación de Tarifas o Tasas:

  > La contraprestación de servicios públicos tendrá la naturaleza de precio privado (tarifa) cuando sea satisfecho por el usuario al gestor del servicio cuando su naturaleza jurídica sea de derecho privado, y de tasa cuando se trate de una gestión directa realizada por la Administración.

- Establecer los mecanismos y condiciones de atención al cliente, la tramitación y resolución de consultas y reclamaciones, asegurando la imparcialidad de las actuaciones adaptando mecanismos de arbitraje o similares.

- Se fijará, frente a los incumplimientos de los clientes o la Entidad Gestora de las obligaciones contenidas en el correspondiente reglamento, el régimen sancionador correspondiente. A los efectos de evitar obsolescencias reglamentarias se aconseja que la cuantía de las sanciones se fije de forma indirecta a través del precio (en cada momento actualizado de acuerdo al régimen de tarifas pertinente) del propio servicio del agua. Es práctica habitual fijar una gradación de las infracciones, catalogándolas en tres niveles (leves, graves y muy graves).

- Prevenir, mediante un procedimiento similar al que se detalla en el Anexo adjunto a este texto, el régimen excepcional aplicable a situaciones coyunturales y de emergencia en caso de sequía, en donde se establecerán criterios de actuación más restrictivas y se suspenderán temporalmente algunos derechos ciudadanos.

ANEXO

RÉGIMEN REGULADOR APLICABLE A SITUACIONES DE EXCEPCIONALIDAD O EMERGENCIA DE SEQUÍA

En situaciones de excepcionalidad u emergencia, se recomienda la aplicación del régimen regulador que a continuación se propone:

Órgano competente

Corresponde al Alcalde, u autoridades autonómicas o estatales competentes, la potestad de adoptar las medidas excepcionales previstas, así como las otras que sean necesarias y apropiadas y las previstas en el Plan de Contingencia, orientadas a gestionar de forma eficiente y racional el suministro de agua para el consumo humano.

Prohibiciones y restricciones aplicables al agua de la red de abastecimiento domiciliaria

En cumplimiento de las prescripciones que pueda dictar la Administración competente en materia de recursos hídricos y en el ejercicio de las competencias en materia de distribución domiciliaria de agua para el consumo humano, se podrán acordar en los periodos declarados de excepcionalidad y de emergencia, las siguientes medidas dirigidas a asegurar el ahorro de agua y el uso racional:

a) Fijar un límite o prohibir el uso de agua para riego de jardines, solares, prados, huertos, zonas verdes y deportivas, de carácter público o privado.

b) Fijar un límite o prohibir el uso de agua para la limpieza de viales, calles, sendas y aceras, de carácter público o privado, sin perjuicio de la necesidad del mantenimiento de las condiciones higiénicas y sanitarias apropiadas.

c) Fijar un límite o prohibir el uso de agua para el llenado de piscinas, estanques y fuentes, privadas o públicas.

d) Regular, delimitar o prohibir el uso de agua para las fuentes públicas que no dispongan de elementos automáticos de cierre.

e) Prohibir el uso de agua de la red para el lavado de toda clase de vehículos, exceptuando el realizado por las empresas dedicadas a esta actividad.

f) Prohibir o limitar el uso de agua de la red en instalaciones de refrigeración y acondicionamiento sin un sistema de recuperación de circuito cerrado.

g) Establecer objetivos de ahorro en el consumo, en función de los límites porcentuales de ahorro que se determinen por la autoridad competente. El incumplimiento de estos objetivos tendrá la consideración de consumo excesivo.

En el caso de suministros por medio de aforos se podrá exigir la instalación, a cargo del abonado, de mecanismos limitadores de caudal, que garanticen el cumplimiento de los objetivos de ahorro en el consumo.

h) Fijar un límite o prohibir cualquier otro uso del agua para el consumo humano no previsto en este apartado y respecto al cual la Administración competente determine su prohibición o limitación.

En situación de emergencia, además de las medidas establecidas anteriormente, también podrán adoptarse las siguientes:

a) Establecer restricciones temporales o reducciones de las dotaciones por persona y día para el consumo humano, industrial y comercial, así como disponer la interrupción de los suministros durante las franjas horarias que se determinen en función de los escenarios que la Administración competente establezca. La adopción de esta medida implicará automáticamente la autorización al prestador del servicio para ejecutar aquellas operaciones en las redes que sean necesarias. Esta actuación no se podrá llevar a cabo sin la información previa a los afectados.

b) Cualquier otra no mencionada en este apartado y que esté prevista por la declaración de emergencia o la normativa reguladora de las medidas excepcionales y de emergencia en relación con la utilización de los recursos hídricos.

   En referencia a los suministros críticos (centros sanitarios y otros), se hará lo dispuesto en el Plan de Contingencia vigente en cada momento.

Por el hecho de tratarse de situaciones de emergencia por falta de agua, derivadas del artículo 58 del Real Decreto Legislativo 1/2001, de 20 de julio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Aguas, las medidas indicadas, no dan lugar a indemnización a favor de las personas físicas y jurídicas afectadas.

Obligaciones de la Entidad Gestora

La Entidad Gestora queda obligada a informar a los usuarios y Clientes, por los medios de comunicación de mayor difusión tanto audiovisuales como escritos y tan claramente como sea posible, de las restricciones temporales o de dotaciones aprobadas, así como del resto de medidas que se tendrán que implantar, de acuerdo con las instrucciones dictadas.

La Entidad Gestora queda también obligada a prestar la colaboración necesaria a las autoridades y al personal municipal.

