Reglament regulador del servei de subministrament d'aigua potable

REGLAMENT REGULADOR DEL SERVEI DE SUBMINISTRAMENT D'AIGUA POTABLE DEL CONSORCI BESÒS TORDERA

Granollers, 18 de novembre de 2025
Junta general

Granollers, 18 de novembre de 2025
Junta general

Índex

EXPOSICIÓ DE MOTIUS 0

TÍTOL I. EL SERVEI DE SUBMINISTRAMENT D'AIGUA 2

CAPÍTOL I. DISPOSICIONS GENERALS 2

CAPÍTOL II. DRETS I OBLIGACIONS DE L'ENTITAT GESTORA I ELS ABONATS DEL SERVEI 8

CAPÍTOL III. PRINCIPIS GENERALS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE SUBMINISTRAMENT 15

TÍTOL II. LES CONNEXIONS AL SERVEI DE SUBMINISTRAMENT D'AIGUA 17

CAPÍTOL I. LA CONNEXIÓ AL SERVEI DE SUBMINISTRAMENT D'AIGUA POTABLE 17

CAPÍTOL II. IMPLANTACIÓ I AMPLIACIONS DELS SISTEMES 18

CAPÍTOL III. PROCEDIMENT D'ATORGAMENT DE LES CONNEXIONS 19

TÍTOL III. CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUBMINISTRAMENT D'AIGUA POTABLE 21

CAPÍTOL I. PÒLISSA O CONTRACTE DEL SERVEI 21

CAPÍTOL II. DURADA I CESSIÓ DEL CONTRACTE 27

CAPÍTOL III. SUSPENSIÓ DEL SERVEI I EXTINCIÓ DEL CONTRACTE 28

TÍTOL IV. ATENCIÓ A LA VULNERABILITAT 33

TÍTOL V. SISTEMES DE MESURA, CONSUM I FACTURACIÓ 35

CAPÍTOL I. SISTEMES DE MESURA 35

CAPÍTOL II. LECTURA I DETERMINACIÓ DEL CONSUM 41

CAPÍTOL III. FACTURACIÓ 44

TÍTOL VI. INSPECCIÓ I RÈGIM DE CONTROL 47

TÍTOL VII. RÈGIM SANCIONADOR 51

CAPÍTOL I. DISPOSICIONS GENERALS 51

CAPÍTOL II. TRAMITACIÓ DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR 53

CAPÍTOL III. INFRACCIONS I SANCIONS 54

TÍTOL VIII. CONSULTES, COMUNICACIÓ I RECLAMACIONS 58

TÍTOL IX. INFORMACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA 59

DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA 59

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA 60

DISPOSICIÓ FINAL 60

REGLAMENT REGULADOR DEL SERVEI DE SUBMINISTRAMENT D'AIGUA POTABLE DEL CONSORCI BESÒS TORDERA

EXPOSICIÓ DE MOTIUS

L'aigua, element essencial per a la vida i motor de les activitats econòmiques, es presenta, paradoxalment, com un recurs finit. Aquesta realitat exigeix promoure i impulsar un ús racional i conscient per part de tothom.

En els darrers anys, el marc legal que regula la gestió de l'aigua ha experimentat una transformació notable, fruit de l'aprovació de diverses normatives en l'àmbit europeu, estatal i català. A Europa, la gestió de l'aigua deixa de ser vista exclusivament com a recurs des de l'aprovació, a finals de l'any 2000, de la Directiva marc de l'aigua (200/60/CE), i passa a considerar-se un element bàsic dels ecosistemes hídrics i una part fonamental per a una bona qualitat ambiental sostenible que, a la vegada, garanteix el recurs. La Directiva proposa la regulació de l'ús de l'aigua i dels espais associats a partir de la capacitat que en tenen de suportar diferents tipus de pressions i impactes. D'aquesta manera es pretén promoure i garantir l'explotació i l'ús del medi de manera responsable, racional i sostenible.

En aquest context legal, els ajuntaments tenen un paper crucial, amb competències assignades tant per la legislació general de règim local com per la normativa sectorial específica sobre el cicle integral de l'aigua, i són agents claus en l'objectiu final d'assegurar un subministrament d'aigua potable a la ciutadania amb la qualitat i quantitat requerida i en un marc que fomenti l'ús racional, responsable, eficient i sostenible d'un recurs essencial cada cop més escàs.

Així, la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases del Règim Local (LRBL), estableix que correspon al municipi exercir competències, en els termes de la legislació de l'Estat i de les Comunitats Autònomes, en matèria de subministrament d'aigua, clavegueram i tractament d'aigües residuals. De la mateixa manera, l'abastament domiciliari d'aigua potable es configura com a servei públic de prestació obligatòria per a tots els municipis, d'acord amb l'article 86 de Llei de Bases de Règim Local. En termes similars s'expressa el Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya (TRLMRL).

Pel que fa a la legislació sectorial, l'article 5 del Decret Legislatiu 3/2003, de 4 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la legislació en matèria d'aigües de Catalunya, atribueix als ens locals les competències relatives a l'abastament d'aigua potable (apartat a), mentre que el Reial decret 3/2023, de 10 de gener, pel qual s'estableixen els criteris tècnic-sanitaris de la qualitat de l'aigua de consum, el seu control i subministrament estableix els criteris sanitaris de la qualitat de l'aigua de consum humà.

El present Reglament es basa en l'article 4 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases del Règim Local, que atorga als municipis la potestat reglamentària en l'àmbit de les seves competències.

Específicament, i atesa la delegació de competències del servei públic d'abastament d'aigua potable al Consorci Besòs Tordera, aquest Reglament té per objecte regular el servei de subministrament d'aigua potable dins el territori dels municipis que han delegat les seves competències al Consorci, determinar les relacions entre el gestor del servei que determini el Consorci i les persones abonades, i fixar els drets i les obligacions bàsiques de cadascuna de

les parts, així com tots aquells aspectes tècnics, mediambientals, sanitaris i contractuals propis del servei públic.

Aquestes relacions s'articulen sempre en compliment de les normatives generals que afecten els servei públics municipals i l'ús eficient i sostenibles dels recursos naturals, les sectorials sobre els subministrament d'aigua potable i totes aquelles relatives a la transparència, accés a la informació i bon govern en relació als béns i serveis públics i les mesures vigents sobre l'emergència i la pobresa energètica en l'àmbit de l'habitatge.

El reglament s'estructura en nou títols. El primer títol estableix les disposicions generals i defineix els drets i les obligacions de les persones usuàries del servei de subministrament i del gestor del servei. El segon títol incorpora instruccions sobre la prestació del servei de subministrament i les connexions a la xarxa de distribució. Els títols tercer i quart regulen, respectivament, la contractació del servei i les circumstàncies que determinen la seva suspensió. El cinquè títol regula els sistemes de mesura, la determinació del consum i la facturació. El sisè títol tracta de la inspecció i el règim de control i el setè del règim sancionador. Finalment, el títol vuitè i el novè regulen les consultes i reclamacions i les mesures per garantir la comunicació, la informació i la participació ciutadana.

TÍTOL I. EL SERVEI DE SUBMINISTRAMENT D'AIGUA

CAPÍTOL I. DISPOSICIONS GENERALS

Article 1. Objecte i àmbit d'aplicació del Reglament

Aquest reglament té per objecte l'ordenació del servei municipal d'abastament d'aigua apta per al consum humà dels municipis que han delegat l'exercici de la competència al Consorci Besòs Tordera, així com la regulació de les relacions entre l'ens gestor del servei, d'ara endavant **Entitat Gestora**, i les persones usuàries-abonades de les prestacions esmentades, establint els drets i les obligacions bàsiques de cadascuna de les parts i tots aquells aspectes tècnics, mediambientals, sanitaris i contractuals que els són propis, així com el règim d'infraccions i sancions.

Article 2. Naturalesa del servei i accés universal al mateix

1. El servei de subministrament d'aigua potable és un servei públic essencial de competència municipal i de prestació i recepció obligatòria.
2. En atenció al caràcter públic del servei de subministrament d'aigua, qualsevol persona física o jurídica que ho sol·liciti, podrà accedir a la seva recepció sempre que compleixi les disposicions, drets i obligacions que disposa aquest Reglament i resta de normativa que sigui d'aplicació.

Article 3. Titularitat del servei, atribucions per delegació i forma de gestió del mateix

El servei de subministrament d'aigua és de competència municipal**,** d'acord amb el definit i preceptuat en la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local; l'establert al Reial decret legislatiu 781/1986, de 18 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de les disposicions legals vigents en matèria de Règim Local, i d'acord amb allò contemplat al Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals (ROAS). L'exercici de dita competència ha estat delegat en favor del **Consorci Besòs Tordera**, que assumeix el servei i el pot prestar mitjançant qualsevol de les formes previstes per la normativa vigent i, específicament, mitjançant la forma de gestió determinada en el marc del procediment administratiu d'Establiment del Servei Públic Consorciat d'abastament d'aigua potable als municipis que formen part del Consorci, seguint el que s'estableix als articles 159 i 160 del ROAS, aprovat per la Junta General del Consorci en data 18 de novembre de 2025.

En tant que ha assumit les atribucions sobre la prestació del servei d'abastament d'aigua als municipis que li han delegat la competència, correspon al **Consorci Besòs Tordera**, entre altres:

1. La prestació del servei, de forma directa o indirecta -d'acord amb les modalitats de gestió que estableix la normativa de bases de règim local i la normativa de contractes del sector públic vigent-, amb continuïtat i regularitat, i sense altres interrupcions que les que es derivin de causes de força major, o bé incidències excepcionals i justificades, pròpies de l'explotació del servei, i d'acord amb allò establert a l'Expedient d'Establiment del Servei Públic Consorciat d'abastament d'aigua potable als municipis que formen part del Consorci, vigent en cada moment.

2. Garantir la potabilitat de l'aigua subministrada de conformitat amb l'establert en el Reial decret 3/2023, de 10 de gener, pel qual s'estableixen els criteris tècnic-sanitaris de la qualitat de l'aigua de consum, el seu control i subministrament, i les possibles modificacions posteriors, sempre d'acord amb la normativa vigent en cada moment.
3. Planificar, projectar, executar, conservar i explotar les obres i instal·lacions del servei d'abastament necessàries per a l'obtenció, regulació, conducció, emmagatzematge i distribució d'aigua apta per al consum humà a les persones usuàries i per a la correcta explotació i gestió de la xarxa.
4. Aprovar, aplicar i percebre les tarifes aprovades pel Consorci, en compliment de les potestats assumides amb la delegació.
5. Controlar i vigilar l'adequat compliment de l'establert en aquest Reglament incoant els expedients sancionadors que hi hagués, d'acord amb el que estableixi en cada moment la normativa vigent.
6. Qualsevol altra funció que li sigui assignada per la legislació vigent i futura, en la seva condició d'ens titular del servei.

Article 4. Garantia de continuïtat del servei i actuacions en casos d'emergència

1. L'**Entitat Gestora** del servei haurà de garantir la continuïtat del servei en tant que prestació de caràcter essencial.

2. Només quan es donin circumstàncies excepcionals, com ara sequeres, o altres situacions que impliquin que la qualitat de l'aigua no sigui apta per al consum humà, l'**Entitat Gestora**, amb l'acord previ de l'Administració competent, podrà restringir el subministrament d'aigua a les persones abonades, per tal de reduir la utilització dels recursos hídrics en casos d'excepcionalitat per sequera a les conques internes de Catalunya, d'acord amb les declaracions de períodes d'excepció que pugui establir la Generalitat de Catalunya i la normativa d'aplicació. principalment.

3. En compliment de les prescripcions que pugui dictar l'Administració competent en matèria de recursos hídrics en desenvolupament dels Plans d'Emergència per Sequera i altres de caràcter similars, es podran acordar per part de l'**Entitat Gestora**, previ acord del Consorci i els Ajuntaments afectes, en els períodes declarats d'excepcionalitat i d'emergència en situacions de sequera i altres circumstàncies excepcional, les mesures adreçades a assegurar l'estalvi d'aigua i el seu ús racional següents:

    a. Fixar un límit o prohibir l'ús d'aigua de la xarxa potable per a reg de jardins, prats, horts, zones verdes i esportives, de caràcter públic o privat.
    b. Fixar un límit o prohibir l'ús d'aigua de la xarxa potable per a la neteja de vials, carrers, sendes i voreres, de caràcter públic o privat, sens perjudici de la necessitat del manteniment de les condicions higièniques i sanitàries adients.
    c. Fixar un límit o prohibir l'ús d'aigua de la xarxa per l'emplenament de piscines, estanys i fonts, privades o públiques.

d. Regular, delimitar o prohibir l'ús d'aigua de la xarxa per a les fonts que no disposin d'elements automàtics de tancament.

e. Prohibir l'ús d'aigua de la xarxa per al rentatge de tota mena de vehicles, exceptuant el realitzat per les empreses dedicades a aquesta activitat.

f. Prohibir o limitar l'ús d'aigua de la xarxa en instal·lacions de refrigeració i condicionament sense un sistema de recuperació de circuit tancat.

g. Establir objectius d'estalvi en el consum, en funció dels límits percentuals d'estalvi que es determinin per l'Administració competent. L'incompliment d'aquests objectius tindrà la consideració de consum excessiu.

h. Fixar un límit o prohibir qualsevol altre ús de l'aigua potable no previst en aquest apartat i respecte del qual l'Administració competent determini la seva prohibició o limitació.

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

   a. Establir restriccions temporals o reduccions de les dotacions per persona i dia per al consum humà, industrial i comercial, així com disposar la interrupció dels subministraments durant les franges horàries que es determinin en funció dels escenaris que l'Administració competent estableixi. L'adopció d'aquesta mesura implicarà automàticament l'autorització a l'**Entitat Gestora** dels serveis per a executar aquelles operacions en les xarxes que siguin necessàries. Aquesta actuació no es podrà portar a terme sense la informació prèvia als afectats

   b. Igualment, es podrà adoptar el règim d'infraccions i sancions que es considerin per a l'aplicació de les mesures i restriccions contemplades en el marc del Plans Especials per situació d'Emergència i altra normativa d'aplicació que pugui adoptar l'administració competent en cada cas.

   c. Qualsevol altra no esmentada en aquest apartat i que estigui prevista per la declaració d'emergència o la normativa reguladora de les mesures excepcionals i d'emergència en relació amb la utilització dels recursos hídrics.

5. Pel que fa als subministraments crítics i considerats de caràcter essencials per a la població (centres sanitaris, assistencials i similars), s'estarà a allò que disposi el Pla Especial de la Sequera i els plans municipals d'emergències o d'altres contingències vigents en cada moment, sempre amb l'objectiu de disposar d'elements destinats a garantir una reserva d'aigua mínima per donar continuïtat al servei.

6. Pel fet de tractar-se de situacions excepcionals en escenaris d'emergència per manca d'aigua, derivades de l'aplicació de l'article 31.2.c del Decret legislatiu 3/2003, de 4 de novembre, de legislació en matèria d'aigües a Catalunya, i d'article 58 del Reial decret legislatiu 1/2001, de 20 de juliol, pel qual s'aprova el Text Refós d'aigües estatal, les mesures indicades en aquest apartat, pel seu caràcter general i excepcional per la causa que les provoca, no donen lloc a indemnització a favor de les persones físiques i jurídiques afectades.

7. En aquestes circumstàncies, l'**Entitat Gestora** del servei resta obligada a informar, pels mitjans de comunicació de major difusió, de les restriccions de les restriccions temporals o de les limitacions de dotacions que s'aprovin, així com de la resta de mesures que caldrà implantar.

Article 5. Àrea de cobertura i àmbit territorial d'aplicació

1. L'àrea de cobertura del servei comprèn el terme municipal corresponent a l'Ajuntament o ajuntaments que hagin delegat la gestió del servei en el Consorci.

   En aquest àmbit, l'**Entitat Gestora** desenvoluparà la prestació a l'àrea o àrees on existeix o s'amplii la infraestructura pública habilitada pel subministrament d'aigua potable. Aquesta informació sobre l'àrea de cobertura del servei contemplat en el present reglament s'haurà d'anar actualitzant periòdicament, i sempre que hi hagi modificacions substancials, per part de l'**Entitat Gestora**.

2. L'**abonat** no podrà, en cap circumstància, introduir en les xarxes de distribució gestionades per l'**Entitat Gestora** aigua que tingui diferent procedència de la subministrada per aquesta, tot i que sigui apta per al consum humà.

Article 6. Règim jurídic del servei de subministrament d'aigua potable

1. El règim jurídic del servei de subministrament d'aigua potable està integrat per la legislació general en matèria d'aigües, de sanitat, d'indústria i de defensa de les persones consumidores i de les persones usuàries pel present Reglament i per les ordenances i reglaments municipals que el complementen.

   El servei de subministrament d'aigua potable s'ajustarà al que estableix el present Reglament, a l'estipulat en el Reial decret 314/2006, de 17 de març, pel qual s'aprova el Codi Tècnic de l'Edificació, el Decret legislatiu 3/2003, de 4 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la legislació en matèria d'aigües de Catalunya i a les ordenances i reglaments municipals que el puguin afectar.

   Així mateix, els serveis s'ajustaran al que s'estableix en:

   a. el Reial decret legislatiu 1/2001, de 20 de juliol, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'Aigües,
   b. el Reial decret 509/1996, de 15 de març, de desplegament del Reial decret llei 11/1995, de 28 de desembre, pel qual s'estableixen les normes aplicables al tractament de les aigües residuals urbanes,
   c. el Reial decret 3/2023, de 10 de gener, pel qual s'estableixen els criteris tècnic-sanitaris de la qualitat de l'aigua de consum, el seu control i subministrament.
   d. el Programa de vigilància sanitària de l'aigua de consum humà de Catalunya.
   e. el Reial decret 487/2022, de 21 de juny, pel qual s'estableixen els requisits sanitaris per a la prevenció i el control de la legionel·losi.

f. el Decret 304/2006, de 18 de juliol, sobre l'estàndard i la millora en l'eficiència en l'ús de l'aigua, als efectes de la determinació del cànon de l'aigua.

g. El Decret llei 5/2025, de 25 de març, pel qual s'adopten mesures urgents en matèria fiscal, de despeses de personal i altres d'administratives, en tot allò referent al cànon de l'aigua.