Infracciones

Las infracciones pueden ser leves, graves y muy graves. La graduación de la infracción será evaluada en función del agua consumida, sus usos, así como la reincidencia del hecho objeto de infracción.

Tendrán la consideración de **infracciones leves** las acciones u omisiones que infrinjan cualquiera de las medidas previstas, cuando se haya acordado la limitación o la prohibición para estas actividades.

Específicamente se prevén como infracciones leves las acciones siguientes:

1. Lavar vehículos.
2. Regar jardines y zonas similares de una superficie de hasta 200 m^2.
3. Llenar piscinas de una superficie máxima de 40 m^2.
4. El consumo excesivo de agua, en caso de estar limitado para el uso doméstico.
5. El consumo excesivo de agua en caso de estar limitado para otros usos, siempre que no se supere en más de un 10% el límite fijado.
6. El uso de agua para el consumo humano en instalaciones de refrigeración y acondicionamiento sin un sistema de recuperación de circuito cerrado.
7. La falta de instalación de los mecanismos limitadores de caudales en el caso de suministro por medio de aforamientos, si se ha exigido.

Tendrán la consideración de **infracciones graves** las acciones u omisiones que infrinjan cualquiera de las medidas previstas, cuando se haya acordado la limitación o prohibición en el uso de agua para estas actividades y la infracción se haya de considerar grave de acuerdo con los criterios de graduación aplicables.

Específicamente se tipifican como infracciones graves las acciones siguientes:

1. Regar jardines de una superficie superior a 200 m^2 e inferior a 1.000 m^2.
2. Llenar piscinas de una superficie de entre 40 m^2 y 100 m^2.
3. El consumo excesivo de agua en caso de estar limitado para usos diferentes al doméstico, siempre que se exceda entre un 10% y un 20% del límite fijado.
4. La reincidencia por haber cometido en el plazo de seis meses una actuación sancionada como leve.

Tendrán la consideración de **infracciones muy graves** las acciones u omisiones que infrinjan cualquiera de las medidas previstas, cuando se haya acordado la prohibición o la limitación del uso del agua para estas actividades, y la infracción se haya de considerar muy grave de acuerdo con los criterios de graduación aplicables.

Específicamente se tipifican como infracciones muy graves las acciones siguientes:

1. Regar jardines de una superficie superior a 1.000 m^2.
2. Llenar piscinas de una superficie superior a 100 m^2.

3. El consumo excesivo de agua, en caso de estar limitado a usos diferentes del doméstico, siempre que se exceda en más del 20% el límite fijado.
4. La obstaculización o desatención de los requerimientos que realice el Ayuntamiento o la Entidad Gestora.
5. La reincidencia por haber cometido en el plazo de seis meses una actuación sancionada como grave.

Sanciones

Las infracciones previstas anteriormente serán sancionadas, de acuerdo con los límites establecidos en el artículo 140 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen local, con las multas establecidas en este documento.

Graduación de las sanciones

Las sanciones se graduarán de acuerdo con la gravedad del hecho constitutivo de la infracción, de los perjuicios producidos, de las circunstancias de las personas responsables, de la repercusión de la prohibición infringida, de la situación de gravedad respecto a otros usuarios del abastecimiento, del beneficio obtenido, de la existencia de intencionalidad y de la reincidencia cuando esta haya sido declarada así en una resolución expresa.

En cualquier caso, se considerará circunstancia atenuante la adopción por parte del infractor de medidas inmediatas correctoras de la infracción.

En ningún caso, la imposición de una sanción puede ser más beneficiosa para el responsable que el cumplimiento de las normas infringidas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 131.2 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Denuncias

Las denuncias de oficio que se formulen al Ayuntamiento por particulares o por la Entidad Gestora, darán lugar a que se abran las diligencias correspondientes, con la finalidad de comprobar los hechos denunciados y, en su caso, incoar el expediente sancionador.

En el supuesto de denuncias formuladas por los particulares, estas habrán de facilitar todos los datos necesarios para la comprobación, por parte del personal de inspección municipal o de los Inspectores autorizados de la Entidad Gestora, de los hechos denunciados.

Responsabilidad

Son responsables de las infracciones las persones físicas o jurídicas que por acción u omisión ejecuten los hechos constitutivos de la infracción, aunque sea a título de simple inobservancia, y en concreto las personas siguientes:

a) El titular del contrato de suministro o Cliente, o en su caso el usuario del abastecimiento.

b) La persona o personas que manipulan los elementos de abastecimiento con la finalidad de eludir el cumplimiento de las medidas contra la sequía establecidas.

Procedimiento sancionador

A fin de dar efectividad al cumplimiento de las órdenes y de los procedimientos urgentes y específicos que puedan afectar las condiciones de prestación del servicio, corresponde al Ayuntamiento, a través del Alcalde o Concejal en quien delegue, el ejercicio de la potestad sancionadora con sujeción al procedimiento sancionador previsto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento Administrativo común o en su caso, a la autoridad autonómica o estatal correspondiente.

En el control y la vigilancia del cumplimiento de las previsiones de esta norma participarán tanto los inspectores municipales como la Policía Local. La Entidad Gestora colaborará en las tareas de inspección que le sean requeridas por las autoridades y el personal municipal.

Otras medidas

Al objeto de poder realizar un mejor control y seguimiento de los objetivos de ahorro en el consumo , se podrá ordenar a la Entidad Gestora el ajuste y la reducción de los períodos de lectura y facturación, en coherencia con las capacidades de gestión disponibles.

Así mismo y con la finalidad de asegurar un mejor control preventivo de los objetivos de reducción de consumos de agua, se podrá reducir temporalmente (durante el periodo establecido como excepcional o de emergencia) los valores límites de los diferentes bloques de consumo en que se estructure la tarifa, e incluso incrementar los costes unitarios del agua consumida.

Sin perjuicio de la imposición de las sanciones que correspondan, se pueden adoptar cautelarmente en caso de presunta infracción las medidas siguientes:

a) En el supuesto de detectar consumos de agua que durante un periodo de un mes incumplan los objetivos de ahorro que en cada momento se hayan establecido, calificados como excesivos, se podrá ordenar la instalación a costa del usuario de dispositivos limitadores del caudal suministrado o interrumpir el suministro durante determinadas franjas horarias.
b) Si se detectan actuaciones calificadas como infracciones graves o muy graves, se podrá ordenar la suspensión de suministro, una vez comprobada la infracción.
c) Las normas previstas en los párrafos anteriores serán igualmente aplicables en los supuestos que, aún cumpliendo los objetivos de ahorro establecidos, el consumo supere en más de un 20% del consumo estándar por persona que se haya determinado.

DOCUMENTOS DE UTILIDAD: Formatos

- **Modelo de contrato del servicio**
- **Esquema de Acometida y equipamiento de armarios o baterías de contadores**
- **Esquema de instalación de contadores**
- **Esquema de elementos asociados a la instalación de contadores**

MODELO DE CONTRATO DEL SERVICIO

CONTRATO Nº:

C/	En cumplimiento con la Ley Orgánica de Protección de Datos le informamos, y Vd. consiente expresamente al firmar este documento, que los datos facilitados en el mismo, así como los aportados con posterioridad, sean incorporados a un fichero titularidad del Ayuntamiento, siendo tratados por la entidad prestataria del servicio que aparece en la parte superior de este contrato. La finalidad es la gestión de la relación contractual con Vd. mantenida, así como atender sus consultas y poderle remitir información sobre novedades, actividades o servicios del Ayuntamiento o de la entidad prestataria, que puedan resultar de su interés a través de diferentes medios, incluyendo los electrónicos. Vd. podrá negarse al tratamiento con finalidad comercial, marcando con una x la siguiente casilla: ( ) No deseo recibir información sobre novedades, actividades o servicios. Vd. podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, dirigiendo una solicitud por escrito, con la ref. "Protección Datos" y fotocopia de su DNI a la entidad prestataria a la dirección

La persona física o razón social cuyos datos se expresan a continuación, contrata como cliente los Servicios de Agua y/o Saneamiento y/o Depuración y/o Vertido, a través del concensionario del Servicio con CIF: bajo las siguientes condiciones

A.- IDENTIFICACIÓN DEL TITULAR

NOMBRE Y APELLIDOS O RAZÓN SOCIAL			NIF/CIF
TELÉFONO (1)	TELÉFONO (2)	NÚMERO FAX	E-MAIL
NOMBRE Y APELLIDOS REPRESENTANTE	NIF/CIF REPRESENTANTE		RAZÓN REPRESENTACIÓN

DATOS DE LA FINCA ABASTECIDA

DIRECCIÓN		Nº	BLQ.	ESC.	PISO	PUERTA
CÓDIGO POSTAL	POBLACIÓN			PROVINCIA		PAIS

B.- DATOS DE CORRESPONDENCIA

NOMBRE Y APELLIDOS						
TELÉFONO (1)	TELÉFONO (2)	NÚMERO FAX	E-MAIL			
DIRECCIÓN		Nº	BLQ.	ESC.	PISO	PUERTA
CÓDIGO POSTAL	POBLACIÓN			PROVINCIA		PAIS

C.- CARACTERÍSTICAS DEL SUMINISTRO Y DE LA INSTALACIÓN INTERIOR

Doméstica / General	Tarifa de facturación	Calibre contratatado:
Act. Doméstica:	N. Viviendas:	Nº Instalador:
Act. Comercial:	N. Loc.Comercial:	Nº Boletín instalación:
Act. Industrial:	N. Loc. industrial:	Diametro de la acometida:
Caudal solicitado (l/s):		Caudal contratado (l/s):
Tipo suministro:	Modalidad:	Presión mínima en llave de registr:

EQUIPOS DE MEDIDA INSTALADOS

Calibre	Caudal	Clase	Tipo	Nº contador

Los datos específicos del contador se detallan en cada factura periódica de consumo

D.- CONDICIONES ECONÓMICAS

Servicio prestado			Importe
		Total:	

El lugar de pago será en las oficinas de [illegible] o por domiciliación bancaria.

E.- CONDICIONES DE FACTURACIÓN Y DURACIÓN DEL CONTRATO

FACTURACIÓN: MODALIDAD: FECHA LÍMITE:

ORDEN DE DOMICILIACIÓN BANCARIA

CLIENTE: **NIF/CIF:**

EMPRESA: **CIF:**

FECHA DOMICILIACIÓN:

CÓDIGO DE CUENTA CLIENTE			
BANCO	SUCURSAL	D.C.	NUMERO CUENTA

Fdo: EL CLIENTE

F.- CONDICIONES GENERALES

1- Para la firma del presente, el titular del contrato deberá presentar los siguientes documentos: Documento que acredita la personalidad del contratante, Título de propiedad o contrato de inquilinato, Licencia de primera ocupación o cédula de habitabilidad y cuantos documentos sean requeridos por la Empresa Suministradora, según lo estipulado en la Normativa Vigente que sea de aplicación.

2- Los contratos se entienden estipulados por el plazo fijado en la póliza.