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

i. la Llei 20/2009, de 4 de desembre, de prevenció i control ambiental de les activitats.

j. Les normes que resultin d'aplicació amb relació al control metrològic de determinats instruments de mesura, com es relaciona al capítol corresponent als comptadors.

k. I, en tot cas, totes les normatives que modifiquin, complementin o substitueixin les esmentades anteriorment i estiguin vigents en cada moment.

2. El Consorci Besòs Tordera, sense perjudici de les competències atribuïdes a altres administracions públiques, pot aprovar aquelles disposicions que siguin necessàries per a la gestió dels serveis que són objecte d'aquest Reglament i que en seran complementàries.

3. Aquest Reglament té vigència indefinida mentre no s'aprovin disposicions d'igual o superior rang que s'oposin a l'establert en aquest Reglament.

Article 7. Mesures socials

1. Els aspectes socials en matèria de gestió de l'aigua que constin en la normativa específica sobre risc d'exclusió residencial i pobresa energètica han de tenir-se en compte a l'hora de prendre qualsevol decisió fonamental que pugui afectar a la prestació del servei.

2. La determinació i aprovació de les tarifes estarà subjecta als principis de redistribució de la riquesa, progressivitat, capacitat econòmica i justícia social. L'**Ordenança reguladora de les tarifes del servei** incorporarà, si escau, bonificacions socials en funció de la capacitat econòmica de les persones usuàries en situació de risc d'exclusió social i de pobresa energètica.

3. L'**Entitat Gestora** no suspendrà el subministrament del servei per motius de capacitat econòmica de les persones usuàries en situació de risc d'exclusió residencial i de pobresa energètica, determinats per l'Ajuntament corresponent en cada cas.

4. El Consorci Besòs Tordera regularà la difusió i aplicació de les bonificacions que, si escau, estiguin previstes en les tarifes per a la recepció del servei d'abastament a les persones usuàries en situació de risc d'exclusió residencial i de pobresa energètica.

5. En tot cas, altres mesures destinades a garantir el subministrament d'aigua en diferents circumstàncies de caràcter urbanístic, econòmic o social que es puguin produir en el municipi, o a instàncies del mateix Ajuntament i/o del Consorci es podran desenvolupar mitjançant un protocol específic, si escau.

Article 8. Definicions

Als efectes d'aquest Reglament s'estableixen les següents definicions específiques en matèria de **subministrament**:

a) Abonat. S'entendrà per abonat a qualsevol usuari del servei d'abastament d'aigua potable (física o jurídica) que sigui receptora dels serveis mencionats en virtut d'un contracte.

b) Entitat gestora. S'entendrà per entitat gestora aquella entitat que sigui encarregada pel Consorci Besòs Tordera per a la prestació del servei de subministrament d'aigua potable per qualsevol de les fórmules previstes a la normativa vigent.

c) Sistema de subministrament d'aigua potable. Conjunt de béns i instal·lacions de domini públic dels serveis destinats a la captació, transport, potabilització i distribució d'aigua fins al punt de lliurament als abonats, amb la garantia de regularitat i qualitat legalment establertes.

d) Abonat: persona física, jurídica, comunitat d'usuaris o de béns que ha subscrit un contracte de subministrament domiciliari d'aigua amb el gestor del servei i rep, en el seu domicili o en un altre lloc fixat de mutu acord, el subministrament. A aquests efectes, la qualitat d'abonat és independent de la de propietari, arrendatari o ocupant per qualsevol altre títol, de la finca, la instal·lació o l'immoble de què es tracti.

e) Abastament en alta. Inclou la captació, tractament i adducció de l'aigua potable fins als dipòsits de capçalera.

f) Xarxa de distribució. Conjunt de conduccions, dipòsits, estacions de bombament, canonades amb els seus elements de maniobra, mecanismes de control i accessoris, adscrites al servei públic de subministrament d'aigua potable.

g) Clau o dispositiu d'obertura. Mecanisme que, ubicat sobre la canonada de la xarxa de distribució, obre el pas de l'aigua cap al ramal d'escomesa. La seva utilització correspon exclusivament a l'**Entitat Gestora** del servei o persona autoritzada per aquesta.

h) Clau de registre. Mecanisme que, ubicat sobre el ramal d'escomesa en la via pública a tocar de l'immoble, representa el punt de lliurament de l'aigua a l'abonat i, per tant, és el punt on s'acaba la responsabilitat de l'**Entitat Gestora** del servei i on comença la instal·lació responsabilitat de l'abonat. La seva utilització i manteniment correspon exclusivament a l'**Entitat Gestora** del servei o persona autoritzada per aquesta. En absència d'aquesta, el límit de la propietat privada o la línia de la façana exterior de l'immoble a la via pública determinarà el límit de la titularitat pública de la xarxa.

i) Clau de pas interna. Mecanisme que, ubicat en la unió del ramal d'escomesa amb el tub d'alimentació de l'immoble, tocant al llindar de la porta exterior d'aquest, obre el pas de l'aigua cap a la instal·lació privativa. S'allotja en una cambra amb desguàs a l'exterior o al clavegueram construïda pel promotor o l'abonat.

j) Ramal públic d'escomesa exterior. És la canonada que enllaça la xarxa de distribució amb la clau de registre. Les seves característiques es fixen d'acord amb la pressió de l'aigua, cabal subscrit, consum previsible, situació del local i serveis que comprengui, d'acord amb la normativa reguladora de les instal·lacions interiors de subministrament d'aigua. El ramal d'escomesa exterior es construeix per l'**Entitat Gestora** del servei a càrrec de la persona interessada a obtenir la connexió amb el Sistema, sigui el promotor o propietari de l'immoble, d'acord amb les tarifes vigents.

k) Ramal d'escomesa interna. És la canonada que enllaça la clau de registre amb la clau de pas interna. La seva instal·lació, conservació i manteniment és a compte i càrrec del propietari o promotor de l'immoble.

l) Punt de presa mòbil. Dispositiu que acoblat a una boca de reg i proveït d'un comptador de consum permet el subministrament d'aigua potable, sempre que no sigui viable efectuar una connexió del servei. La seva autorització està limitada a la durada de les obres o als esdeveniments o instal·lacions temporals pels quals es contracta.

m) Bateria de comptadors. Conjunt de comptadors que són proveïts per una mateixa escomesa. D'aquesta bateria es deriven les preses individuals de cada habitatge, local o servei i la seva finalitat és controlar els consums individuals de cadascun.

CAPÍTOL II. DRETS I OBLIGACIONS DE L'ENTITAT GESTORA I ELS ABONATS DEL SERVEI

Secció 1 *Drets i obligacions de l'**Entitat Gestora del servei***

Article 9. Drets de l'Entitat Gestora del servei

Sense perjudici d'aquells altres drets que, en relació amb situacions específiques, puguin derivar-se per a l'**Entitat Gestora**, aquesta tindrà, amb caràcter general, els següents drets:

1. A prestar el servei de subministrament d'aigua, en l'àmbit objecte d'aplicació d'aquest Reglament.

2. A facturar i percebre els imports pels serveis prestats directament a les persones usuàries com a contraprestació dels serveis prestats, així com les fiances, els tributs i les indemnitzacions que gravin, recaiguin o afectin els serveis objecte d'ordenació en aquest Reglament, així com aquelles contraprestacions que s'hagin d'exigir per compte d'altres administracions, podent-ne reclamar el pagament pels mitjans que consideri convenients.

3. A executar treballs amb càrrec a l'abonat. Qualsevol classe de treball que sigui fet pel servei d'acord amb el que indica el present Reglament i a petició de l'abonat i que hagi de satisfer aquest, es facturarà d'acord amb el quadre de preus aprovats, si escau, en el marc dels preus no tarifaris.

4. Fer les connexions i els entroncaments de noves urbanitzacions o desenvolupaments urbanístics que es facin al municipi, que compleixin prèviament els requisits establerts en aquest reglament.

5. A utilitzar els mecanismes que corresponguin per percebre les prestacions econòmiques que es deguin, sense perjudici de la suspensió del corresponent subministrament en els casos que sigui procedent, en les condicions que s'indiquin en aquest Reglament, en ordenances tarifàries vigents i en la legislació vigent, especialment la relativa a la pobresa energètica.

6. A rescabalar-se de les despeses suportades i els danys ocasionats per les reparacions d'avaries a la xarxa pública provocades per tercers, encara que no siguin abonats.

7. A suspendre temporalment el servei en una part de la xarxa quan sigui imprescindible per al manteniment preventiu o la millora de les instal·lacions.

8. A accedir als comptadors per efectuar les lectures dels consums i, així mateix, a comprovar el seu correcte funcionament.

9. A inspeccionar, revisar les instal·lacions interiors de l'abonat en cas que puguin afectar el correcte subministrament municipal d'aigua o tenir alguna afectació a la xarxa de subministrament d'aigua municipal.

10. A establir limitacions en els subministraments d'aigua i, fins i tot, atorgar-los en precari quan les circumstàncies ho facin aconsellable, comunicant a el Consorci Besòs Tordera la motivació d'aquesta actuació.

11. A suspendre i a interrompre temporalment el Servei en els termes i condicions que es desprenen d'aquest Reglament.

Article 10. Obligacions de l'Entitat Gestora del servei

Amb independència d'aquelles situacions que siguin objecte d'una regulació especial en aquest reglament de les que puguin derivar-se'n obligacions específiques per a l'**Entitat Gestora del servei**, aquesta està subjecta al compliment de les següents obligacions:

1. Prestar el servei i ampliar-lo a tothom que ho sol·liciti, en els termes i en les condicions tècniques i econòmiques que fixa aquest Reglament i resta de disposicions vigents.
2. Mantenir, conservar, reparar i explotar els béns, equips i instal·lacions adscrites al servei municipal delegat i que siguin necessàries per captar, regular, conduir, tractar,

emmagatzemar, i distribuir aigua potable fins als punts de lliurament als abonats, així com el manteniment i conservació de la xarxa fins a les escomeses dels abonats.

3. Adoptar les mesures necessàries per assegurar que l'aigua subministrada compleixi, fins al punt de lliurament, les condicions de qualitat necessàries per al consum humà, d'acord amb l'establert per la normativa vigent. Així mateix, complirà amb els requisits del Sistema Nacional d'Aigües de Consum (SINAC).

4. Establir i mantenir actualitzat el Pla d'Autocontrol i Gestió, en compliment de la normativa sobre criteris sanitaris de qualitat de l'aigua de consum humà, així com establir un protocol de procediment per a la gestió d'incompliments, anomalies i incidències en relació amb l'esmentat Pla i tota la reglamentació higiènica sanitària.

5. Mantenir, i sempre que tècnicament sigui possible, les condicions de pressió i cabal adequades, de conformitat amb el contracte de subministrament, si escau, i amb les prescripcions d'aquest Reglament.

6. Informar els abonats, sempre que es tracti d'una intervenció programada, de les interrupcions de subministrament previstes, excepte en casos de força major. Aquests avisos s'han de fer almenys amb 24 h d'antelació, i es poden fer per mitjans telemàtics.
   Se n'exclouen les interrupcions forçades per causes de força major, fortuïtes o imprevistes, com ara trencaments accidentals per actuacions externes o per fallades de la xarxa.

   Els talls de subministrament provocats o requerits per la reparació o adequació d'una instal·lació particular han de ser comunicats directament pels abonats a les persones usuàries afectats.

   Qualsevol altra comunicació d'informació rellevant sobre el servei s'ha de fer prioritzant els mitjans telemàtics, per aconseguir la màxima eficiència del servei i facilitar als abonats l'agilitat de les gestions.

7. Emetre informe sobre la suficiència de recursos hídrics i sobre la capacitat de tractament del sistema de sanejament en el procés d'avaluació ambiental dels plans o programes urbanístics.

8. Proposar a l'administració competent l'establiment de condicions i prioritats en l'ús de l'aigua potable en supòsits de restriccions motivades per sequeres, catàstrofes o accidents greus en les instal·lacions d'abastament en alta, captació, depuració o distribució de l'aigua, en la línia de l'exposat en l'article sobre la garantia de subministrament i continuïtat del servei.

9. Redacció de memòria tècnica valorada o projecte per a les reposicions que tenen per objectiu la substitució d'elements que han esgotat la seva vida útil, així com la incorporació de les ampliacions necessàries als sistemes d'abastament per fer front als increments de cabal i càrrega (si escau) i les millores i noves inversions per reduir els costos d'explotació i optimitzar la gestió dels sistemes, si així s'inclou en el conveni de delegació de competències entre l'Ajuntament i el Consorci.

10. L'**Entitat Gestora** ha de fomentar l'ús de mitjans telemàtics, i amb aquesta finalitat ha de posar a disposició dels abonats mitjans alternatius a l'atenció presencial, que dotin d'agilitat i facilitin el servei al client. Aquests mitjans telemàtics han de ser prioritaris i han de ser garantits per l'entitat subministradora en cas que per força major o situació d'emergència o alarma s'hagi de reduir o suspendre l'atenció presencial.

11. Facturar els serveis prestats d'acord amb el règim tarifari vigent a cada moment.

12. Respondre qualsevol reclamació, petició o consulta que els abonats decideixin formular en relació amb el servei, de forma general en un termini no superior a 60 dies, excepte en els casos en què, per causes excepcionals o causes alienes al servei, això no sigui possible. Es respondran per escrit les que es presentin d'aquesta forma.

    En cap cas l'atenció telefònica i el registre i l'atenció de reclamacions es poden fer a través de contestadors automàtics basats en robots.

13. Informar els abonats de les possibles anomalies en la prestació dels serveis o els consums, especialment si implica restriccions en el consum o problemes en la qualitat de l'aigua rebuda.

14. Disposar d'un servei permanent per Atenció d'urgències i emergència que atengui la recepció d'avisos d'avaries i l'atenció de les anomalies que es poden produir relacionades amb la prestació del servei, atès el seu caràcter de servei essencial i amb una garantia de continuïtat. L'**Entitat Gestora** ha de portar a terme les reparacions d'avaries que es registrin a la via pública i, amb posterioritat, tramitar la reclamació i l'abonament de l'import d'aquests treballs, si escau, a càrrec del causant de l'avaria en cas que no sigui atribuïble a la xarxa i al servei vinculat al subministrament d'aigua. En cas que aquestes avaries i/la seva reparació afectin seriosament la continuïtat del servei, l'**Entitat Gestora** haurà d'informar oportunament el Consorci i l'Ajuntament.

15. Informar el Consorci Besòs Tordera i a l'Ajuntament de qualsevol incidència, risc o apreciació que pugui afectar a la qualitat de l'aigua subministrada o posi en risc al qualitat de la prestació.

*Secció 2 Drets, obligacions i prohibicions de l'**abonat***

Article 11. Condició d'abonat i drets que li són propis

1. Tota persona física o jurídica que reuneixi les condicions establertes en aquest Reglament té dret a formalitzar, com **abonat**, una pòlissa o contracte de serveis de subministrament d'aigua, així com a sol·licitar de l'**Entitat Gestora del servei** la informació i l'assessorament necessaris per ajustar la seva contractació a les seves necessitats reals.
2. Els abonats gaudeixen dels següents drets:

- A disposar, en condicions normals, del servei de subministrament permanentment, sense perjudici de les interrupcions o suspensions d'aquests serveis en els supòsits indicats en l'Article 18 i l'Article 55 d'aquest Reglament.
- A fer ús de l'aigua d'acord amb les condicions que assenyali el contracte i les normes que resultin d'aplicació.
- A què se li facturin els serveis segons les tarifes vigents i preus legalment establerts.
- A disposar de l'aigua en les condicions higièniques sanitàries que corresponguin, segons la tipologia del subministrament.
- A què l'entitat subministradora faci la lectura de l'equip de mesura que controli el subministrament, almenys, un cop per període de facturació, sempre que l'emplaçament de l'equip ho permeti. Aquest dret es pot limitar o restringir en situacions de força major.
- A obtenir de l'**Entitat Gestora del servei** qualsevol informació que precisi relacionada amb les lectures de comptadors, facturacions, cobraments, tarifes aplicades i, en general, sobre qualsevol qüestió relacionada amb els serveis.
- A consultar i obtenir resposta de totes les qüestions derivades de la prestació i del funcionament dels serveis, i poder sol·licitar pressupostos previs d'instal·lacions referents a la contractació.
- A ser atès amb correcció pel personal de l'**Entitat Gestora del servei** pel que fa a aquells aclariments i informacions que pugui plantejar sobre el funcionament del servei.
- A formular les reclamacions que consideri pertinents, en els termes establerts per aquest Reglament, contra l'actuació de l'**Entitat Gestora del servei** o el seu personal.
- A sol·licitar l'acreditació corresponent als empleats o al personal autoritzat per l'**Entitat Gestora del servei** que pretenguin llegir els comptadors i/o revisar les instal·lacions i el seu ús.
- A sol·licitar la comprovació particular del sistema de mesura o comptador i, addicionalment, la verificació oficial del comptador en cas de discrepàncies sobre el seu correcte funcionament.
- A obtenir l'adreça postal, el número de telèfon d'atenció i l'adreça de correu electrònic en què pot sol·licitar assessorament o informació sobre els serveis o tramitar les queixes o reclamacions, el qual haurà de ser un número de telèfon gratuït. Aquesta informació serà facilitada a l'adreça web de l'**Entitat Gestora del servei**, als contractes subscrits amb els abonats i a les factures.
- A rebre servei en el cas de ser usuari vulnerable d'acord amb la normativa vigent.
- A què les dades personals de les persones físiques siguin salvaguardats de conformitat amb la legislació sobre protecció de dades.

Article 12. Obligacions de l'abonat

Amb independència d'aquelles situacions que siguin objecte d'una regulació especial en aquest Reglament de les quals puguin derivar-se'n obligacions específiques; l'**abonat** està subjecte al compliment de les següents obligacions:

1. Destinar l'aigua subministrada als usos establerts en el contracte, evitant els consums innecessaris o sumptuosos, fent un ús racional del recurs.

2. Respectar les obligacions, limitacions i prioritats que aquest Reglament o l'Entitat Gestora del servei estableixin en l'ús i la utilització dels sistemes de subministrament, evitant les conductes que puguin generar perjudicis per a la salut de les persones, el medi ambient o les instal·lacions dels serveis.