3- El precio aplicado al suministro de este contrato es conforme a las tarifas vigentes que en cada momento sean aprobadas por el Organismo Competente, por lo tanto, si durante la vigencia del mismo fueran autorizadas tarifas superiores, la Empresa Suministradora podrá aplicarlas sobre el estipulado contrato, a partir de la fecha en que el aumento sea autorizado.

4- El agua que suministre la Empresa Suministradora, en virtud del siguiente contrato, se destinará única y exclusivamente al uso estipulado en dicho contrato.

5- El titular del contrato no podrá suministrar agua objeto de este contrato a terceros, ni tampoco a otros usos distintos del pactado, ni establecer o dejar establecer un ramal nuevo sobre el suyo para otro servicio distinto del pactado, aunque aquél sea de su propiedad.

6- Todos los trabajos y materiales para la reparación, reforma y conservación de la toma, ramal o accesorios, serán efectuados por la empresa suministradora, con cargo al titular del contrato o comunidad de propietarios del inmueble que abastezca el mismo ramal, previa presentación del presupuesto correspondiente y su aceptación por el titular del contrato.

7- El contador deberá estar homologado.
La elección del tipo de contador, su diámetro y emplazamiento (que será siempre el punto más próximo posible al del arranque del ramal), se fijarán según lo especificado en la Reglamentación Vigente.

8- El titular del contrato deberá proteger siempre el contador con una arqueta o armario, los cuales se colocarán, siempre que sea posible, en la fachada del inmueble.

9- El contador deberá mantenerse en buen estado de conservación y funcionamiento, pudiendo la Empresa Suminsitradora someterlo a cuantas verificaciones considere necesarias o llevar a cabo las sustituciones que reglamentariamente procedan.

10- El contador podrá comprobarse, a instancias del titular del contrato y/o de la Empresa Suministradora, cuantas veces se juzgue necesario. En caso de discrepancia, el gasto que origina la comprobación será siempre satisfecho por aquél a quien no asista la razón.
En el caso de que el contador no registrara correctamente el agua que por él pasa, excediendo la diferencia apreciada de la tolerancia legal admitida, las liquidaciones por diferencia o por exceso que hubieran de practicarse se regularán por lo dispuesto en la Normativa vigente sobre la materia.

11- Sin perjuicio de cuanto al efecto se establece en el CTE - Código Técnico de la Edificación, todo usuario deberá utilizar de forma correcta las instalaciones a su servicio, adoptando las medidas necesarias para conservar las mismas en la forma más adecuada, y evitando el retorno a la red de posibles aguas contaminantes, manteniendo además, intactos los precintos que garantizan la inviolabilidad del contador y de las instalaciones de acometida, en su caso, como bienes de servicio público; así como garantizando las condiciones idóneas para la toma de lectura de consumo del mismo.
Facilidades para las instalaciones o inspecciones: Todo peticionario de suministro, está obligado a facilitar a la Entidad Suministradora la colocación de los elementos precisos en la propiedad objeto del suministro, así como a permitir la entrada a aquélla, al personal autorizado por dicho Servicio, que así lo acredite, a fin de que pueda efectuar cuantas comprobaciones estén relacionadas con el suministro. Igualmente, el peticionario de un suministro está obligado a ceder a la Entidad Suministradora el uso de los locales, recintos o arquetas necesarios para la instalación de los equipos de medida y elementos auxiliares adecuados en cada caso.

12- Si por paro, accidente, mal funcionamiento o cualquier otra causa del contador, no se pudiese saber el consumo efectuado por el titular del contrato, se tomará un consumo estimado, calculado según estipule la Reglamentación vigente.

13- El titular del contrato está obligado a permitir el acceso del personal debidamente acreditado de la Entidad Suministradora a los locales y lugares donde se hallen instalados los aparatos medidores así como facilitar la inspección de las instalaciones de acometida y red interior.

14- El titular del contrato deberá abonar a su primera presentación el importe de los recibos que por suministro de agua le presente la Empresa Suministradora, así como el de las cuotas que rijan por vigilancia y conservación o por los gastos de modificación, reparación o variación de las instalaciones que se hayan realizado reglamentariamente. Todos los pagos deberá hacerlos contra entrega del correspondiente recibo.
La fecha de vencimiento, lugares y forma de pago de las facturas deberá ir claramente definida en las mismas.

15- Sin perjuicio de las responsabilidades de distinto orden en que el titular del contrato pueda incurrir, por la realización de actos que este contrato de suministro prohíbe, la Empresa Suministradora, suspenderá el suministro por las causas determinadas en la Normativa vigente.

16- Regularidad en la prestación de los servicios: La Entidad Suministradora estará obligada a mantener la regularidad en el suministro del agua, salvo casos de fuerza mayor.

17- Avisos Urgentes: La Entidad Suministradora está obligada a mantener un Servicio permanente de recepción de avisos al que los usuarios pueden dirigirse a cualquier hora, para comunicar averías o recibir información en caso de emergencia.

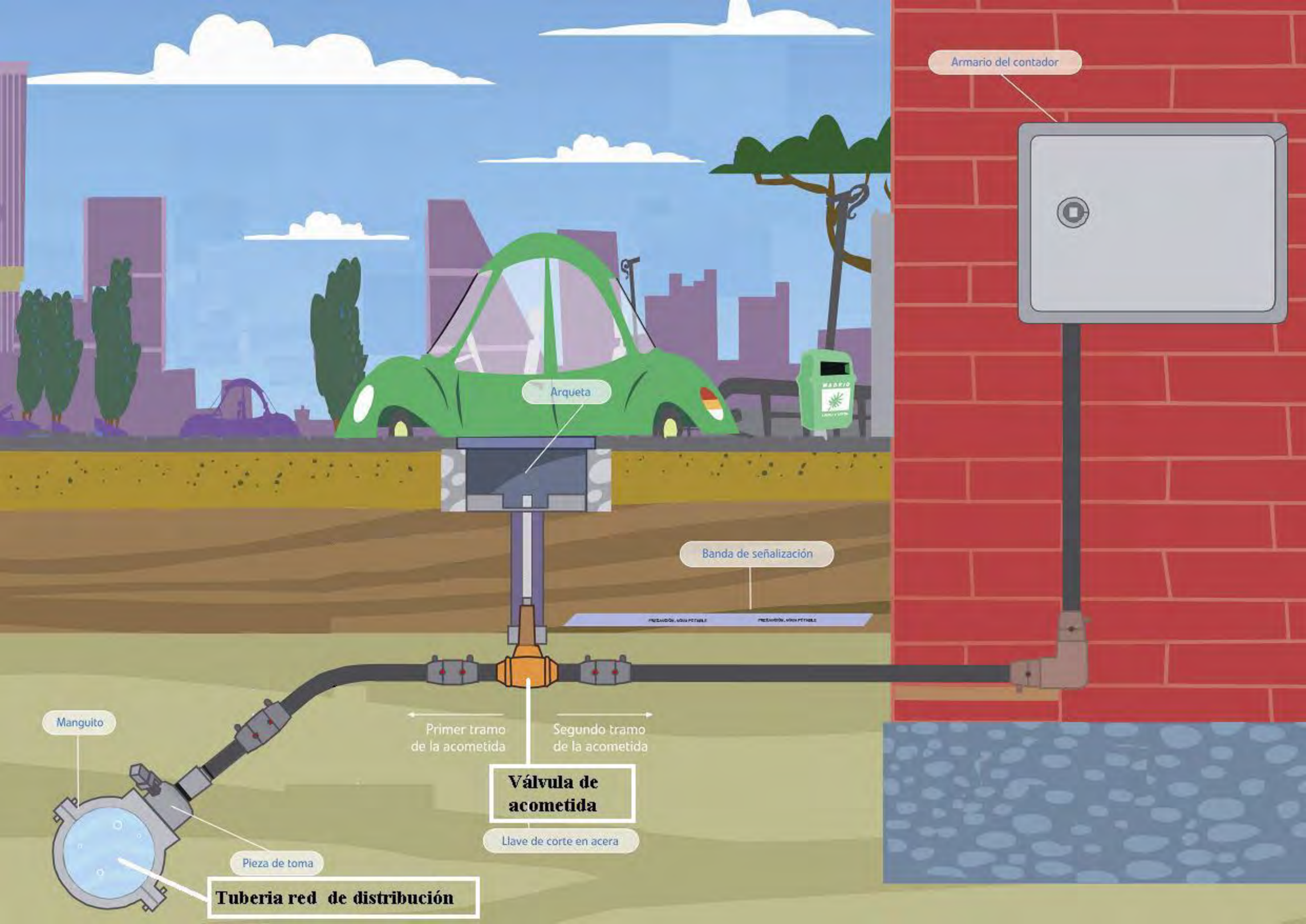
18- Las reclamaciones dudas e interpretación de las condiciones de suministro y cuanto se relacione con este contrato, serán resueltos administrativamente por la Empresa Suministradora.
Corresponde a los Tribunales de Justicia, a instancia de la parte interesada, intervenir en todas las cuestiones propias de su jurisdicción.