3. Comunicar a l'Entitat Gestora del servei qualsevol avaria o modificació en la instal·lació interior que pugui ser significativa pel servei o qualsevol altra incidència que pugui afectar el servei, donant, si escau, compliment a les ordres d'execució que l'Entitat Gestora del servei disposi.

4. Realitzar a les instal·lacions interiors que suportin el comptador les modificacions, reparacions o les tasques de manteniment que siguin necessàries per a permetre'n la substitució.

5. Abonar l'import de les factures i les quantitats resultants de liquidacions per fuita o frau i dipositar l'import de les fiances que li siguin exigides per l'Entitat Gestora del servei.

6. Respectar i fer servir de forma correcta les instal·lacions de l'Entitat Gestora del servei que integren la xarxa de subministrament, connexions corresponents i resta d'equips o instal·lacions, així com abstenir-se de manipular o alterar els seus elements.

7. Impedir, sota la seva responsabilitat, el retorn a la xarxa de distribució d'aigües provinents de les instal·lacions interiors.

8. Mantenir, conservar i reparar les seves instal·lacions per garantir el correcte funcionament del sistema d'abastament públic i evitar els possibles danys i impactes en el medi o en la salut de les persones. L'Entitat Gestora del servei està exempta de qualsevol responsabilitat per deficiències que siguin imputables al manteniment, condicionament o dimensionat de les instal·lacions de l'abonat.

9. Autoritzar la inspecció i revisió de les instal·lacions interiors del subministrament o l'evacuació per tal de comprovar que l'ús sigui l'adequat i, per tant, permetre l'entrada a l'immoble en hores hàbils o de relació normal amb l'exterior al personal acreditat per l'Entitat Gestora del servei.

10. Facilitar als agents i operaris del servei un accés fàcil i segur al comptador per a la realització de lectures, canvis i operacions de manteniment d'acord amb els estàndards i criteris tècnics aprovats per l'abonat i establerts per l'Entitat Gestora del servei, així com els preceptes tècnics d'aquest Reglament.

11. Comunicar a l'Entitat Gestora del servei l'extinció voluntària del contracte, per escrit o per qualsevol altre mitjà amb el qual quedi constància de la notificació.

12. Complir les exigències d'aquest Reglament i del planejament urbanístic pel que fa a la connexió a les xarxes del servei municipal.

13. Quan l'abonat disposi d'aparells que puguin ser danyats a conseqüència d'una interrupció o variació de pressió imprevista en el subministrament o desenvolupi una activitat en què la necessitat d'aigua sigui permanent i inexcusable caldrà que disposi d'un dipòsit amb capacitat suficient així com sistema de bombament segons les necessitats del subministrament i assumir les mesures necessàries per donar continuïtat al servei. Excepcionalment i amb caràcter limitatiu, es podran autoritzar connexions directes sempre que s'acrediti i justifiqui la seva idoneïtat per part dels serveis tècnics del Consorci Besòs Tordera o bé per part de l'Entitat Gestora. La capacitat del dipòsit a instal·lar serà definit pels serveis tècnics del Consorci Besòs Tordera i/o de l'Entitat Gestora, si escau.

14. Comunicar a l'Entitat Gestora del servei l'existència de fuites d'aigua a la via pública o qualsevol incidència que pugui afectar el servei. Igualment, està obligat a notificar les manipulacions en les xarxes o usos indeguts de l'aigua que puguin ser causa greu de contaminació o de risc d'accidents per altres persones o béns.

Article 13. Prohibicions que afecten l'abonat

A l'**abonat** li està expressament prohibit realitzar les conductes següents:

1. Establir o permetre derivacions a la seva instal·lació per subministrar aigua a altres locals, habitatges o instal·lacions que no es trobin consignats al contracte o pòlissa de servei, encara que siguin continguts i pertanyin al mateix propietari.

2. Revendre l'aigua, fins i tot entre propietaris i llogaters. Aquesta prohibició no afecta els pactes de repercussió dels costos dels serveis que es puguin establir en les clàusules del contracte del lloguer.

3. Remunerar en cap concepte, forma o denominació, als empleats de l'**Entitat Gestora del servei**.

4. Realitzar qualsevol mena d'actuació en les xarxes de transport o distribució d'aigua potable, inclosa la que condueix aigües pluvials, que representi una connexió, afectació, alteració o intercepció, sigui quina sigui la finalitat d'aquestes actuacions, llevat que disposi de l'autorització expressa de l'**Entitat Gestora del servei**.

5. Manipular les instal·lacions, així com trencar o alterar el precinte dels equips de mesura.
6. Consumir aigua que no sigui controlada per l'equip de mesura o introduir qualsevol alteració a les instal·lacions que impedeixi o dificulti el control del consum.

7. Destinar el subministrament d'aigua per a finalitats diferents de les contractades.

8. Barrejar aigua de la xarxa amb aigües d'altres procedències.

9. La negativa o negligència en la reparació d'avaries en les seves instal·lacions generals que puguin causar danys al servei, a les xarxes, a la via pública o a tercers, un cop transcorregut el termini establert per arreglar-les.

CAPÍTOL III. PRINCIPIS GENERALS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE SUBMINISTRAMENT

Article 14. Règim de l'ús del servei de subministrament d'aigua potable

Per gaudir del servei de subministrament d'aigua potable que efectua el gestor del servei, els sol·licitants i els béns o activitats objecte de subministrament hauran de complir les condicions i els requisits establerts en el present Reglament i resta de normativa aplicable.

Article 15. Garantia de regularitat en la prestació del servei

1. L'objectiu prioritari del servei de subministrament d'aigua és satisfer les necessitats bàsiques de la població urbana. La resta de subministraments d'aigua destinats a satisfer els altres usos, se satisfaran sempre que l'objectiu prioritari del subministrament estigui garantit.

2. El subministrament d'aigua als abonats és permanent, llevat pacte en contra en el contracte, i no es pot interrompre o suspendre si no és per algunes de les causes regulades en el present Reglament.

3. Quan es donin circumstàncies excepcionals que comportin una reducció significativa en les reserves disponibles d'aigua o en la seva qualitat, l'Entitat Gestora del servei, amb l'acord previ de l'Administració competent, llevat els supòsits d'urgència, podrà imposar restriccions i altres mesures en el subministrament d'aigua, de conformitat amb el TÍTOL VIII del present Reglament. En aquest cas, l'Entitat Gestora del servei queda obligada a informar, pels mitjans de comunicació locals de major difusió, de les restriccions, així com de la resta de mesures adoptades.

4. L'Entitat Gestora del servei repararà les avaries o fuites que es produeixin en els elements integrants dels sistemes de subministrament, també quan hagin estat a conseqüència de la conducta voluntària o involuntària de tercers. En aquests casos, l'Entitat Gestora exigirà al responsable de l'avaria o la fuita la restitució dels danys ocasionats i dels imports deixats de facturar.

Article 16. Interrupcions temporals

1. L'**Entitat Gestora del servei** pot interrompre temporalment el subministrament pels següents motius:

   a) Quan sigui imprescindible per efectuar les operacions de manteniment, reparacions d'avaries o fuites o millora de les instal·lacions.

   b) Quan es produeixi una situació que pugui representar una situació de risc per a la salut i la seguretat de les persones i dels béns, ja siguin provocades per avaries,

manipulacions en els sistemes o per altres circumstàncies que generin la situació de risc.

c) Quan es produeixi una fuita d'aigua en la instal·lació interior després de clau de registre.

d) Quan es detecti una derivació, connexió no autoritzada o qualsevol altra afectació al sistema de subministrament. En aquests casos la suspensió serà immediata, sens perjudici d'iniciar les accions legals que siguin procedents en atenció a l'estimació dels danys i el valor de la defraudació.

2. L'Entitat Gestora del Servei ha de comunicar les interrupcions temporals i ha d'informar de la seva incidència territorial i temporal, almenys amb 24 hores d'antelació, donant-hi publicitat pels mitjans que es trobin al seu abast. També s'ha d'informar de la durada prevista, sempre que sigui possible. En els casos d'urgència i de força major no serà necessària aquesta comunicació prèvia.

3. Les interrupcions que no siguin provocades per situacions de força major, ni imputables a la conducta de l'abonat i que es mantinguin per un termini superior a 24 hores, atorguen el dret a l'abonat de reclamar una indemnització proporcional al termini de suspensió en la quota fixa, sempre que una disposició de rang superior al present Reglament no estableixi el contrari.

Article 17. Garantia de pressió

1. **L'Entitat Gestora** ha de garantir, excepte en el cas d'avaries accidentals o altres causes de caràcter tècnic que ho justifiquin, la pressió adequada de la xarxa, en tot cas dins dels marges mínims i màxims que estableix la normativa vigent respecte a la pressió en xarxes públiques o municipals. La pressió de la xarxa està subjecte a les variacions tècniques derivades de la xarxa general de distribució.

2. L'**abonat** pot demanar a l'**Entitat Gestora** informació sobre els valors nominals de pressió màxima i mínima de la seva connexió. En cas que l'**Entitat Gestora** del servei hagi d'introduir, per raons del servei, canvis substancials sobre les condicions establertes, ho ha de notificar a aquelles persones usuàries afectades.

Article 18. Condicions sanitàries

1. L'**Entitat Gestora** del Servei ha de garantir que l'aigua subministrada compleixi de forma contínua i permanent amb els criteris sanitaris de la qualitat de l'aigua de consum humà.

2. Altrament, no és responsabilitat de l'**Entitat Gestora** garantir la qualitat de l'aigua després de qualsevol equipament col·locat per l'**abonat** que modifiqui les característiques sanitàries de l'aigua subministrada (escalfadors, descalcificadors, tractament d'osmosi inversa, etc.). A més, en aquells supòsits en què es generi algun tipus de residu en aquest procés, el seu abocament al sistema públic de clavegueram no podrà superar els paràmetres i limitacions establertes en la normativa sobre els serveis públics de sanejament.

3. És obligació de l'usuari assegurar la qualitat i la garantia sanitària de l'aigua a les instal·lacions interiors de les edificacions.

TÍTOL II. LES CONNEXIONS AL SERVEI DE SUBMINISTRAMENT D'AIGUA

CAPÍTOL I. LA CONNEXIÓ AL SERVEI DE SUBMINISTRAMENT D'AIGUA POTABLE

Article 19. Execució de la connexió de subministrament

La connexió del servei de subministrament, mitjançant el ramal d'escomesa, s'efectua, sempre que sigui possible, per sota de la porta principal de l'edifici o el lloc d'accés més proper a la via pública. Això no obstant, la ubicació definitiva la determinarà l'**Entitat Gestora del servei** d'acord amb les característiques del sistema de subministrament de la zona. El dimensionat es fixarà en funció de les característiques de les instal·lacions interiors, havent de complir la normativa vigent en aquesta matèria.

Article 20. Condicions per gaudir de la connexió

1. En l'aplicació d'aquest Reglament, es considera que un solar o immoble reuneix les condicions per poder connectar-se a la xarxa de distribució i gaudir del servei de subministrament d'aigua quan compleixi les condicions següents:

    - Que confronti amb un vial que disposi de xarxa de distribució d'aigua.
    - Que el nou subministrament no representi una caiguda de pressió apreciable en el proveïment sobre el punt de connexió.
    - Que l'immoble disposi d'instal·lacions interiors adequades a les prescripcions d'aquest Reglament i resta de normativa vigent, així com un sistema d'evacuació d'aigües residuals i pluvials tècnicament resolt.

2. Quan en una via pública estigui projectada una xarxa de distribució sota les dues voreres, l'existència d'aquesta a la vorera oposada al solar o immoble no suposa en cap cas el compliment de les condicions exposada, ja que el que s'ha de garantir és el subministrament a peu de parcel.la.

Article 21. Connexions provisionals per a obres

1. La connexió provisional per destinar l'aigua a l'execució d'obres de construcció o d'urbanització tindrà caràcter especial i s'efectuarà d'acord amb les condicions següents:

    a) El contractista o el promotor hauran de sol·licitar l'autorització per una connexió provisional per a obres, aportant la documentació requerida a l'Article 30 del present Reglament i formalitzant el corresponent contracte.

    b) La durada del contracte no podrà ser superior a la durada de les obres. Es considerarà que aquestes han acabat en el moment en què se sol·liciti la llicència de primera ocupació o un cop vençut el termini màxim establert a la llicència d'obres o, si cal, a la pròrroga d'aquestes. Si es tracta d'instal·lacions subjectes a llicència o autorització ambiental, el subministrament provisional ha de cessar un cop es formalitzi el control inicial, i si està subjecte a comunicació, en el moment que aquesta es formalitzi. En les

actuacions urbanístiques se cessarà el subministrament provisional en el moment que es procedeixi a la recepció provisional de les obres per part de l'Ajuntament o el Consorci Besòs Tordera

c) La utilització de l'aigua per a usos diferents del d'obres serà considerada defraudació i habilita a l'**Entitat Gestora del servei** a l'extinció del contracte provisional, sense perjudici de la liquidació per defraudació i l'adopció de les mesures legals que consideri escaients.

2. Quan per circumstàncies tècniques no sigui possible efectuar una connexió provisional a la xarxa, es proporcionarà un punt de presa mòbil o columna, propietat de l'Entitat Gestora del servei, la contractació de la qual es regula al present Reglament.

CAPÍTOL II. IMPLANTACIÓ I AMPLIACIONS DELS SISTEMES

Article 22. Implantació o ampliacions dels sistemes derivada de noves actuacions urbanístiques

1. Als efectes d'aquest Reglament, s'entén per **actuacions urbanístiques** les derivades de l'execució d'instruments de planejament, així com qualsevol altra actuació de caràcter aïllat que impliquin l'ampliació o la modificació dels sistemes de subministrament d'aigua.

2. L'obra de la nova xarxa de subministrament d'aigua o l'ampliació o modificació de l'existent anirà a càrrec del promotor urbanístic del sòl o de l'edificació o dels propietaris.

3. Abans de l'aprovació dels instruments de planejament o d'execució urbanística, el promotor urbanístic haurà de sol·licitar a l'Ajuntament/i o a l'Entitat Gestora del servei informe sobre la suficiència de recursos hídrics.

4. Aprovat inicialment un projecte d'urbanització, l'Entitat Gestora del servei, i d'acord amb l'Ajuntament, en el termini d'un mes emetrà informe sobre la idoneïtat del contingut del projecte, així com sobre la forma d'execució de les obres d'urbanització.

5. L'Entitat Gestora del servei pot exigir, en la fase d'execució de les obres d'urbanització i abans de la seva recepció i posada en servei, les proves que estimi necessàries per garantir la idoneïtat d'aquestes, que estaran detallades, si escau, en un protocol de recepció d'obres del Consorci i/o de l'Entitat Gestora o en el Protocol de Recepció d'Obres redactat per l'Entitat Gestora redactarà i aprovat per el Consorci Besòs Tordera.

6. Tots els elements integrants de l'ampliació dels serveis han de ser revisats amb caràcter previ a la seva acceptació i posada en servei d'acord amb el Protocol de Recepció d'Obres. L'Entitat Gestora del servei ha d'emetre prèviament un document de conformitat i d'acceptació dels elements integrants dels sistemes de subministrament amb caràcter previ a la seva posada en explotació, que resta condicionada a la recepció de tota l'obra d'urbanització per part de l'Ajuntament o el Consorci Besòs Tordera.

Article 23. Prolongació o modificació dels sistemes de subministrament no derivada de noves actuacions urbanístiques

1. Quan s'hagi d'efectuar una prolongació o modificació dels sistemes no derivada de l'execució de plans o programes urbanístics, fins i tot en sòl urbà consolidat, la totalitat de les despeses que s'originin van a càrrec dels beneficiaris. No obstant això, l'Ajuntament, o en el seu cas el Consorci Besòs Tordera**,** en casos excepcionals i prèvia justificació tècnica, es podrà fer càrrec de les despeses derivades de l'actuació.

2. Les obres les haurà d'executar l'**Entitat Gestora** o un contractista degudament autoritzat i sota supervisió de l'**Entitat Gestora del servei**.

3. En el cas que les obres no les realitzi l'**Entitat Gestora del servei**, aquesta haurà d'informar sobre el projecte executiu. Les prescripcions tècniques de les obres relatives als serveis de subministrament seran fixades pel Consorci Besòs Tordera.

4. L'**Entitat Gestora del servei** pot exigir, en la fase d'execució de les obres relatives als serveis i abans de la seva recepció per el Consorci Besòs Tordera i posada en servei, les proves que estimi necessàries per garantir la seva idoneïtat, que estaran detallades en el Protocol de Recepció d'Obres redactat per l'**Entitat Gestora** i aprovat per el Consorci Besòs Tordera.

5. Tots els elements integrants de l'ampliació dels serveis han de ser revisats amb caràcter previ a la seva acceptació i posada en servei. L'**Entitat Gestora del servei** ha d'emetre prèviament un document de conformitat i d'acceptació dels elements integrants dels sistemes de subministrament amb caràcter previ a la seva posada en explotació, que resta condicionada a la recepció de tota l'obra d'urbanització per part de l'Ajuntament per cedir la seva explotació al Consorci. Els costos d'elaboració de l'esmentat document els assumirà l'**Entitat Gestora.**

CAPÍTOL III. PROCEDIMENT D'ATORGAMENT DE LES CONNEXIONS

Article 24. Sobre les sol·licituds de connexió

1. La sol·licitud es farà amb el model normalitzat que l'**Entitat Gestora** posarà al servei dels abonats, i es podrà fer de forma presencial i telemàtica.

2. En tot cas i per tal de dur a terme les connexions en via pública d'aigua, l'**Entitat Gestora** sol·licitarà prèviament el corresponent permís d'obres municipal en règim de comunicació. El cost de la comunicació d'obres es repercutirà a l'abonat.

Article 25. Causes de denegació de la connexió de servei

El Consorci Besòs Tordera a través de **l'Entitat Gestora** pot denegar la sol·licitud de connexió de serveis per qualsevol de les causes o circumstàncies següents:

a) Per incomplir en matèria de connexions les disposicions establertes en aquest Reglament.

b) Quan alguna part de les instal·lacions generals hagi de discórrer per propietat de tercers, sense que s'hagi acreditat la disponibilitat dels espais afectes, amb relació a les servituds de pas de les instal·lacions de la xarxa d'aigua, quant al previst al text refós de la Llei d'Aigües i al Reglament del Domini Públic Hidràulic en tot allò que fa referència a la servitud legal d'aqüeducte.

Article 26. Drets econòmics

1. El sol·licitant ha de satisfer **l'import de l'escomesa** per gaudir de la connexió física entre els sistemes de subministrament i la instal·lació privada d'aquest, d'acord amb els preus no tarifaris aprovats pel Consorci i publicitats de forma adequada.

2. A banda de l'escomesa, el sol·licitant ha d'abonar els drets de servei segons l'estudi de tarifes vigent i l'ordenança reguladora corresponent, a fi i efecte que la unitat urbana pugui disposar del servei.

3. Un cop presentada la sol·licitud, i si no hi ha, a judici del Consorci Besòs Tordera, es procedirà a lliurar una valoració econòmica a satisfer d'acord amb els preus no tarifaris, i que caldrà fer efectiva en el termini màxim d'un mes a comptar des de la data del lliurament.

4. Vençut el termini atorgat pel pagament sense que s'hagi verificat aquest, s'entén que el sol·licitant desisteix de la seva sol·licitud.

5. L'import de l'escomesa i dels drets de servei podran anar determinats per la tipologia d'ús de l'immoble al qual s'afecten, així com a les característiques de la unitat independent d'edificació a què es donarà servei, i de la xarxa de subministrament i de sanejament més propera, classificant-se d'acord amb alguna de les modalitats d'ús previstes a l'Article 35 del present Reglament.

Article 27. Autoritzacions i permisos necessaris

1. Abonats els drets econòmics, quan l'execució de les obres correspongui a l'**Entitat Gestora**, aquests tramitaran l'obtenció de les autoritzacions i permisos que siguin necessaris davant les entitats i organismes competents.

2. Un cop obtingui les autoritzacions o permisos necessaris l'**Entitat Gestora** ha d'executar les connexions en el termini màxim de **quinze dies hàbils**, sempre que hagi finalitzat, per part de l'abonat, l'execució de la xarxa interna de l'immoble, inclosa la connexió futura, d'acord amb les característiques tècniques establertes per l'**Entitat Gestora**.

TÍTOL III. CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUBMINISTRAMENT D'AIGUA POTABLE

CAPÍTOL I. PÒLISSA O CONTRACTE DEL SERVEI

Article 28. Relació entre l'Entitat Gestora del servei i l'abonat

1. La relació entre l'**Entitat Gestora del servei** i l'**abonat** queda regulada mitjançant el contingut de la pòlissa o contracte de serveis en la qual s'inclouen els termes i les condicions particulars pactades pels serveis i, subsidiàriament, per allò que estableix el present Reglament i resta de normativa que sigui d'aplicació.

2. No es pot dur a terme cap dels serveis regulats en el present Reglament sense que les parts hagin formalitzat per escrit la corresponent pòlissa o contracte de serveis.

3. Cada servei i ús ha de tenir una pòlissa o contracte que només es pot subscriure amb el titular del dret d'ús de la finca, habitatge, local o indústria, o amb la persona que legalment el pugui representar.

4. La pòlissa o contracte s'ha d'establir per a cada tipus de servei, essent obligatori formalitzar contractes independents per aquells serveis que exigeixin l'aplicació de tarifes o condicions diferents o quan així s'estableixi expressament en aquest Reglament.

5. L'**Entitat Gestora del servei** està obligada a formalitzar la pòlissa de servei amb tot aquell sol·licitant que compleixi els requisits establerts en aquest Reglament.

6. El contracte es formalitzarà exclusivament per escrit i d'acord amb el model oficial aprovat per l'**Entitat Gestora**, i podrà tramitar-se i facilitar-se tota la documentació en format paper o telemàticament, a voluntat del sol·licitant.

7. La legitimació per actuar davant l'**Entitat Gestora del servei** s'acredita mitjançant la titularitat de la pòlissa o contracte. No s'atendrà cap reclamació sobre el servei que no sigui formulada per l'**abonat o altre persona o membre de la unitat de convivència** sempre que el representi legalment o ho acrediti convenientment.

Article 29. Pòlissa única per subministrament.

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

Article 30. Sol·licituds del servei

1. Les sol·licituds de la pòlissa o contracte de serveis s'han de realitzar per cada finca, habitatge, local, establiment o indústria que constitueixin una unitat independent, el dret d'ús del qual estigui legítimament atribuït al sol·licitant o a la persona que representa.

2. Si el sol·licitant és una comunitat (propietaris, veïns...), les sol·licituds s'han de realitzar pel president de la mateixa o persona autoritzada.

3. Les sol·licituds es faran amb imprès normalitzat que facilitarà l'**Entitat Gestora del servei** en l'oficina d'atenció presencial i en punts d'accés electrònic que es determinin, i preferentment totes les sol·licituds i presentacions s'hauran de fer forma telemàtica.

4. Amb caràcter general, la sol·licitud haurà d'anar acompanyada de la documentació següent:

   a) Acreditació del Número d'Identificació fiscal de la persona física o jurídica sol·licitant i, si és procedent, del representant.

   b) Acreditació de la condició de propietari de l'immoble o titular d'un dret d'ús sobre aquest.

   c) Títol habilitant municipal de l'ocupació.

   d) El butlletí d'instal·lació interior subscrit per l'instal·lador autoritzat.

5. En funció del tipus d'ús a contractar el sol·licitant haurà de presentar la següent informació addicional:

   a) Per a habitatges: cèdula d'habitabilitat i llicència de primera ocupació, o autorització de l'Ajuntament titular del servei fins a la seva concessió, d'acord amb la normativa vigent.

   b) Per a comerços i indústries: Codi CCAE (Classificació Catalana d'Activitats Econòmiques) i, d'acord amb el nivell d'aplicació de la normativa sobre intervenció integral de l'Administració ambiental, la documentació mínima requerida serà el resguard d'haver presentat la declaració responsable, la comunicació d'inici d'activitats o la llicència d'activitat i el control d'inici d'activitat.

   c) En cas d'activitats amb incidència ambiental, d'acord amb la Llei 20/2009, de 4 de desembre, de prevenció i control ambiental de les activitats, per les activitats incloses als annexos I i II el permís d'abocament es tramitarà conjuntament amb la sol·licitud de la llicència o autorització ambiental.

   d) Per a obres: llicència municipal d'obres en vigència. Estan exemptes d'aquesta exigència l'execució d'obres d'urbanització previstes en plans urbanístics o projectes d'urbanització.

   e) Per a subministraments municipals: l'autorització de l'Ajuntament i del Consorci Besòs Tordera.

6. L'**Entitat Gestora del servei** pot exigir tota aquella documentació que, d'acord amb l'establert a la normativa vigent o per la correcta aplicació d'aquest Reglament, pugui resultar també necessària.

7. Les sol·licituds es poden efectuar de forma presencial a l'oficina del Servei o telemàtica o pels mitjans posats a disposició del sol·licitant.

8. En qualsevol cas, independentment de les previsions d'aquest article, l'Entitat Gestora del servei procedirà a prestar el servei sempre que existeixi resolució municipal indicant-ho en aquest sentit.

Article 31. Inspecció tècnica del servei

1. Un cop efectuada la sol·licitud i aportada la documentació requerida, l'**Entitat Gestora del servei**, si escau, efectuarà si ho considera oportú una inspecció tècnica de les instal·lacions de l'immoble que hagi de-rebre el servei amb la finalitat de comprovar que es compleixen les condicions exigides per contractar. També podrà requerir informe tècnic, certificació o declaració responsable signada per tècnic competent de la instal·lació interior al sol·licitant del servei en cas que es consideri necessari. Dit informe haurà d'anar a càrrec de l'**abonat**.

2. Si el resultat de la inspecció tècnica és favorable, el sol·licitant disposarà de **dos mesos** per procedir a la contractació, passats els quals es considerarà que desisteix de la seva sol·licitud.

3. Si el resultat de la inspecció tècnica és desfavorable, l'**Entitat Gestora** comunicarà al sol·licitant les causes de la denegació. Al mateix temps el sol·licitant, disposarà d'un termini d'un **mes** per complir amb els requisits que li hagin estat formulats per l'**Entitat Gestora**, o bé per presentar davant la mateixa les al·legacions que consideri oportunes. Transcorregut aquest termini sense que s'hagi complimentat el reglamentat, s'entendrà renunciada la sol·licitud, sense més obligacions per a l'**Entitat Gestora**.

Article 32. Obligacions econòmiques

Per formalitzar la pòlissa o contracte, el sol·licitant haurà d'abonar els drets de connexió i de servei que corresponguin, si no han estat abonats prèviament, així com les tarifes d'alta que es trobin vinculades a l'alta del servei. Aquests imports es liquiden en la primera factura dels serveis.

Article 33. Fiança

1. El gestor del servei exigirà en el moment de formalitzar la contractació del servei o el canvi de titularitat del contracte una fiança en garantia de pagament dels rebuts del servei, la qual ha d'ésser dipositada per l'abonat en el moment de la contractació. La fiança té per objecte garantir les responsabilitats pendents de l'abonat a la resolució del seu contracte, sense que pugui exigir l'abonat, durant la seva vigència, que se li apliqui en aquesta fiança el reintegrament dels seus deutes.

2. L'import de la fiança es liquida en la primera factura del servei per aquells abonats que han domiciliat els seus pagaments. En cas contrari el pagament s'haurà d'efectuar d'acord amb caràcter previ al gaudiment del servei.

3. En el cas de no existir responsabilitats pendents a la resolució del contracte, s'ha de procedir a la devolució de la fiança al seu titular o al seu representant legal. Si existís responsabilitat pendent, i l'import de la qual fos inferior al de la fiança, es retornaria la diferència resultant.

Article 34. Formalització dels contractes de serveis

Si l'**Entitat Gestora** dona el vistiplau tècnic i s'han satisfet les obligacions econòmiques, es pot formalitzar, **per duplicat**, el contracte de serveis, segons el model oficial aprovat per l'**Entitat Gestora** i que contindrà, com a mínim, les següents dades:

a) Dades d'identificació i contacte de l'**Entitat Gestora** (direcció de l'oficina o local, telèfon de contacte, adreça web i NIF).

b) Dades de l'**abonat** (número de contracte, dades d'identificació del titular -nom, NIF, correu electrònic...).

c) En el seu cas, dades d'identificació del representant.

d) Direcció del subministrament.

e) Ús de l'aigua i tipus de comptador. I si es disposen les dades sobre l'any d'instal·lació del mateix.

f) Dades de pagament i domicili a efectes de correspondència.

Article 35. Modalitats d'ús

El subministrament d'aigua potable s'atorga per als usos següents:

a) **Ús domèstic**: tots els usos exclusius que es destinen a cobrir les necessitats normals d'un habitatge o una comunitat de propietaris, destinats al consum humà d'aigua potable, a calefacció, a neteja o altres usos domiciliaris.

b) **Ús comercial**: aplicació de l'aigua als locals comercials i de negoci, als comerços o les indústries en què en el procés per a l'obtenció, la transformació o la fabricació d'un producte l'aigua no intervé de manera predominant.

c) **Ús industrial**: ús en què l'aigua intervé com a element en el procés de fabricació, per incorporació al producte o com a determinant del resultat, sigui com força motriu o com a agent mecànic o químic, i constitueix un element principal en tota mena d'indústries.

d) **Ús agrícola i ramader**: ús adreçat al reg per a l'obtenció de productes agrícoles o a la satisfacció de les necessitats de la ramaderia incloses en una explotació familiar, de manera que els usos domèstics de l'habitatge de l'explotació s'hi integren.

e) **Ús per a obra**: subministrament per a l'execució d'obres o construccions. Aquest tipus de subministrament sempre ha de tenir una vigència limitada temporalment en el temps, limitada exclusivament al període de l'obra que s'ha d'executar.

f) **Ús contra incendi**: ús adreçat a la prevenció d'incendis. El consum en aquests contractes ha de ser esporàdic i s'ha d'adreçar exclusivament a l'extinció d'incendis; ha d'estar justificat i s'ha de comunicar a l'entitat subministradora en cas que se n'hagi fet ús.

g) **Ús municipal**: és el destinat als edificis i instal·lacions municipals i a aquells centres, serveis o dependències que el Consorci Besòs Tordera determini expressament que s'hauran de comunicar al prestador del servei.

h) **Ús en alta**: És aquell que es destina a altres companyies distribuïdores o altres ens gestors. Només es podrà concretar aquest tipus de subministrament a precari, i en el cas d'existir excedents que no comprometin al garantia del subministrament normal.

i) **Altres usos**: quan l'aigua subministrada s'adreça a qualsevol altre ús, diferent dels usos que s'acaben d'indicar, com l'ús recreatiu, la jardineria, les instal·lacions d'oci o el lleure.

No es pot fer servir l'aigua per a usos diferents dels que s'han concedit, i se'n prohibeix la cessió total o parcial a un tercer, sigui a títol onerós o gratuït; només en el cas d'un incendi es pot facilitar aquesta disposició. El subministrament que es fa mitjançant les fonts públiques mai no es pot utilitzar per a altres finalitats, sense l'autorització municipal, diferents del propi de proveïment i refrescament puntual de la població a via pública.

En qualsevol cas, els diferents usos esmentats, seran desenvolupats a la corresponent ordenança reguladora de les tarifes per a cadascun dels municipis que deleguin la prestació del servei en el Consorci Besòs Tordera, essent aplicables en cada cas, únicament aquells usos que estiguin desenvolupats a la corresponent tarifa reguladora.

Article 36. Finques agrícoles

Amb caràcter general, el gestor del servei no prestarà el servei d'abastament d'aigua a les finques que poguessin tenir un ús agrícola o similar, llevat que aquesta destinació sigui accessòria de l'ús de la finca ó bé estigui lligat alguna activitat comercial agrícola.

Article 37. Subministrament contra incendis

1. La connexió al sistema públic d'un subministrament contra incendis requereix la formalització prèvia del contracte corresponent que se sotmetrà a la mateixa tramitació que els de subministrament ordinari.

2. Efectuada la instal·lació, les boques contra incendis són precintades pel personal de l'**Entitat Gestora del servei** i s'entén que han estat utilitzades sempre que en desaparegui el precinte. Si s'esdevingués un sinistre, l'**abonat** ho ha de comunicar a l'**Entitat Gestora del servei** en el termini de **3 dies hàbils** des de la data del sinistre a fi de reposar els precintes corresponents.

3. La instal·lació de les xarxes interiors d'incendis han de ser independents de les altres que pugui tenir l'immoble, i no pot connectar-s'hi cap derivació per a altres usos. L'**abonat** podrà utilitzar les boques d'incendi en benefici de tercers. En cas d'utilització inadequada, serà aplicable la facturació del consum, d'acord amb la tarifa més alta, al marge d'aplicar-se les sancions corresponents.

4. En les factures periòdiques es gravarà pel concepte de disponibilitat del servei i segons les tarifes vigents a cada moment.

5. Es podran autoritzar connexions contra incendis de forma directa a la xarxa sempre que es disposi de prou pressió. En cas contrari, serà responsabilitat de l'**abonat** garantir que disposa dels dispositius d'emmagatzematge i sobrepressió necessaris.

6. Com a norma general, caldrà controlar aquests punts de subministrament amb comptadors de pas total siguin mecànics o digitals.

7. Les instal·lacions interiors contra incendis seran absolutament independents de les destinades a qualsevol altra finalitat, i d'elles no podrà efectuar-se'n cap derivació per a un altre ús. Les escomeses per als serveis contra incendis han de disposar d'un comptador independent, de pas lliure, el diàmetre o cabal s'han d'establir en el projecte tècnic de la instal·lació contra incendis que ha d'estar signat per un tècnic competent, i la instal·lació ha de complir la legislació vigent. Queda prohibit agafar aigua de qualsevol element d'aquestes instal·lacions, excepte en cas d'incendi. Tot sistema que constitueixi la instal·lació contra incendis s'alimentarà a través d'una escomesa a la xarxa pública de distribució independent a la xarxa del subministrament ordinari.

8. Quan la normativa específica d'incendis exigeixi una pressió en la instal·lació interior de l'abonat que no sigui la que l'Entitat Gestora garanteix, serà responsabilitat del mateix abonat establir i conservar els dispositius de pressió que li permetin donar compliment a la normativa específica abans citada, se'ns perjudici de la necessitat d'instal·lar dispositius d'emmagatzematge, quan així sigui necessari d'acord amb les previsions de l'apartat cinquè d'aquest mateix article.

9. La connexió a la xarxa pública d'un subministrament contra incendis requerirà la formalització prèvia del contracte corresponent entre l'Entitat Gestora i l'abonat. Aquests contractes tindran la mateixa tramitació i caràcter que els de subministrament ordinari. Això no obstant, aquests contractes seran únicament per a subministrament d'aigua i hauran de constar del corresponent certificat d'instal·lació contra incendis.

Article 38. Subministraments provisionals

1. Es poden formalitzar contractes provisionals en els següents supòsits:

   a) Quan s'hagi autoritzat una connexió provisional per obres.

   b) Quan el subministrament sol·licitat només es pugui realitzar mitjançant un dispositiu de presa mòbil.

   c) Quan no es pugui formalitzar una contractació definitiva per no disposar el sol·licitant de la totalitat de la documentació legalment exigible.

2. Aquests contractes es concedeixen a títol de precari. Això no obstant, durant el temps que estiguin en vigència, queden subjectes a les mateixes condicions generals establertes per a la resta de contractes, a més de les que es puguin establir amb caràcter particular.

3. L'aigua subministrada mitjançant un contracte provisional d'obres no pot utilitzar-se per abastir habitatges, locals o establiments industrials, havent-se de deixar sense efecte un cop finalitzada l'obra, la qual cosa s'entendrà produïda segons el que es disposa en l'Article 21 del present Reglament.

4. El subministrament podrà ser interromput immediatament quan l'**Entitat Gestora del servei** comprovi que s'ha extingit el motiu que va justificar la seva contractació. Malgrat això, mentre l'**abonat** no sol·liciti la baixa, continua en vigor el contracte provisional i aquest serà el responsable dels consums efectuats.