En , a

Fdo: EL CLIENTE

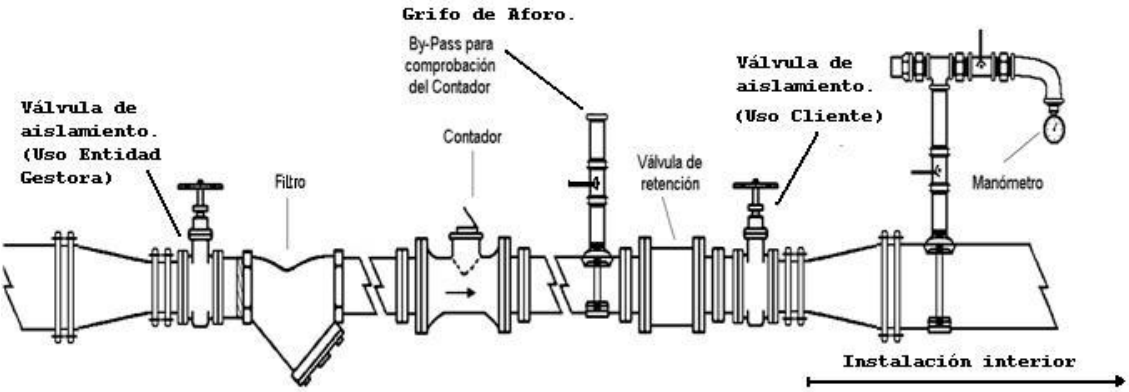
Fdo: LA EMPRESA

ESQUEMA DE ACOMETIDA Y EQUIPAMIENTO DE ARMARIOS O BATERÍAS DE CONTADORES

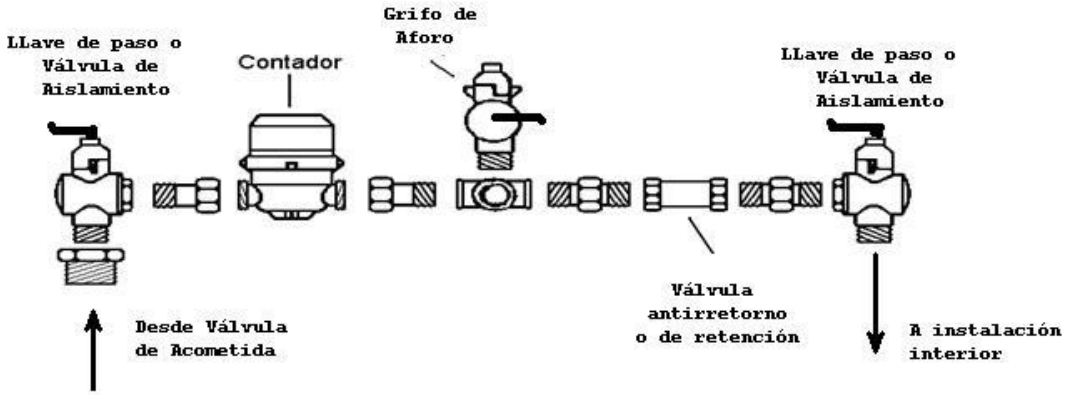

Armario del contador
Arqueta
Banda de señalización
Manguito
Primer tramo de la acometida
Segundo tramo de la acometida
Válvula de acometida
Llave de corte en acera
Pieza de toma
Tuberia red de distribución

ESQUEMA DE INSTALACIÓN DE CONTADORES

MONTAJE CONTADOR DN >=40 MM



MONTAJE CONTADOR DN 13-32 MM

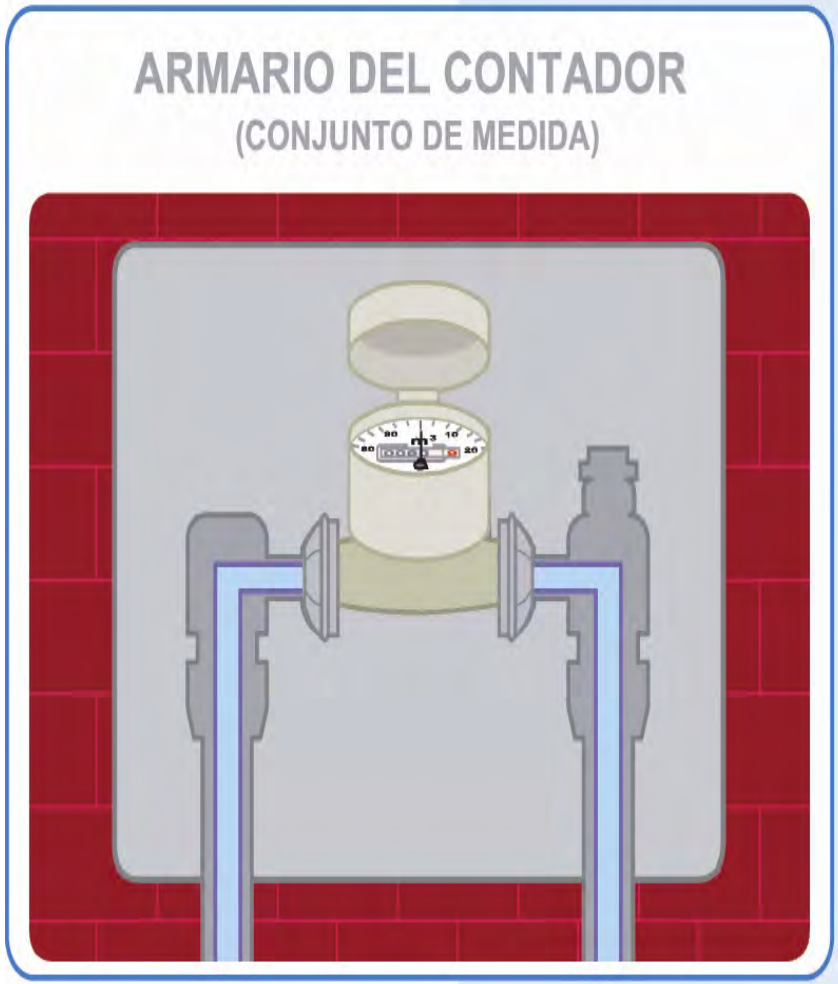


ESQUEMA DE ELEMENTOS ASOCIADOS A LA INSTALACIÓN DEL CONTADOR

Llave de entrada al contador

Sus funciones son la de aislamiento del resto de elementos del conjunto de medida y corte provisional en caso de rotura o mantenimiento en el contador o en la llave de salida. Dispone de un sistema de condena que permite cortar el agua y así evitar el uso fraudulento.

Esta llave será manipulada exclusivamente por personal autorizado, y por los usuarios en caso de emergencia.