CAPÍTOL II. DURADA I CESSIÓ DEL CONTRACTE

Article 39. Durada del contracte

La pòlissa o contracte del servei de subministrament d'aigua potable té la vigència que s'hagi fixat en la pòlissa i s'entén tàcitament prorrogada de forma automàtica i indefinida per iguals períodes, llevat que l'**abonat** notifiqui per escrit, a través dels canals de comunicació establerts per l'**Entitat Gestora del servei**, la intenció de donar-la per acabada. Els canals com a mínim seran de forma presencial i telemàtica. En defecte d'un termini de vigència es considerà que la pòlissa és indefinida.

Article 40. Modificació de la pòlissa o contracte

1. El contracte es considerarà modificat sempre que així ho disposi una disposició de caràcter general aprovada amb posterioritat a la seva vigència, sense necessitat de procedir a una nova formalització. En especial aquesta previsió afecta les tarifes i als usos previstos en el contracte de serveis.

2. Qualsevol canvi en les dades de l'**abonat** ha de ser comunicat a l'**Entitat Gestora del servei**, per escrit o per qualsevol altre mitjà del qual quedi constància. La sol·licitud de modificació requereix que l'**abonat** es trobi al corrent de les seves obligacions econòmiques.

Article 41. Canvi de titularitat per cessió de la pòlissa o contracte

Amb caràcter general es considera que el contracte de subministrament és personal i que l'abonat no pot cedir els seus drets a tercers ni exonerar-se de les seves responsabilitats en relació amb el servei. Això no obstant, qualsevol abonat que estigui al corrent de les seves obligacions econòmiques amb el servei pot traspassar el seu contracte a un altre abonat que ocupi el mateix immoble i en les mateixes condicions d'ús que ha tingut el primer, i complint la reglamentació vigent en el moment de la cessió o canvi de titular.

Article 42. Subrogació en la posició de les parts del contracte

1. Es preveuen els supòsits de subrogació següents:

    a) En cas de defunció de l'**abonat** o titular del contracte, el cònjuge o la seva parella de fet, descendents, ascendents i germans o germanes que haguessin conviscut

habitualment a l'habitatge, almenys amb dos anys d'antelació a la data de la defunció, podran subrogar-se en la posició de l'**abonat**. No són necessaris els dos anys de convivència en cas que hagin estat sotmesos a la pàtria potestat del difunt, o bé que es tracti del cònjuge o parella de fet.

b) L'hereu o legatari pot subrogar-se si succeeix al difunt en la propietat o l'ús de l'habitatge o local.

c) En casos de separacions matrimonials, divorcis o extinció de la parella estable, quan l'ús de l'habitatge se cedeixi al cònjuge no titular, aquest podrà subrogar-se en la posició de l'**abonat**.

d) Les persones jurídiques només es poden subrogar en els casos de fusió per absorció, aportació d'empresa i transformació social.

2. El termini per subrogar-se és de **sis mesos** a partir de la data del fet causant, i es formalitza per qualsevol medi admès en dret, quedant subsistent la mateixa fiança.

3. La subrogació només serà possible si el subrogat estava al corrent de pagament de les seves factures.

4. En el cas que es produeixi alguna modificació en la personalitat de l'**Entitat Gestora del servei**, ja sigui per canvi en la forma de gestió o per altra causa que origini una modificació d'aquesta personalitat, la subrogació de la posició de l'**Entitat Gestora del servei** es produirà de forma automàtica a partir de l'acord que puguin adoptar al respecte els òrgans de govern del Consorci Besòs Tordera, prèvia consulta i/o comunicació a l'Ajuntament, si així es considera, i sense necessitat de formalitzar noves pòlisses o contractes.

CAPÍTOL III. SUSPENSIÓ DEL SERVEI I EXTINCIÓ DEL CONTRACTE

Article 43. Causes de suspensió

L'entitat subministradora, sense perjudici de les accions de tipus civil o administratiu que la legislació vigent li empari, pot suspendre el subministrament en els casos següents:

1. Subministrament sense contracte: quan un usuari gaudeixi del subministrament sense contracte que l'empara i es negui a subscriure'l a requeriment de l'entitat subministradora. En aquests casos es farà el tall immediat del subministrament en cas que l'entitat subministradora no tingui coneixement de les persones usuàries del servei o dels habitants de l'habitatge.

2. Ús diferent del que s'ha contractat: en tots els casos en què l'abonat utilitzi l'aigua que se li subministra per a usos diferents dels que ha contractat.

3. Avaria en la instal·lació interior: quan es generi una avaria en l'anomenada "instal·lació interior" i l'abonat no la repari, atès que el seu manteniment és exclusiu de l'abonat i la manca de reparació de la instal·lació comporti un ús indegut de l'aigua, que pugui generar fins i tot perjudicis a tercers. En aquests casos es pot fer el tall immediat del subministrament per evitar danys o riscos a tercers, i es pot estimar l'aigua consumida a

causa de l'avaria en cas que aquesta, pel lloc on estigui localitzada, no hagi pogut ser registrada pel comptador.

4. Subministrament a tercers: quan l'abonat estableixi o permeti establir derivacions en la seva instal·lació per al subministrament d'aigua a altres finques, locals o habitatges diferents dels que s'han consignat en el contracte de subministrament.

5. Derivacions clandestines o preses directes: quan el personal de l'entitat subministradora trobi derivacions o preses directes en les seves xarxes amb consum d'aigua sense cap contracte, és a dir, realitzades clandestinament. En aquest cas l'entitat subministradora pot fer el tall immediat de l'aigua en aquestes derivacions, i n'ha de donar compte posteriorment, per escrit, al titular del contracte.

6. En tot cas, es farà el tall immediat del subministrament en els casos en què es detecti una manipulació de la instal·lació que pugui permetre la defraudació de fluid, en els quals no sigui possible l'eliminació amb caràcter immediat de la irregularitat de la manipulació que han detectat els operaris de l'Entitat en el mateix moment d'identificar-la.

7. Impediment de revisió: quan l'abonat no permeti l'entrada en el local que té el subministrament contractat, en hores hàbils o de relació normal amb l'exterior, al personal que, autoritzat per l'entitat subministradora i proveït de la documentació d'identitat corresponent, tracti de revisar les instal·lacions; en aquest cas, és necessari que el personal de la inspecció estengui acta dels fets en la qual es deixi constància de la negativa a l'accés, i també dels motius que justifiquen la necessitat de la revisió.

8. Retorn per irregularitat de xarxa interior: quan la xarxa interior de l'abonat no disposi dels equips preceptius per evitar el retorn d'aigua des de la xarxa interior a la xarxa municipal, cosa que pot afectar la potabilitat de l'aigua a la xarxa de distribució, i l'abonat no adopti les mesures oportunes. En cas que aquesta irregularitat es materialitzi en un risc per a la potabilitat de la xarxa, es podrà fer el tall immediat del subministrament, amb la comunicació posterior de les causes que l'han motivat al titular del contracte.

9. Negativa a l'adequació de l'arqueta o instal·lació interior: per la negativa de l'abonat a modificar el registre o arqueta del comptador, i fins i tot la instal·lació interior corresponent, quan això sigui necessari per substituir el comptador per qualsevol de les causes que autoritza aquest reglament.

10. Barreja d'aigües: quan l'abonat barregi aigua d'una altra procedència i, requerit per l'entitat subministradora perquè anul·li aquesta anomalia, no en faci efectiva l'anul·lació en el termini màxim de 5 dies.

11. Impossibilitat de lectura: quan durant 4 períodes consecutius persisteixi la impossibilitat de prendre la lectura dins el règim normal establert a aquest efecte, i tampoc és aportada per l'abonat, l'entitat subministradora podrà suspendre transitòriament el subministrament, fins que l'abonat accedeixi a modificar, a càrrec seu i pel seu compte, la instal·lació interior, de manera que el comptador quedi situat a l'exterior i no s'hi dificulti l'accés per poder prendre la lectura, o la instal·lació de l'equip de telelectura, que serà a càrrec de l'abonat.

12. Manipulació: quan es produeixi la manipulació del comptador o del precinte del comptador i no sigui possible restaurar la legalitat de la instal·lació mitjançant l'eliminació de la irregularitat de la manipulació que s'ha detectat amb caràcter immediat pels operaris de l'entitat subministradora en el mateix moment d'identificar-la.

13. Impagament: quan es produeix l'impagament d'una factura emesa per l'entitat subministradora, un cop ha transcorregut el període voluntari de pagament establert i sempre i quan l'usuari no es trobi en situació de vulnerabilitat i d'acord amb allò establert al capítol corresponent d'aquest reglament.

14. Manca de documentació requerida: quan, després de l'alta mitjançant la contractació electrònica o per qualsevol altre mitjà, no s'aporta la documentació requerida en el termini establert a aquest efecte.

15. Modificació de consum: en fer modificacions de consum que produeixin increments desproporcionats o clarament superiors al cabal previst en el moment de la contractació, de manera que pugui afectar el cabal o la pressió de la xarxa municipal.
16. Modificació de titularitat de l'immoble: quan es comprovi que el titular del contracte no té la condició de propietari o titular d'un dret real de gaudi limitatiu de domini sobre el bé que s'ha de proveir, llevat de les excepcions que es recullin en aquest reglament.

17. Infracció greu o molt greu: en tots els casos en què la conducta de l'usuari es pugui considerar com a falta greu o molt greu, segons la qualificació recollida en aquest reglament.

La represa del subministrament després que s'hagi extingit per qualsevol de les causes que s'han assenyalat anteriorment només es pot donar un cop l'abonat hagi esmenat les causes que en van motivar la suspensió i hagi liquidat les despeses associades a la suspensió, si és el cas.

Un cop hagin transcorregut 3 mesos des de la suspensió del subministrament, per causa dels motius que estableix aquest article, sense que s'hagin esmenat les causes que van originar el tall de subministrament, l'entitat subministradora en podrà dur a terme, d'ofici, la baixa.

Article 44. Procediment de suspensió

1. A excepció dels casos de tall immediat previstos en aquest reglament, l'entitat subministradora per fer la suspensió de subministrament ha de seguir minuciosament els tràmits següents prèviament al tall de subministrament per qualsevol de les causes previstes en aquest reglament.

2. Quan hi hagi qualsevol motiu o causa per fer el tall de subministrament, d'acord amb el que preveu aquest reglament, l'entitat subministradora haurà de trametre a l'abonat una notificació, per qualsevol mitjà que deixi constància de la tramesa, amb la qual s'adverteixi de la suspensió del subministrament prevista. Aquesta notificació -i les successives que es puguin enviar a tall de recordatori o comprovació- ha de contenir almenys la següent informació:

- Número de contracte
- Adreça de subministrament
- Causa que motiva la suspensió del subministrament.
- Data prevista de tall o a partir de la qual es pot dur a terme la suspensió del subministrament.
- Adreça i horari de les oficines comercials de l'entitat subministradora, i també altres mitjans de contacte amb l'entitat subministradora per mitjà dels quals l'abonat pugui fer l'esmena de les causes de la suspensió, posant en relleu i comunicant, si escau, si existeix alguna situació de vulnerabilitat en el marc del que contempla la normativa a la què s'ha fet esment.

Addicionalment, l'entitat subministradora ha de comunicar a el Consorci Besòs Tordera el nom del titular del subministrament, l'adreça del subministrament, la causa o caus que motiven la suspensió i la data prevista de suspensió del subministrament o a partir de la qual s'ha previst dur-ne a terme la suspensió, per tal que el Consorci Besòs Tordera (principalment a través dels Serveis Socials municipals) pugui comprovar la possible existència d'una situació de vulnerabilitat de l'abonat en cas que el tall de subministrament derivi d'un impagament.

En tot cas, l'entitat subministradora no podrà realitzar la suspensió del subministrament a les persones usuàries domèstics sense comprovar prèviament la situació de vulnerabilitat, d'acord amb el protocol que estableix l'article 47 d'aquest reglament.

3. La suspensió no es pot dur a terme en un dia festiu o en què, per qualsevol motiu, no hi hagi un servei administratiu complet i un tècnic d'atenció al públic a l'efecte de la tramitació completa del restabliment del servei, ni a la vigília del dia en què es produeixi alguna d'aquestes circumstàncies.

4. Un cop esmenada per l'abonat la causa que va generar la suspensió del subministrament, l'entitat subministradora ha de dur a terme el restabliment del servei sense dilacions indegudes, en la mesura que sigui possible el mateix dia en què cessi la causa de suspensió o, com a màxim, l'endemà.

5. Les despeses derivades de la suspensió i la reposició són a compte de l'abonat, aplicant-s'hi el que preveuen les tarifes vigents.

6. En cap cas no es poden percebre aquests drets si, pel fet que l'abonat hagi esmenat la situació, finalment no s'ha portat a terme la suspensió del subministrament o si, per qualsevol motiu, es determina que la suspensió hauria estat improcedent.

Article 45. Extinció del contracte

1. La pòlissa o contracte de servei s'extingeix per les causes següents:

2. Pel venciment del termini de **dos mesos** des de la suspensió dels serveis sense que l'**abonat** hagi esmenat qualsevol de les causes per les quals es va procedir a l'esmentada suspensió.

En aquest cas l'**Entitat Gestora del servei** estarà facultat per resoldre el contracte a l'empara del qual disposa l'article 1124 del Codi Civil, sense perjudici de l'exigència del deute i al rescabalament dels danys i perjudicis ocasionats, així com de l'incautament de la fiança i la seva aplicació a cobrir el deute.

3. Per la manipulació dels precintes o mecanismes utilitzats per fer efectiva la suspensió, de tal forma que hagi possibilitat el subministrament de l'**abonat** durant la suspensió o interrupció del servei.

4. A instància de l'**abonat** o persona autoritzada legalment.

5. Pel compliment del termini o de la causa que va justificar la formalització d'un contracte provisional.

6. Quan l'**abonat** perdi la titularitat o el dret d'ús, segons els casos, sobre l'objecte de subministrament, sense perjudici del dret de subrogació regulat en el present Reglament.

7. Per defunció de l'**abonat**, sense la utilització del dret de subrogació dins del termini de **sis mesos** a partir de la defunció.

8. Per resolució dels organismes competents a petició d'**Entitat Gestora del servei**.

Article 46. Restabliment dels serveis després de l'extinció del contracte

El restabliment dels serveis després que el contracte s'hagi extingit per qualsevol de les causes assenyalades a l'article anterior, només es pot efectuar mitjançant la formalització d'un nou contracte i l'abonament dels imports associats a la contractació.

TÍTOL IV. ATENCIÓ A LA VULNERABILITAT

Article 47. Mesures per al compliment de la normativa en matèria de pobresa energètica.

El Consorci Besòs Tordera i l'**Entitat Gestora** aplicaran les mesures necessàries per donar compliment a la **Llei 24/2015 el 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica,** de tal manera que a aquelles persones usuàries que estiguin en situació de vulnerabilitat econòmica no se'ls pot suspendre el subministrament per impagament de les factures mentre es mantingui la seva situació de vulnerabilitat, sempre que l'Ajuntament notifiqui a l'**Entitat Gestora** la situació de vulnerabilitat econòmica.

Tal com estableix l'article 9.1 de la Llei 24/2015, "la sol·licitud d'un informe als serveis socials per a determinar si una unitat familiar es troba en una de les situacions de risc d'exclusió residencial a què fa referència l'article 5.10 obliga l'Administració a emetre l'informe en un termini de quinze dies. Si transcorre aquest termini i no s'ha emès l'informe, s'entén que la unitat familiar es troba efectivament en situació de risc d'exclusió residencial".

Aquesta situació, excepte quan els serveis socials municipals indiquin el contrari, s'allargarà durant 1 any, i es pot renovar anualment després de la comunicació pertinent per part de l'**Entitat Gestora**.

Si l'informe dels **Serveis Socials** municipals no el considera en situació de risc d'exclusió residencial, l'**Entitat Gestora** prosseguirà amb les actuacions previstes en aquest Reglament.
Així mateix, podran posar en coneixement de l'**Entitat Gestora** qualsevol consideració que creguin convenient amb relació a un cas, sens perjudici que l'**Entitat Gestora** apliqui el procediment descrit anteriorment.

Article 48. Restabliment dels serveis

1. Els serveis afectats s'han de restablir una vegada l'**abonat** hagi esmenat les causes que originaren la suspensió.

2. Totes les despeses derivades de la tramitació de la suspensió dels serveis i del restabliment van a càrrec de l'**abonat**. No es reposarà el servei mentre no s'abonin a l'**Entitat Gestora del servei** els deutes pendents, incloses les despeses connexes i els deutes ocasionats per la suspensió i restabliment dels serveis.

3. El restabliment dels serveis s'ha de realitzar, depenent de la naturalesa de l'avaria, com a màxim, entre les **24 hores següents** al moment en què s'hagin esmenat les causes que originaren la suspensió i s'hagi notificat a l'**Entitat Gestora**.

Article 49. Revisió dels casos detectats com situació de pobresa energètica.

La situació de pobresa energètica serà revisada pels Serveis Socials municipals en un termini no superior a un any a comptar des de la seva declaració, per tal de verificar que continuen en una posició de vulnerabilitat econòmica.

Per una comunicació fluida i eficaç entre els **Serveis Socials i l'Entitat Gestora**, ambdues parts designaran un únic interlocutor, especificant el seu telèfon i adreça de correu electrònic de contacte. Així mateix, remetran qualsevol dubte interpretatiu o controvèrsia sobre l'aplicació d'aquest protocol.

Qualsevol regulació continguda en aquest protocol que pugui resultar contradictòria a la normativa vigent que sigui d'aplicació quedarà automàticament anul·lada i sense efecte, havent de ser objecte de modificació i adaptació per les parts.

Igualment, el Consorci Besòs Tordera es reserva el dret d'aprovar un protocol específic modificar el present protocol si les situacions esdevingudes d'ençà de la seva entrada en vigor aconsellessin la necessitat d'introduir canvis o si es produeixen modificacions significatives en la normativa d'aplicació.

Article 50. Cobertura social d'economies vulnerables

El Consorci Besòs Tordera, d'acord amb la normativa de referència, podrà impulsar l'aprovació de tarifes socials o d'un fons social per poder donar cobertura als clients que estiguin en una situació de vulnerabilitat econòmica, d'acord amb la regulació vigent i sempre que ho dictaminin així els serveis socials municipals. El fons social, en cas que sigui aprovat per el Consorci Besòs Tordera, s'aplicarà a la liquidació del deute que puguin generar els clients econòmicament vulnerables, d'acord amb aquests conceptes i amb l'ordre de prelació següent:

1. Conceptes relacionats amb el consum d'aigua (quota de servei, quota de consum, conservació de comptadors, etc.).
2. Costos relacionats amb l'accés a l'aigua com, per exemple, altes o escomeses.

En els avisos de suspensió de subministrament que tenen com a causa l'impagament de factures, l'**Entitat Gestora** informarà de l'existència de les ajudes disponibles, com ara les tarifes socials o fons social per atendre les factures de persones en situació de vulnerabilitat.

TÍTOL V. SISTEMES DE MESURA, CONSUM I FACTURACIÓ

CAPÍTOL I. SISTEMES DE MESURA

Article 51. Normativa dels comptadors

Els comptadors o aparells de mesura que s'instal·lin per mesurar o controlar els consums d'aigua de cada abonat seran **propietat dels abonats del servei i** compliran la legislació vigent actual o qualsevol altra normativa d'aplicació vigent en cada moment i, com a mínim:

a) Directiva 2014/32/UE, del Parlament Europeu i del Consell del 26 de febrer de 2014 sobre l'harmonització de les legislacions dels estats membres en matèria de comercialització d'instruments de mesura (refosa).

b) Reial decret 244/2016, de 3 de juny, pel qual es desenvolupa la Llei 32/2014, de 22 de desembre, de Metrologia.

c) UNE-EN ISO 4064-1:2018 Comptadors d'aigua per a aigua freda potable i aigua calenta.

d) Ordre ICT/155/2020, de 7 de febrer, per la qual es regula el control metrològic de l'Estat de determinats instruments de mesura, derivada de la Directiva Europea 2014/32/UE, "International recommendation- Water meters for cold potable water and hot water. Part 1: Metrological and technical requisits".

O qualsevol altra normativa que resulti d'aplicació sobre la instal·lació amb relació al control metrològic de determinats instruments de mesura.

Article 52. Exigència de comptadors i normes generals

1. La mesura dels consums que han de servir de base per a la facturació dels serveis es realitza mitjançant comptador homologat i la seva instal·lació així com el règim de propietat i el seu manteniment s'ajustarà a les disposicions reglamentàries vigents. En tot cas **l'Entitat Gestora** haurà de tenir accés en tot moment per fer les comprovacions necessàries per garantir el seu bon funcionament.

2. Com a regla general, cada immoble amb connexió al sistema de subministrament ha de disposar d'un comptador per mesurar el consum. Aquesta disposició es pot complir amb un comptador únic o amb una bateria de comptadors i, excepcionalment, amb un comptador general.

   a) El comptador únic s'instal·la quan a l'immoble o a la finca només existeix un habitatge o local i en subministraments provisionals.

   b) La bateria de comptadors s'instal·la quan a l'immoble hi ha més d'un habitatge o local a subministrar, que es complementa amb un comptador divisionari per a cadascun dels habitatges o locals i els necessaris per a serveis comuns. En qualsevol cas, l'**Entitat Gestora del servei** pot disposar, en la instal·lació interior, abans dels comptadors divisionaris, un comptador de control amb la finalitat de mesurar el consum global, que

servirà de base per a la detecció d'una possible anomalia en la instal·lació interior. En cas d'existir un consum en aquest comptador més elevat que el resultant de la suma dels comptadors divisionaris, es facturarà la diferència de consum defraudat a l'abonat responsable de l'anomalia. En el cas d'existir una fuga a les instal·lacions interiors comunes, es facturarà la diferència de consum defraudat entre tots els abonats.

c) El comptador general s'instal·larà quan doni subministrament a una única unitat de consum, o quan la bateria de comptadors divisionaris estigui en una situació diferent de la de la façana de l'edifici, del mur de tancament del solar o del vestíbul de l'edifici.

3. En tots aquells casos que l'**abonat** instal·li equipaments que modifiquin les característiques de l'aigua subministrada per l'**Entitat Gestora del servei** (descalcificadors, plaques solars tèrmiques...) aquests equipaments només poden ser col·locats després del comptador.

4. A fi i efecte de poder fer una distribució tarifària equitativa i que tingui en compte els diferents conceptes a aplicar (quotes, trams, cànons...), el consum de cada unitat ha de provenir del corresponent comptador individual. No obstant això, el consum dels equipaments esmentats en el paràgraf anterior es llegiran a partir de comptadors instal·lats a partir d'un únic comptador que tindrà la consideració de serveis comuns, facturant-se com un comptador individual.

5. En els subministraments amb dipòsits o grups d'elevació d'aigua, s'ha de contractar un comptador general per al control de consums, instal·lat abans del dipòsit. Aquest tipus de dipòsit ha d'estar proveït d'un avisador acústic i òptic de sortida d'aigua pel sobreeixidor en un lloc de fàcil localització i ús comú. L'**abonat** o abonats del contracte del comptador general serà el responsable del manteniment i del correcte estat sanitari d'aquell.

6. L'**Entitat Gestora** recuperarà el cost de la instal·lació, ja sigui a través de la tarifa aprovada o bé aplicant el quadre de preus aprovat.

Article 53. Instal·lació dels comptadors i manteniment dels comptadors

1. El comptador serà subministrat i instal·lat per **l'Entitat Gestora** o a través d'un instal·lador autoritzat, però serà accessible en tot moment als empleats de l'**Entitat Gestora**; podrà ser manipulat pels seus empleats o les persones responsables del seu manteniment, per la qual cosa estarà precintat.

2. Els comptadors s'han d'instal·lar segons especificacions tècniques que facilitarà l'**Entitat Gestora del servei** d'acord amb la normativa vigent. Quan el subministrament es destini a construccions individuals s'hauran d'instal·lar al límit de la propietat. En la resta de supòsits s'instal·laran, sempre que sigui viable, al límit de la propietat, o en un punt de fàcil accés i ús comú el més proper a l'accés des de la via pública, dotat amb desguàs amb prou capacitat per preveure fuites a la instal·lació i proveït d'il·luminació i subministrament elèctric i ventilació.

3. A la sortida del comptador s'hi col·locarà una clau de pas que l'**abonat** tindrà a càrrec seu per tal de prevenir qualsevol eventualitat. Les intervencions que hagi de fer l'**Entitat Gestora del servei** a conseqüència del mal funcionament d'aquesta clau es carregaran a l'**abonat**.

4. La instal·lació interior a partir de la clau de pas del comptador queda sempre sota la conservació i responsabilitat de l'**abonat**, el qual s'obliga a facilitar als empleats de l'**Entitat Gestora del servei** l'accés al comptador i a la instal·lació interior.

5. Les instal·lacions amb dos o més **abonats** s'han de fer únicament mitjançant comptadors divisionaris en bateria, d'acord amb les condicions següents:

    a) La bateria ha d'estar construïda segons les especificacions tècniques vigents que facilitarà l'**Entitat Gestora del servei**, i que estaran prèviament aprovades per el Consorci Besòs Tordera.

    b) S'ha de deixar instal·lat el suport per a cadascun dels comptadors divisionaris i les vàlvules d'entrada i sortida especials per a bateries.

    c) S'ha d'indicar de forma inesborrable el pis i porta al fet que correspongui cada comptador.

    d) A la bateria dels comptadors s'ha de col·locar un quadre en què quedi senyalitzat de forma inesborrable a quin habitatge o local corresponen les diferents sortides. És responsabilitat de l'**abonat** la comprovació de la seva veracitat.

6. En el cas que s'instal·lin comptadors de control, s'han d'ubicar abans dels divisionaris amb la finalitat de controlar els consums globals i han de servir com a base per a la detecció d'una possible anomalia en la instal·lació interior.

7. Si s'instal·la una cisterna o altres dispositius s'ha d'ubicar un comptador general el més a la vora possible a la clau de registre.

8. S'ha de col·locar una vàlvula de retenció i una clau de pas sobre el tub general d'alimentació, al costat de la bateria o després del comptador general, així com després de les derivacions individuals.

9. D'acord amb la corresponent ordenança reguladora de les tarifes dels serveis que s'estableixin, l'**Entitat Gestora** prestarà servei de manteniment, conservació i/o reposició dels comptadors.

10. La substitució del comptador en cas de manipulació, maltractament, ús inadequat o per alguna altra causa imputable a l'**abonat**, es liquida a càrrec seu.

11. L'**Entitat Gestora del servei** aprovarà els plans necessaris per a la detecció sistemàtica del mal funcionament dels comptadors. Les vies de detecció d'anomalies són, entre d'altres, els plans de mostreig, la comprovació i renovació de comptadors basats en estudis d'envelliment, l'anàlisi de la sèrie històrica de consums, les reclamacions dels mateixos **abonats**, així com el resultat de la instal·lació de comptadors de control.

12. Si el règim de consum d'un **abonat** no s'ajusta a la tipologia del comptador, l'**Entitat Gestora del servei** ha de comunicar aquesta circumstància a l'**abonat** perquè aquest, a càrrec seu, modifiqui la instal·lació per admetre el tipus de comptador que se li comuniqui. Si en el termini indicat en la comunicació no fa efectives les modificacions es considerarà que l'**abonat** ha

incomplert les condicions establertes en el present del Reglament, amb els efectes previstos a l'Article 93 d'aquest Reglament.

13. En cas que el consum real no correspongui al concertat entre ambdues parts i no guardi la deguda relació amb el que correspon al rendiment normal del comptador, aquest haurà de ser substituït per un altre de diàmetre adequat, quedant obligat l'**abonat** a satisfer les despeses ocasionades.

Article 54. Allotjament dels comptadors

1. El comptador o bateria de comptadors s'han d'allotjar en pericons, armaris o cambres que han de ser construïts o instal·lats pel propietari, promotor o **abonat**. L'armari o cambra de comptadors ha de tenir les característiques vigents indicades per l'**Entitat Gestora del servei** d'acord amb la normativa vigent i ha d'estar situat d'acord amb les regles de l'article anterior. El seu manteniment va a càrrec dels **abonats**.

2. Quan un sol ramal d'escomesa hagi de subministrar aigua a més d'un **abonat**, correspon al promotor o propietari de l'immoble preparar les instal·lacions per donar-hi cabuda a tots els subministraments potencials de l'immoble.

3. Si és necessari substituir el comptador per un de major diàmetre i per aquest motiu és indispensable ampliar les dimensions de l'armari o cambra que el conté, la propietat de l'immoble o les persones usuàries han d'efectuar, a càrrec seu les modificacions adients.

Article 55. Custòdia del comptador

1. L'**abonat** és responsable de la custòdia del comptador. Aquesta obligació és extensible tant a la inviolabilitat dels precintes del comptador com a les seves etiquetes d'identificació.

2. En cas de sostracció del comptador, les despeses d'inspecció i instal·lació del nou comptador, així com el valor del comptador sostret són a càrrec de l'**abonat**.

3. Els comptadors no es poden canviar d'emplaçament, ni ser manipulats, llevat dels supòsits contemplats en aquest Reglament.

4. Quan es trenqui el precinte, sigui fortuïtament o per qualsevol altre motiu, l'**abonat** que en tingui coneixement ho ha de comunicar immediatament a l'**Entitat Gestora del servei**.

Article 56. Canvi d'emplaçament

1. El canvi d'emplaçament del comptador, dins del recinte o propietat en la qual es presta el servei de subministrament, sempre serà a càrrec de la part a instància de la qual s'hagi fet.

2. Això no obstant, serà sempre a càrrec de l'**abonat** qualsevol canvi en l'emplaçament del comptador ocasionat per qualsevol dels següents motius:

a) Per obres efectuades per l'**abonat** amb posterioritat a la instal·lació del comptador i que en dificultin la lectura, revisió o la substitució.

b) Quan la instal·lació del comptador no respongui a les exigències d'aquest Reglament.

3. Serà necessari modificar l'emplaçament del comptador en el cas d'obres que afectin la instal·lació.

Article 57. Retirada del comptador

L'**Entitat Gestora** podrà retirar els comptadors per qualsevol de les causes següents:

a) Per l'extinció del contracte.

b) Per la substitució definitiva provocada per l'avaria de l'equip de mesura.

c) Per substitució per un altre motivada per renovació periòdica, canvi tecnològic, adequació als consums reals o a un nou contracte, etc. Així mateix, per la substitució temporal per a verificacions oficials.

d) Provisionalment, per falta de pagament de les factures emeses, de conformitat amb les limitacions imposades pel present Reglament.

e) Per altres causes que, a petició de l'**Entitat Gestora**, puguin ser autoritzades per el Consorci Besòs Tordera**,** el qual ha de determinar si la retirada és provisional o definitiva o si l'aparell de mesura ha de ser substituït per un altre.

Article 58. Conservació, reparació i substitució de comptadors

1. El gestor del servei és l'encarregat de fer tots els treballs de conservació, reparació i reposició dels comptadors, substituint aquells que estiguin avariats.

2. La reparació o substitució del comptador en cas de manipulació, maltractament o per alguna altra causa imputable a l'abonat, es liquida a càrrec seu.

Article 59. Verificació dels comptadors

1. L'Entitat Gestora del servei té la facultat de realitzar les verificacions que consideri necessàries.

2. D'acord amb el que s'estableix en aquest Reglament, l'**abonat** té l'obligació de facilitar als representants i operaris de l'**Entitat Gestora del servei** l'accés al comptador sempre que es presenti la corresponent autorització per part d'aquest.

Article 60. Comprovacions particulars de comptadors

1. La comprovació particular consisteix en la realització de proves adreçades a verificar el correcte funcionament del comptador.

2. La comprovació es pot promoure per qualsevol de les parts del contracte:

   a) A instància de l'**Entitat Gestora del servei**: Quan a parer seu concorrin circumstàncies que ho aconsellin pot efectuar la verificació, prèvia autorització de l'**abonat** per accedir a l'immoble, quan aquesta es realitzi en elements privatius d'aquest. En aquest supòsit les despeses de verificació són a càrrec de l'**Entitat Gestora del servei**.

   b) A instància de l'**abonat**: L'**abonat** pot sol·licitar a l'**Entitat Gestora del servei** la realització de la verificació. En aquests supòsits l'**abonat** ha d'efectuar un dipòsit previ en garantia de les despeses de verificació segons l'import establert a la corresponent Ordenança reguladora de les tarifes.

3. La comprovació particular es realitza, sempre que sigui possible, utilitzant un comptador verificat oficialment, de secció i característiques similars al de l'aparell que es pretén comprovar i instal·lat en sèrie respecte al comprovat, de manera que serveixi com a testimoni del volum d'aigua realment subministrat. Les proves s'han de realitzar prenent com a referència l'interval d'errors admesos per la normativa vigent.

   Aplicació dels resultats de la comprovació:

   a) Quan el funcionament sigui correcte les despeses de verificació aniran a càrrec de la part que l'ha promogut.

   b) Quan el funcionament és incorrecte, s'ha de retornar la quantitat dipositada i les despeses de verificació aniran a càrrec de l'**Entitat Gestora del servei**, llevat que l'error beneficiï a l'**abonat** i s'ha de procedir, en l'ordre econòmic, igual que en les verificacions oficials.

   c) Quan es produeixi una disconformitat amb el resultat de la comprovació particular entre l'**abonat** i l'**Entitat Gestora del servei**, qualsevol de les parts pot sol·licitar la verificació oficial del comptador amb total sotmetiment a les conseqüències que es derivin.

Article 61. Verificació oficial

1. En aplicació de la normativa sobre metrologia, els **abonats**, l'**Entitat Gestora del servei** o els òrgans competents de l'administració, poden sol·licitar a l'organisme competent en matèria d'indústria, a través d'un laboratori oficial autoritzat, la realització d'una verificació oficial sobre el comptador. Aquesta sol·licitud és obligatòria per les parts. L'**Entitat Gestora del servei** està obligada al precintament, retirada i posada a disposició de l'organisme competent el comptador.

2. Si la sol·licitud la formula l'**abonat**, ha d'efectuar un dipòsit previ en garantia de les despeses de verificació segons l'import establert a l'Ordenança reguladora de les tarifes.

3. Aplicació dels resultats de la verificació oficial:

   a) Quan el funcionament sigui correcte les despeses de verificació aniran a càrrec de la part que l'ha promogut.

b) Quan el funcionament és incorrecte, s'ha de retornar la quantitat dipositada i les despeses de verificació aniran a càrrec de l'**Entitat Gestora del servei** llevat que l'error beneficiï a l'**abonat**. La regularització en l'ordre econòmic, es realitzarà segons a l'establert al següent apartat d'aquest article.

4. Quan el comptador no compleixi les condicions reglamentàries ha de ser substituït per un de característiques similars. Si, a conseqüència de la verificació oficial, es determina un error de mesura no comprès dins els marges vigents, es notificarà el consum facturat d'acord amb els percentatges d'error detectats. En aquest cas el període màxim de regularització, sempre que no es pugui determinar per qualsevol altre mitjà, serà de **dotze mesos**.

5. Tant els càrrecs com els abonaments es poden efectuar en la facturació dels serveis.

Article 62. Regularització dels consums per aturada o mal funcionament

Quan es detecti l'aturada o mal funcionament del comptador, a conseqüència de les comprovacions particulars o verificacions oficials o qualsevol altre sistema de detecció previstos en aquest Reglament, la determinació del consum del període actual i regularització de períodes anteriors s'efectua d'acord amb les regles d'estimació de consum contingudes a l'Article 65 del present Reglament.

Article 63. Comptadors divisionaris del consum

L'**abonat** pot instal·lar comptadors divisionaris en la seva pròpia instal·lació interior. No obstant això, l'**Entitat Gestora del servei** no acceptarà cap vinculació amb aquests comptadors, ni acceptarà referències de cap mena basades en les seves lectures, com a base per a reclamacions que s'interposin sobre les lectures dels comptadors instal·lats per l'**Entitat Gestora del servei**.

CAPÍTOL II. LECTURA I DETERMINACIÓ DEL CONSUM

Article 64. Lectura del comptador

1. La lectura de les dades enregistrades per cada comptador s'ha de realitzar, per personal acreditat de l'**Entitat Gestora del servei**, en hores de relació normal amb l'exterior, a excepció de les instal·lacions adaptades a la telelectura. Entre les diferents dates de lectura es mantindrà, en la mesura que sigui possible, una regularitat o cadència que permeti mantenir la uniformitat entre els períodes de consum.