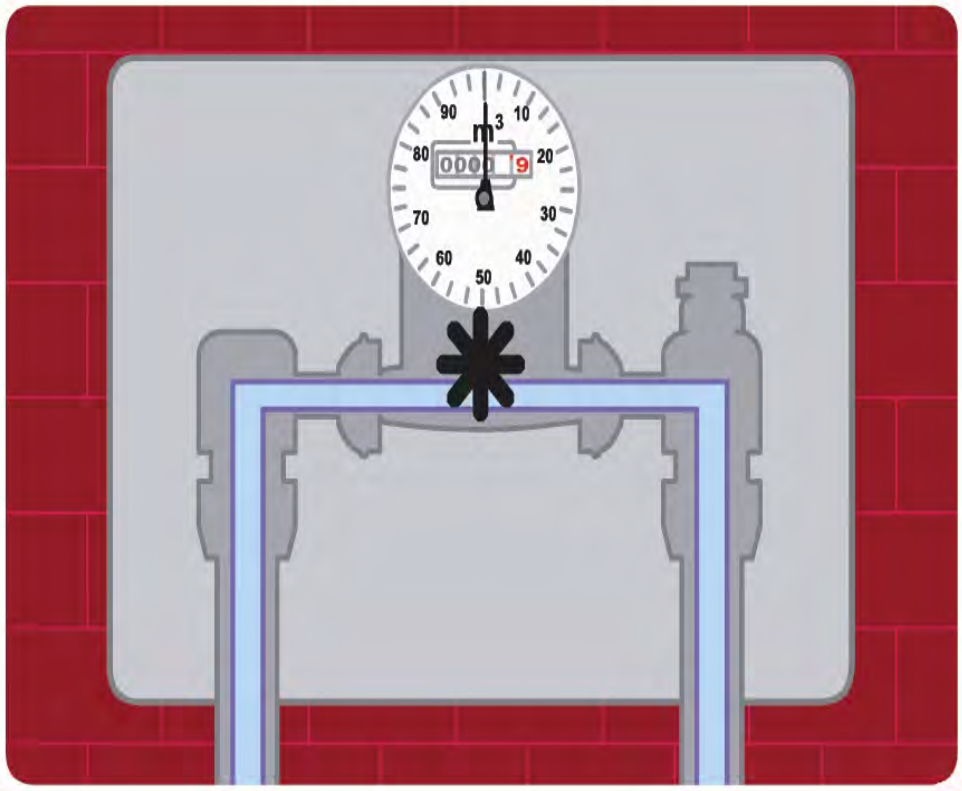


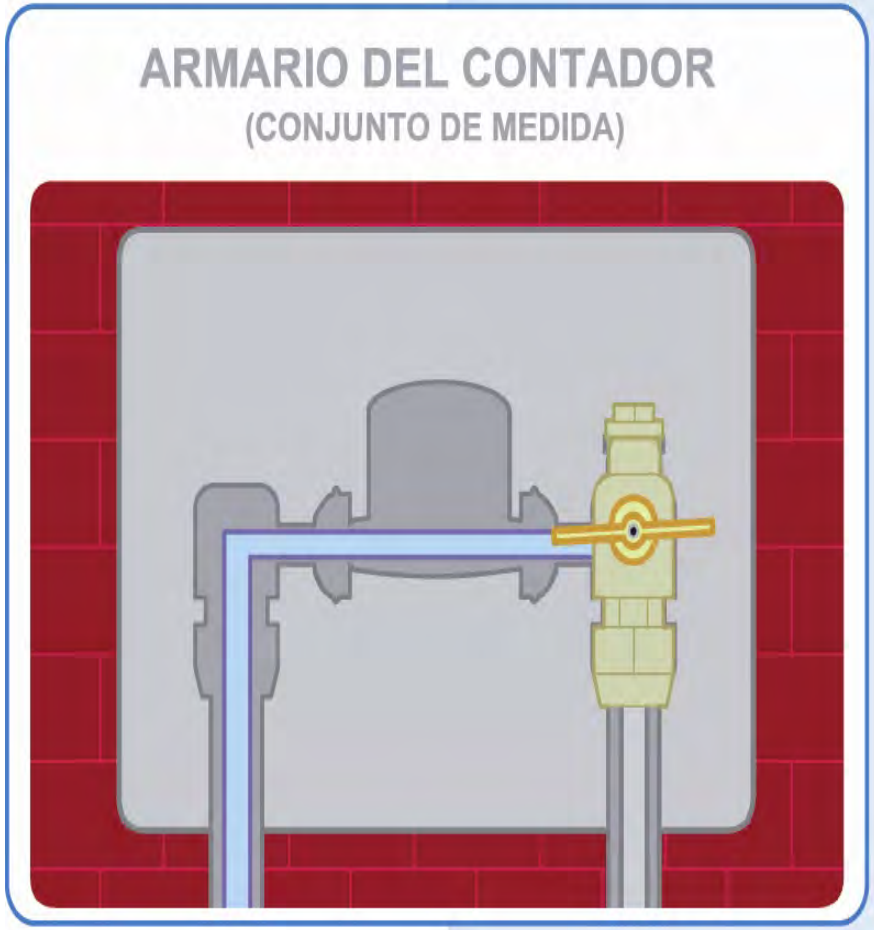
Contador

Situado después de la llave de entrada, el contador es el instrumento de medida que registra el volumen acumulado de agua que circula por su interior. Existen diferentes tipos de contadores, adaptándose a la demanda existente y a las características del suministro. El registro de la lectura del contador puede ser mecánico, como éste, o electrónico, aportando múltiples ventajas para el cliente.

Está provisto de un filtro como elemento de seguridad y la unidad de medida que utiliza son los metros cúbicos, equivaliendo un metro cúbico a mil litros.