   Quan per absència de l'**abonat** no fos possible la lectura, el personal encarregat ha de deixar constància de la seva visita i dipositar a la bústia de correus de l'immoble subministrat una targeta de lectura en la qual l'**abonat** pot anotar la lectura del seu comptador i fer-la arribar a les oficines del Servei en el termini màxim que s'indiqui en aquesta targeta, als efectes de facturació del consum real, o mitjançant l'enviament de la lectura a través dels mitjans telemàtics que l'**Entitat Gestora** haurà de posar a disposició. En aquest sentit, la notificació de la falta de lectura del comptador es notificarà també a través del correu electrònic que l'**abonat** haurà facilitat a l'**Entitat Gestora**.

2. La comunicació de la lectura també es podrà efectuar pels altres mitjans posats a l'abast de l'**abonat** per l'**Entitat Gestora del servei**.

   Les lectures comunicades a l'**Entitat Gestora del servei** amb posterioritat a la facturació del període de consum a què fa referència el consum enregistrat per l'**abonat** es consideraran nul·les, efectuant-se la facturació a partir del consum estimat d'acord amb l'article següent.

3. L'**abonat** amb contracte provisional proveït d'un punt de presa mòbil ha de facilitar la lectura del consum i en el cas que no sigui possible aquesta lectura, ha de posar-se en contacte amb l'**Entitat Gestora del servei** cada **tres mesos** amb l'objectiu de facilitar la lectura de consums.

Article 65. Determinació del consum i fuites

1. El consum es determina, com a regla general, per la diferència entre la lectura actual i la immediata anterior.

2. Si l'**Entitat Gestora del servei** no disposa en el moment de la facturació de la lectura actual, el consum a facturar es determinarà per **estimació**. L'estimació de consums es realitza a partir de la determinació de la mitjana de consum diària, d'acord amb el mètode que sigui d'aplicació entre els que s'indiquen seguidament:

   a) Quan l'**Entitat Gestora del servei** disposi de consums reals durant el darrer any, la mitjana diària de consum s'obtindrà a partir del quocient entre el consum anual i el nombre de dies de l'any.

   b) Quan no es conegui cap consum, la mitjana de consum diària s'obté aplicant com a consum del període a facturar un consum equivalent a la capacitat nominal del comptador per 15 hores d'utilització mensual.

3. La mitjana de consum diària així obtinguda s'aplicarà al període de consum pels quals és necessari estimar el consum.

4. Els consums estimats, que tenen valor de "a compte" es poden regularitzar, sense limitació temporal, en el moment en què es pugui obtenir la lectura real, aplicant les següents regles:

   a) En el cas que el consum estimat hagi estat superior al real, es procedirà a liquidar el consum real, minorant el consum facturat a compte, i retornant els imports que corresponguin.

   b) En el cas que el consum estimat hagi estat inferior al real, es procedirà a liquidar la diferència fins al consum real.

Article 66. Regularització de consums erronis

1. Quan es detecti l'aturada o el mal funcionament del comptador, la facturació del període actual i la regularització dels períodes anteriors s'han d'efectuar d'acord amb les regles de l'article anterior.

2. La regularització s'estén al mateix temps que hagi durat l'aturada o el mal funcionament, sense que aquesta regularització pugui afectar a més de **dotze mesos**.

3. En aquells casos en què per error o anomalia de funcionament de l'aparell mesurador o comptador s'hagin facturat quantitats inferiors a les degudes, s'ha d'esglaonar el pagament de la diferència en un termini que, llevat d'acord contrari, serà d'igual durada que el període al qual s'estenguin les facturacions errònies o anormals amb un límit màxim de **dotze mesos**.

4. Quan es produeixi una **fuita amagada**, l'**Entitat Gestora del servei**, a sol·licitud de l'**abonat** i previs els tràmits que en cada cas consideri necessaris per a la verificació del fet i de les circumstàncies d'aquest, procedirà a la regularització dels consums d'acord amb les regles següents:

   a) La sol·licitud es farà amb model normalitzat que facilitarà l'**Entitat Gestora del servei** en l'oficina d'atenció presencial i en punts d'accés electrònic que es determinin.

   b) Es considera fuita amagada la que sigui de difícil detecció i no sigui originada per infraccions, manipulacions o negligència en el manteniment de la xarxa particular de l'**abonat** o els seus equips.

   c) Només es considerarà aquella fuita que es produeixi a la instal·lació de fontaneria interior (canonades i accessoris), tant soterrades com encastades a la paret. En conseqüència, queden excloses d'aquesta regularització les fuites provocades per mecanismes i equipaments, com ara electrodomèstics i elements auxiliars de tota mena (aixetes, boies, calderes, equips de tractament d'aigua, equips de piscines, sistemes de reg i similars, sempre que no siguin soterrats).

   d) Les fuites han d'haver estat reparades i cal aportar documentació acreditativa (fotos, factures, etc.) d'aquesta circumstància, sense perjudici del valor probatori de l'acta del personal inspector de l'**Entitat Gestora del servei**.

      En qualsevol cas, les factures o informes acreditatius, hauran de ser emesos a nom de la persona titular del contracte de subministrament.

   e) El volum d'aigua afectat per la fuita es determinarà per estimació i serà equivalent al que superi la mitjana de consum del mateix període en les dues anualitats anteriors al que s'ha produït la fuita i, si no és possible, la mitjana de consum es calcularà a partir de la mitjana de consum del darrer any o dels períodes en què existeixi registre, si són inferiors a l'any.

   f) El volum de la fuita, calculat segons l'apartat anterior, es facturarà al preu aprovat per fuites de la quota variable, i d'acord amb el que es fixi a la corresponent ordenança reguladora de les tarifes. Si la factura ja ha estat emesa es procedirà a la seva bonificació, en les condicions que es determinin en l'ordenança o per part de **l'Entitat Gestora.**

   g) No s'atendrà més d'una sol·licitud de revisió de factura per fuita en un període de 18 mesos.

CAPÍTOL III. FACTURACIÓ

Article 67. Objecte i periodicitat de la facturació

1. L'**Entitat Gestora del servei** factura l'import dels serveis contractats i els efectivament disposats per períodes delimitats entre dues dates, d'acord amb la modalitat tarifària aplicable a cada contracte.

2. Així mateix, seran objecte de facturació aquells conceptes no compresos en les tarifes per consum, sempre que corresponguin a actuacions que correspongui dur a terme l'**Entitat Gestora del servei** d'acord amb aquest Reglament i en aplicació dels imports aprovats per aquests conceptes.

3. El servei de subministrament s'ha de facturar per períodes vençuts i amb una periodicitat no superior a **tres mesos**, llevat de pacte específic entre l'**abonat** i l'**Entitat Gestora del servei**, o de determinats usos que poden facturar-se en períodes diferents. En els supòsits d'alta per nova contractació i baixa per extinció del contracte el període de consum es prorrateja d'acord amb les dates efectives de prestació dels serveis.

4. Si se suspèn el servei corresponent a una pòlissa o contracte, l'**Entitat Gestora del servei** no emetrà cap factura a partir de la data de suspensió, excepte quan l'**abonat**, a conseqüència de la manipulació dels precintes, disposi d'aigua.

Article 68. Factures del servei de subministrament

1. Les factures, que hauran de ser emeses de manera clara i fàcilment intel·ligible, contindran, a banda dels requisits exigits per la normativa en matèria de facturació i de consum, informació sobre l'adreça de subministrament; les lectures anterior i actual del comptador, i el seu consum, així com, si és el cas, la indicació segons la qual el consum és estimat i, per tant, a compte; el tipus d'ús assignat en el contracte; el desglossament de l'estructura tarifària aplicada a la quantificació de l'import facturat pels serveis; els tributs d'altres administracions que graven el consum i la forma i els terminis de pagament.

2. Quan en la prestació del servei a un sector de la població o a un nombre concret d'abonats, concorren motius d'explotació o ús d'instal·lacions diferenciats dels normals, com pot ser modificacions de pressió o cabals, xarxes especials, etc., i es produeix un cost addicional al general, l'**Entitat Gestora del servei**, prèvia autorització del Consorci Besòs Tordera, si escau, podrà aplicar als abonats afectats recàrrecs o preus que compensin el major cost derivat del tractament diferenciat, bé amb caràcter permanent o transitori, segons el tipus d'actuació a realitzar.

3. En períodes de facturació amb preus diferents, la facturació s'ha d'efectuar a prorrata entre els diferents períodes.

4. Sempre que es produeixin canvis substancials en els conceptes de la facturació, l'**Entitat Gestora del servei** n'ha d'informar els seus abonats de manera detallada.

Article 69. Tarifes del servei de subministrament i d'altres serveis vinculats.

1. Les tarifes i/o preus del servei de subministrament domiciliari d'aigua que hauran de satisfer les persones usuàries es troben regulats a la corresponent ordenança reguladora de les prestacions patrimonials no tributàries del municipi que hagi aprovat **el Consorci Besòs Tordera**, amb les autoritzacions corresponents de la Comissió de Preus de Catalunya, si escau.

Article 70. Termini i forma de pagament

1. L'**abonat** pot triar entre el pagament mitjançant domiciliació bancària o el pagament en efectiu en els llocs indicats en la factura.

2. Si l'**abonat** tria la domiciliació bancària com a forma de pagament, el càrrec no tindrà eficàcia deslliuradora del pagament fins al venciment del termini de devolució d'aquest. En cas de devolució del càrrec per causes imputables a l'**abonat**, aniran a compte seu la totalitat de les despeses que es produeixin amb motiu d'aquesta devolució.

3. Si l'**abonat** no té domiciliat el pagament, es pot efectuar el pagament en efectiu a l'oficina de l'**Entitat Gestora** i a les oficines de les entitats bancàries col·laboradores, dins el termini establert l'Ordenança reguladora de les tarifes dels serveis.

4. La facturació dels serveis tindrà lloc en un format electrònic, i l'**abonat** tindrà accés a la factura a través de l'Oficina Virtual de l'**Entitat Gestora** i/o recepció en l'adreça de correu electrònic, o un altre mitjà telemàtic, que haurà facilitat. Únicament es posarà a disposició de l'**abonat** la factura en format paper en els casos que no hagin facilitat adreça electrònica amb aquesta finalitat, no existeixi alta en l'Oficina Virtual o bé l'**abonat** s'hagi oposat expressament a l'ús de mitjans electrònics de relació.

5. En cas d'impagament l'import facturat es veurà incrementat amb l'import que en concepte de despeses d'impagament es pugui establir a l'Ordenança reguladora de les tarifes.

6. En el cas dels contractes provisionals amb giratòries, en cas d'impagament es podrà procedir contra la fiança dipositada per aquest **abonat**, requerint-lo a retornar el punt de presa mòbil. De no retornar el punt de presa mòbil dintre del termini que s'assenyali en el requisit, l'**Entitat Gestora del servei** es reserva l'exercici de les accions penals per defraudació contra l'**abonat**.

Article 71. Devolució d'imports per facturacions errònies

1. L'**abonat** pot sol·licitar la devolució dels imports abonats a conseqüència d'errors en la facturació. La sol·licitud ha d'expressar de forma clara i concisa els conceptes, la devolució dels quals es requereix, i els fonaments de la sol·licitud, així com qualsevol altre document que acrediti la petició.

2. L'**Entitat Gestora del servei** ha de practicar la devolució dels imports a l'**abonat**, preferentment en la mateixa forma com es va fer el pagament.

3. Si l'**Entitat Gestora del servei** detecta un error en la tipologia dels usos, o qualsevol altra incidència que determini una facturació indeguda procedirà a regularitzar la situació.

4. Les actuacions derivades d'aquest article no podran atendre regularitzacions que vagin més enllà de **dotze mesos** a la data en què se sol·licitin.

Article 72. Altres conceptes

1. L'**Entitat Gestora del servei** ha d'incloure en la factura tots els tributs i preus públics segons les disposicions vigents que així ho estableixin.

2. L'**Entitat Gestora del servei** està legitimada, en cas d'avaria a les xarxes provocada per tercers, a reclamar el pagament dels costos de l'actuació de restabliment dels serveis més el cost de l'aigua perduda, calculada segons criteris tècnics i característiques de la xarxa i valorada segons el preu previst a l'ordenança de tarifes, i les indemnitzacions derivades de l'avaria per danys a tercers.

TÍTOL VI. INSPECCIÓ I RÈGIM DE CONTROL

Article 73. Entitats competents per a la inspecció i control

1. El Consorci Besòs Tordera**,** per si mateix o a través de l'**Entitat Gestora del servei**, verificarà el compliment de les disposicions d'aquest Reglament i de la resta de normativa que sigui aplicable pel que fa a la utilització del servei de subministrament.

2. En compliment de l'atribució anterior, l'**Entitat Gestora del servei** mitjançant el personal inspector i col·laborador revisarà les instal·lacions interiors existents davant la sospita de l'existència d'alguna circumstància que pugui significar risc sanitari, malbaratament de l'aigua, deteriorament de la seva qualitat o disfuncions en la prestació dels serveis.

3. D'acord amb l'apartat 7 de l'article 13 del Decret 130/2003, la inspecció i vigilància del permís d'abocament correspon a l'**Entitat Gestora.**

Article 74. Àmbit d'actuació de la inspecció

L'actuació inspectora esmentada a l'article anterior abasta les persones físiques i jurídiques, públiques o privades, obligades o responsables del compliment de les normes recollides en aquest Reglament.

Article 75. Facultats del personal inspector o col·laborador

1. El personal inspector o col·laborador té atribuïdes les facultats següents:

   a) Accedir a les instal·lacions interiors.

   b) Accedir a la resta d'instal·lacions que, directament o indirectament, tinguin relació amb el procés de producció, tractament, evacuació o recirculació d'aigües residuals com arquetes, dipòsits, basses o d'altres, o que suposin un risc per al sistema, així com als documents i les instal·lacions relatives al subministrament, consum d'aigua i control de qualitat dels abocaments, i efectuar les anàlisis que consideri oportunes.

   c) Obtenir fotografies o altres tipus d'imatges gràfiques, sense perjudici del que disposa la normativa relativa al secret industrial i comercial i la propietat industrial.

   d) Requerir tota la informació i documentació que sigui necessària per al compliment de les seves funcions.

2. El personal inspector o col·laborador ha de precintar, si és possible, els elements inherents a la infracció per tal de suspendre els serveis. Sempre que no sigui possible localitzar un millor punt de suspensió, que es podrà realitzar en el ramal d'escomesa, punt d'entroncament amb els serveis, en la clau de pas.

3. El resultat de les inspeccions que s'obtinguin s'ha de documentar en un informe per a la pràctica de les actuacions que se'n derivin o per a la seva incorporació, si s'escau, a qualsevol expedient en tràmit.

Article 76. Obligacions del personal inspector o col·laborador

1. El personal autoritzat per a la realització de tasques inspectores està sotmès als deures i obligacions següents:

   a) Identificar-se com a personal inspector o col·laborador i acreditar aquesta circumstància mitjançant una targeta acreditativa lliurada per l'**Entitat Gestora del servei**.

   b) Informar els interessats de l'objecte de les actuacions inspectores.

   c) Guardar secret sobre els assumptes que coneguin per raó de la seva funció.

   d) Observar, en l'acompliment de les seves funcions, la deguda cortesia i respecte i consideració als interessats.

   e) Facilitar, dintre les seves possibilitats, als inspeccionats la informació que necessitin per tal de complir amb la normativa aplicable.

   f) Informar els interessats dels seus drets i deures en relació amb els fets objecte d'inspecció.

   g) Obtenir tota la informació necessària respecte dels fets objecte d'inspecció i del seu responsable.

Article 77. Drets de les persones o entitats inspeccionades

1. Les persones físiques i jurídiques objecte de la inspecció tenen els drets següents:

   a) A exigir l'acreditació i identificació del personal que realitza la inspecció.

   b) A ser advertits dels incompliments que s'hagin pogut detectar en el moment de realitzar la inspecció i obtenir la informació necessària per a complir amb la normativa vigent.

   c) A interposar la reclamació, regulada en el TÍTOL VII del present Reglament, si considera que s'han vulnerat els seus drets o s'han infringit les normes del procediment descrites en aquesta norma.

Article 78. Obligacions de les persones o entitats inspeccionades

1. Les persones físiques i jurídiques titulars de les instal·lacions inspeccionades estan obligades a col·laborar amb el personal inspector o col·laborador en el desenvolupament de les seves tasques i, en particular, a facilitar el següent:

   a) Permetre l'accés del personal inspector i col·laborador a aquelles parts de les seves instal·lacions que considerin necessàries per al compliment de la seva missió.

   b) Prestar l'assistència necessària al personal de l'**Entitat Gestora del servei** que dugui a terme l'actuació inspectora i facilitar-li el desenvolupament de les seves tasques, quan sigui necessari.

c) Subministrar tota classe d'informació sobre les instal·lacions, productes o serveis que li sigui requerida pel personal inspector o col·laborador per a l'exercici i compliment de les seves funcions.

d) Permetre als inspectors la comprovació directa de qualsevol acció que resulti necessària per a l'exercici de la seva funció, així com la presa de mostres i la utilització dels instruments i aparells que siguin necessaris per a realitzar les mesures, determinacions, assaigs i comprovacions necessàries.

e) Permetre al personal inspector i col·laborador la utilització dels instruments i aparells que l'inspeccionat faci servir per a l'autocontrol, en especial aquells que utilitza per presa de mostres, per a elaborar les anàlisis i comprovacions.

2. En el supòsit que s'impedeixi o es dificulti de tal manera la inspecció que la facin perillosa per la integritat o la salut del personal inspector, l'**Entitat Gestora del servei** pot iniciar el procediment per a suspendre el subministrament, prèvia autorització del Consorci Besòs Tordera.

Article 79. Pràctica de les actuacions inspectores

1. Les actuacions inspectores s'han de realitzar en presència del titular de la pòlissa o contracte o, en defecte d'aquesta, amb el titular de les instal·lacions o del seu representant.

2. En absència de les persones indicades en l'apartat anterior, l'actuació inspectora s'ha de dur a terme amb qualsevol persona present a les instal·lacions, preferentment amb aquelles que exerceixin un càrrec directiu o un treball qualificat.

3. La negativa o impossibilitat del titular de les instal·lacions o de la seva representació d'estar present durant la pràctica de l'actuació inspectora no és obstacle per a la seva realització, si bé s'ha de fer constar aquesta circumstància en l'acta.