ARMARIO DEL CONTADOR
(CONJUNTO DE MEDIDA)



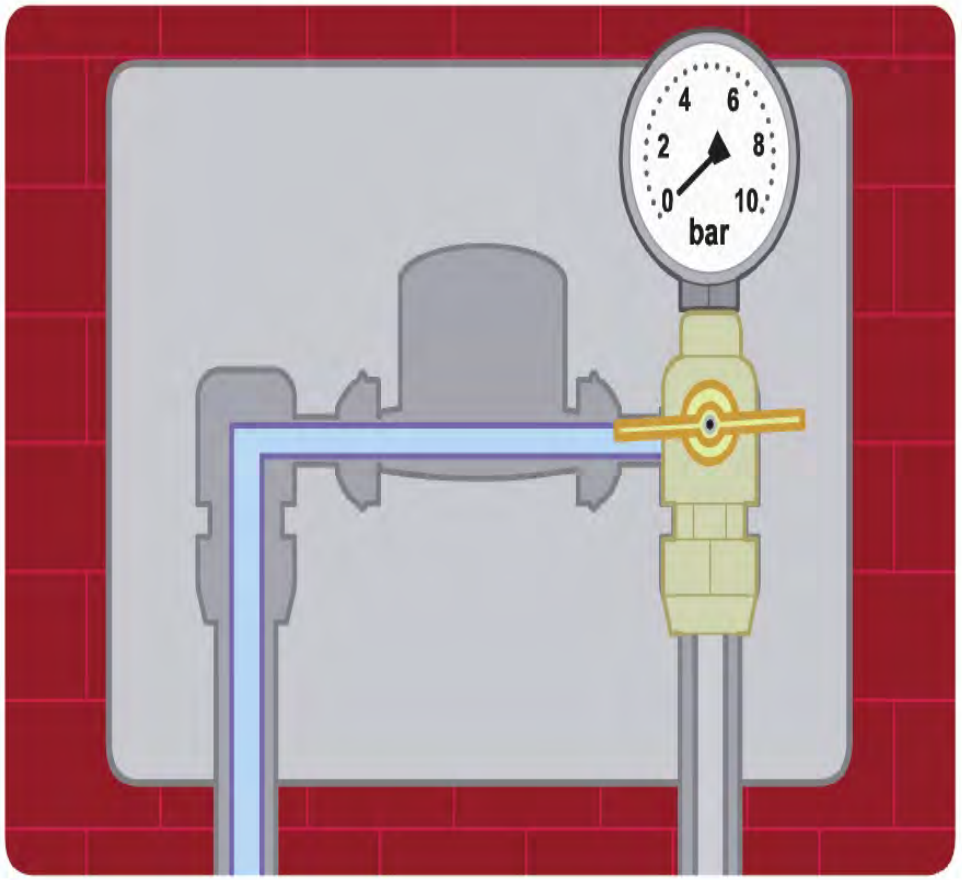


Llave de salida del contador

Permite cortar el suministro impidiendo que el agua circule hacia la instalación interior de la vivienda o edificio, facilitando el mantenimiento y reparación de averías internas en caso de producirse.

En su interior tiene un sistema anti-retorno que impide el paso del agua en sentido contrario al habitual, evitando la entrada de elementos contaminantes a la red de distribución.

ARMARIO DEL CONTADOR
(CONJUNTO DE MEDIDA)



Facilita la medición de la presión del agua a través de un manómetro, y nos permite comprobar el correcto funcionamiento del contador. Además facilita la toma de muestras para analizar la calidad del agua.

AGRADECIMIENTOS

En general, a los miembros de AEAS y al Área de Acción Territorial y Desarrollo Sostenible de la FEMP y, en particular, a los componentes del equipo de trabajo autor de este documento:

COORDINACIÓN GENERAL

Gema Rodríguez López	FEMP
José de Castro Morcillo	AEAS
Marta Rodríguez-Gironés-Arbolí	FEMP

COORDINACIÓN TÉCNICA

Fernando Morcillo Bernaldo de Quirós	AEAS

PONENTES REDACTORES

Alejandra González-Mestre Iborra	Sociedad General de Aguas de Barcelona
Alfonso A. Santos Vindel	Ayuntamiento de Guadalajara
Ángela Martínez Navarro	Ayuntamiento de Jumilla
Carlos Quiñonero Cervantes	Ayuntamiento de Murcia
Enric Coll Gelabert	Diputación de Barcelona
Fernando Morcillo Bernaldo de Quirós	AEAS
Manuel Castañedo	Aqualia Gestión Integral del Agua
Margarita Ayuso	Canal de Isabel II

COLABORADORES

Alejandro Jiménez Marconi	Sociedad General de Aguas de Barcelona
Antonio Talón	Empresa Municipal de Aguas de Málaga
Belén Domínguez Fernández-Viaña	Ayuntamiento de Santander
Carlos Serrano	Sociedad General de Aguas de Barcelona
Federico Sánchez Aguilera	Ayuntamiento de Granada
Francisco Javier Celma Celma	Ayuntamiento de Zaragoza
Isabel Doñate	Entitat Metropolitana de Medi Ambient, Barcelona
Juan Pedro Sanz Martín	Canal de Isabel II
María Pilar Vila Villar	Canal de Isabel II
Óscar Franco Sanz	Canal de Isabel II
Óscar Liñán Cuellas	Ayuntamiento de Villablino
Ricardo Vázquez	Empresa Municipal de Aguas de La Coruña

Documento de trabajo abierto a un proceso de revisión y actualización

Recomendaciones Técnicas para la Regulación del Servicio de Abastecimiento Urbano

FEDERACION ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS

Área de Acción Territorial y Desarrollo Sostenible
C/ Nuncio, 8 - 28005 Madrid
Tel: 91.364.37.00 - Fax: 91.365.54.82
accionterritorial@femp.es
www.femp.es

Aeas
Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento

C/ Sor Ángela de la Cruz, 2 - 13ª - 28020 Madrid
Tel: 91.449.09.10 - Fax: 91.571.35.23
aeas@aeas.es
www.aeas.es