4. Transcorreguts **quinze minuts** des de l'acreditació del personal inspector, els impediments que posin els inspeccionats seran reflectits en la corresponent acta a efectes de la valoració de la infracció.

Article 80. Comprovacions durant la inspecció

1. En les visites d'inspecció, es poden efectuar les comprovacions següents:

a) Estat de les instal·lacions i del seu normal funcionament.

b) Presa de mostres d'altres fons de subministrament. També es poden prendre mostres de les aigües pluvials.

c) Realització *in situ* de totes les anàlisis que es considerin oportunes.

d) Mesura dels cabals subministrats, consumits o abocats.

e) Cabals de subministrament mitjançant captacions pròpies.

f) Compliments de les altres obligacions contemplades en aquest Reglament.

Article 81. Documentació de l'actuació inspectora i valor probatori

1. Els resultats de les actuacions inspectores s'han de formalitzar en l'acta corresponent estesa pel personal inspector o col·laborador, de la qual se n'ha de lliurar una còpia, signada, al titular o representant de la instal·lació inspeccionada.

2. L'acta ha de tenir el contingut mínim següent:

   a) Identificació de la persona física o jurídica objecte de la inspecció, així com del seu domicili.

   b) Identificació de les persones que efectuen la inspecció i de les que assisteixen per la part de l'objecte o activitat inspeccionada quan la seva presència fos necessària.

   c) Dades de l'objecte o activitat inspeccionada.

   d) Descripció de totes les actuacions practicades i de les circumstàncies en què s'ha dut a terme la inspecció.

   e) Descripció dels fets i dels motius que originen l'actuació inspectora.

   f) Data i hora en què s'ha dut a terme l'actuació inspectora.

   g) Incidències que, si és procedent, s'hagin produït durant l'actuació d'inspecció.

   h) Resum de les manifestacions de la part inspeccionada, si són rellevants a judici del personal inspector, i sempre que ho demani aquesta.

   i) Signatura dels assistents o, identificació d'aquells que s'hagin negat a signar l'acta.

   j) En el cas d'inspecció d'abocament amb presa de mostres, indicació del precintatge d'aquesta, i de si l'interessat accepta o no la mostra contradictòria, i que s'ha informat del procediment de l'anàlisi diriment.

   k) Les possibles anomalies detectades en la inspecció i les observacions addicionals que s'estimin oportunes.

   l) Altres dades obtingudes en la inspecció.

3. En el cas que la part inspeccionada es negui a signar l'acta, el personal inspector hi farà constar aquesta circumstància, autoritzar l'acta amb la seva signatura i lliurar-ne una còpia al titular a la persona compareixent. Si aquesta es neguen a rebre l'acta, s'hi ha de fer constar aquest fet.

4. En cas que la part inspeccionada sigui disconforme amb els dictàmens, apreciacions i judicis formulats per la inspecció, pot presentar les oportunes al·legacions davant l'**Entitat Gestora del servei**, a fi que aquest, previ informe dels serveis tècnics corresponents, dicti la resolució que procedeixi.

5. L'abonat pugui reclamar a el Consorci Besòs Tordera en cas de disconformitat amb la resolució del punt 4 anterior.

TÍTOL VII. RÈGIM SANCIONADOR

CAPÍTOL I. DISPOSICIONS GENERALS

Article 82. Objecte i abast del règim sancionador

Aquest capítol té per objecte la regulació del règim sancionador de les infraccions comeses per les **persones abonades o usuàries** del servei municipal d'abastament, i per totes aquelles persones, les accions o omissions de les quals afectin o incideixin en aquests serveis o en les seves instal·lacions sempre que aquestes conductes puguin encabir-se en les infraccions que preveu aquest Reglament. Tanmateix, el present règim sancionador només regirà si manca normativa especial o sectorial aplicable, o si aquesta última és insuficient.

Article 83. Òrgans competents

1. Els òrgans de govern del Consorci són els competents per iniciar els procediments sancionadors, adoptar mesures provisionals i imposar les sancions corresponents, en virtut de les seves competències.

2. El Consorci Besòs Tordera haurà de designar instructor/a i secretari/a per a la tramitació de l'expedient.

3. No es podran atribuir a un mateix òrgan competències d'instrucció i resolució.

Article 84. Prescripció de les infraccions

1. Les infraccions molt greus prescriuran al cap de tres anys, les greus al cap de dos anys i les lleus al cap de sis mesos; les sancions imposades per faltes molt greus prescriuran al cap de tres anys, les imposades per faltes greus al cap de dos anys i les imposades per faltes lleus a **l'any**.

2. El termini de prescripció de les infraccions començarà a comptar-se des del dia en què la infracció s'hagi comès. En el cas d'infraccions continuades o permanents, el termini començarà a córrer des que finalitza la conducta infractora. Interromp la prescripció l'inici, amb coneixement de l'interessat, d'un procediment administratiu sancionador, reiniciant-se el termini de prescripció si l'expedient sancionador està paralitzat per un termini superior a un mes per causa no imputable al presumpte responsable.

3. El termini de prescripció de les sancions començarà a comptar-se des de l'endemà a aquell en què sigui executable la resolució per la qual s'imposa la sanció o hagi transcorregut el termini per interposar recurs. Interromprà la prescripció l'inici, amb coneixement de l'interessat, del procediment d'execució de l'execució, tornant a transcórrer el termini si aquell està paralitzat per un termini superior a un mes per causa no imputable al presumpte responsable.

Article 85. Adopció de mesures provisionals

1. L'òrgan competent per iniciar l'expedient sancionador pot adoptar, mitjançant acord motivat que s'ha de notificar als interessats, les mesures de caràcter provisional que assegurin l'eficàcia de la resolució final que pugui recaure. Durant la tramitació del procediment s'han d'aixecar aquestes mesures si han desaparegut les causes que van motivar-ne l'adopció.

2. Les mesures provisionals han de ser proporcionals a la gravetat dels fets i han de ser adequades als objectius que es pretengui garantir.

3. Sense perjudici de la imposició de les sancions que corresponguin, les mesures de caràcter provisional poden consistir en alguna o algunes de les següents, tot i que cal tenir present que les mesures provisionals poden ser alçades o modificades durant la tramitació del procediment, d'ofici o a instància de part, en virtut de circumstàncies sobrevingudes o que no es van poder tenir en compte en el moment d'adoptar-les:

    a) Requerir al presumpte infractor per tal que, en el termini que a l'efecte li sigui atorgat, introdueixi en les obres o instal·lacions realitzades les rectificacions necessàries per a ajustar-les a les disposicions d'aquest Reglament, i en el seu cas, procedeixi a la reposició de les obres i instal·lacions efectuades en el seu estat anterior i a la reparació dels danys que s'hagin ocasionat.

    b) Requerir al presumpte infractor perquè, dins el termini que a l'efecte se li assenyali, introdueixi les mesures tècniques necessàries que garanteixin el compliment de les prescripcions d'aquest Reglament.

    c) Introduir mesures correctores concretes en les instal·lacions per tal d'evitar l'incompliment de les prescripcions d'aquest Reglament.

    d) Clausurar o precintar les instal·lacions en el cas que no sigui possible tècnicament o econòmicament evitar el dany mitjançant les oportunes mesures correctores.

    e) Suspendre els treballs d'execució de les obres de connexió indegudament realitzades, i/o que contravinguin les disposicions del present Reglament.

    f) Ordenar la suspensió provisional dels treballs d'execució de les obres o instal·lacions de pretractament que contradiguin les disposicions d'aquest Reglament o siguin indegudament realitzats.

    g) Suspendre temporalment, de manera total o parcial, el subministrament.

    h) Ordenar l'usuari o usuària que, en el termini que se li indiqui, procedeixi a la reparació i reposició de les obres i instal·lacions al seu estat anterior i a la demolició d'allò que hagi estat indegudament construït o instal·lat.

    i) Impedir els usos indeguts de les instal·lacions per als quals no s'ha obtingut permís o que no s'ajusten a les condicions del mateix o a les disposicions del present Reglament.

4. En tot cas, les mesures s'extingeixen quan tingui efecte la resolució administrativa que posi fi al procediment corresponent.

Article 86. Apreciació de delicte

1. En qualsevol moment de la tramitació del procediment sancionador en què s'apreciï la possible qualificació dels fets perseguits com a constitutius de delicte s'ha d'informar d'aquest fet a la jurisdicció competent perquè, si s'escau, exigeixi la responsabilitat a què donés lloc. El procediment administratiu s'ha de suspendre una vegada l'autoritat judicial hagi incoat el procés penal que correspongui.

2. Si la resolució judicial no estima l'existència de delicte, el Consorci Besòs Tordera ha de continuar la tramitació del procediment sancionador, llevat que aquella resolució declari la inexistència del fet o la no responsabilitat de l'inculpat, per bé que en aquest segon cas es pot continuar l'expedient sancionador respecte a altres persones no afectades per la declaració judicial.

3. La substanciació del procés penal no impedeix el manteniment de les mesures provisionals, ni tampoc l'adopció d'aquelles altres que resultin imprescindibles per a l'establiment de la situació física alterada o que tendeixen a impedir nous riscs per a les persones o danys en els béns o el medi protegits.

Article 87. Concurrència de sancions

1. Quan de la comissió d'una de les infraccions administratives previstes en aquest Reglament es derivi necessàriament la comissió d'una altra o d'altres, s'imposarà únicament la sanció més elevada de totes les que siguin susceptibles d'aplicació.

2. En cap cas poden sancionar-se fets que ja ho hagin estat en l'àmbit penal o administratiu en aquells supòsits en què s'apreciï identitat del subjecte, dels fets i dels fonaments de la sanció imposada. Existirà identitat de fonament quan siguin els mateixos els interessos públics protegits pels règims sancionadors concurrents.

CAPÍTOL II. TRAMITACIÓ DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR

Article 88. Formes d'iniciació

El procediment s'inicia d'ofici a conseqüència de la iniciativa de l'òrgan competent per petició raonada de l'**Entitat Gestora del servei** a partir de les actes esteses pels serveis d'inspecció o per denúncia presentada per qualsevol persona.

Article 89. Procediment sancionador ordinari

1. La imposició de les sancions a què es refereixen els següents articles requereix la incoació prèvia d'un expedient sancionador. En la tramitació del procediment sancionador s'aplicarà, en primer lloc, la normativa municipal en matèria de procediment sancionador i la regulació continguda en el present Reglament.

2. Supletòriament, és d'aplicació el procediment administratiu sancionador previst a la normativa vigent de caràcter autonòmic i estatal.

Article 90. Responsables

1. Són responsables de les infraccions tipificades en aquest Reglament aquells que es beneficiïn, participin o no, en la comissió del fet infractor per qualsevol títol, siguin persones físiques o jurídiques, tant si les cometen ells directament, com tercers, ja siguin familiars dependents d'ells o vinculats amb ells.

2. Són responsables en concepte d'autor aquells qui han comès directament el fet infractor, i també aquells qui han emès les instruccions o ordres necessàries per a cometre'l.

3. La intervenció en el fet infractor en forma diferent de la d'autor incideix en la graduació de la infracció.

4. Per tal d'identificar els responsables de les infraccions, l'Entitat Gestora del servei executarà les actuacions de verificació i comprovació que siguin necessàries. El propietari de l'immoble serà requerit per tal que identifiqui als ocupants dels immobles que resultin afectats per les infraccions. En el cas de no aportar informació podria ser sancionat per una infracció greu.

En determinades circumstàncies es podrà optar per un procediment de tramitació simplificada, d'acord amb l'article 96. de la LPACAP.

CAPÍTOL III. INFRACCIONS I SANCIONS

Article 91. Infraccions

Constitueixen infraccions en matèria de subministrament d'aigua les que s'expressen a continuació, classificades en molt greus, greus i lleus.

1. Són **infraccions molt greus**:

   a) Alterar o manipular els dispositius dels sistemes de subministrament afectes als serveis amb la finalitat d'ocasionar un perjudici al Consorci Besòs Tordera, a l'Ajuntament o a l'**Entitat Gestora del servei** o bé un benefici per l'**abonat**.

   b) Utilitzar incontroladament o fraudulentament l'aigua.

   c) Connectar finques diferents de les contractades.

   d) Utilitzar l'aigua sense aparell de mesura.

   e) Coaccionar els empleats de l'**Entitat Gestora**.

   f) Obstaculitzar les operacions de suspensió de subministrament.

   g) Els comportaments negligents o maliciosos que provoquin qualsevol classe de contaminació a la xarxa de subministrament d'aigua. Com tirar tovalloletes i altres elements poc o gens solubles en la xarxa que provoquin embussos, així com l'abocament de gasoil..

   h) La reiteració de tres infraccions greus en un any.

2. Són infraccions greus:

   a) Dificultar la lectura dels comptadors.

   b) Modificar o ampliar els usos indicats a la pòlissa o contracte de subministrament.

   c) Maniobrar la clau de pas sense coneixement de l'**Entitat Gestora**.

   d) Impedir l'entrada del personal de l'**Entitat Gestora** o autoritzat per aquest, en hores de normal relació amb l'exterior, al lloc on es troben les instal·lacions, connexions o comptadors de l'**abonat**.

   e) Manipular les instal·lacions amb l'objecte d'alterar la mesura registrada pels comptadors.

   f) No atendre els requisits adreçats a l'**abonat** perquè reparin els defectes observats en la seva instal·lació, dins el termini indicat als requisits.

   g) La reiteració de tres infraccions lleus en un any.

3. Són infraccions lleus:

   Són infraccions lleus les vulneracions de les disposicions d'aquest Reglament que no estiguin tipificades com a infraccions greus o molt greus.

Article 92. Frau per part de l'abonat o de tercer

1. Es considera que l'abonat o un tercer incorre en frau quan perpetri amb un afany de lucre i amb un perjudici econòmic per als serveis alguna de les accions que es descriuen a continuació:

   a) Utilitzar aigua del servei sense subscriure la pòlissa o contracte de subministrament corresponent.
   b) Executar connexions sense haver acreditat el compliment dels requisits previstos en aquest Reglament.
   c) Retirar i manipular els comptadors de consum sense autorització prèvia de l'**Entitat Gestora del servei**, o trencar els precintes o qualsevol element que integri els aparells de mesura del subministrament amb voluntat d'alterar el sistema de mesura.
   d) Establir o permetre ramals o derivacions que puguin comportar un ús fraudulent de l'aigua per l'**abonat** o per tercers.
   e) Revendre l'aigua procedent d'un subministrament amb contracte o subministrar aigua als que no tinguin contractat el servei.

2. El responsable del frau haurà de fer front tant a les despeses suportades per l'Entitat Gestora del servei per la reparació dels danys ocasionats, així com els imports deixats de facturar aplicant les tarifes vigents a l'Ordenança Reguladora de les tarifes del servei de subministrament d'aigua potable ii d'altres serveis vinculats.
3. Quan la conducta determinant del frau pugui ser constitutiva d'un il·lícit penal, es donarà compte a la jurisdicció penal.

4. Per la quantificació dels imports deixats de facturar es procedirà de la forma següent:

    a) Per la determinació de la durada del frau, i sempre que no sigui possible acreditar aquesta per altres mitjans, es determinarà la durada en immobles amb lectures successives per la mitjana entre el màxim i el mínim de dies possibles del frau, en la que el màxim és el termini entre dues lectures de comptadors i el mínim és un dia. En absència de lectures el termini màxim del frau serà d'un any.
    b) Per la determinació del volum del frau, i sempre que no sigui possible determinar amb exactitud aquest, es procedirà a aplicar sobre el termini de durada del frau un consum estimat equivalent a tres hores diàries de consum segons la capacitat nominal del comptador que s'hagués hagut d'instal·lar en atenció al tipus d'ús, el nombre d'unitats a subministrar i el cabal màxim que permeti la connexió fraudulenta.
    c) Per a la determinació de la quota s'aplica al volum del frau el bloc més alt de la quota variable. Si el tipus d'ús aplicable al frau no té establerts blocs de consum, s'aplicarà un coeficient de l'1,50 a la tarifa vigent.

5. Les factures liquidades d'acord amb el que s'estableix en els apartats anteriors d'aquest article hauran de ser abonades d'acord amb les regles generals de facturació compreses en aquest Reglament, sens perjudici que el responsable faci d'ús del dret a oposar-se a les mateixes d'acord amb el procediment regulat en el TÍTOL VII del present Reglament.

6. El responsable del frau haurà de fer front tant a les despeses suportades per l'Entitat Gestora del servei per la reparació dels danys ocasionats, així com els imports deixats de facturar aplicant les tarifes vigents a l'Ordenança Reguladora de les tarifes del servei de subministrament d'aigua potable i d'altres serveis vinculats.

7. Si el responsable del frau no és un abonat del servei, l'Entitat Gestora del servei podrà, sens perjudici d'exercir les accions penals que l'assisteixen, reclamar per la via civil aquestes factures, així com reservar-se la possibilitat de no contractar amb el responsable fins que no regularitzi la seva situació.

Article 93. Sancions i quantia de les mateixes

1. Les infraccions de caràcter lleu motiven l'advertència i l'obligació de normalització de la situació dins d'un **termini màxim de 15 dies**. A més, seran sancionades amb multa de fins a 750 euros.

2. Les infraccions greus són sancionades amb un import màxim de fins a 1.500 euros.

3. Les infraccions molt greus són sancionades amb un import màxim de fins a 3.000 euros.

Article 94. Graduació de les sancions

1. A l'hora de determinar la sanció es garantirà l'adequació deguda entre la gravetat del fet constitutiu de la infracció i la sanció aplicada. Es consideraran especialment els criteris següents:

a) L'existència d'intencionalitat, així com el grau de participació en els fets de l'infractor i el benefici obtingut per aquest amb motiu de la infracció.

b) La naturalesa dels perjudicis causats, atenint-nos a la gravetat del dany derivat de la infracció, a l'alarma social causada i al grau d'afectació que la infracció hagi tingut en la salut i la seguretat de les persones i en el medi.

c) La reincidència, per comissió, en el termini d'un any, de més d'una infracció de la mateixa naturalesa quan així hagi estat declarat per resolució ferma en via administrativa.

2. En cap cas la imposició d'una sanció no pot ser més beneficiosa per al responsable que el compliment de les obligacions infringides.

Article 95. Reparació

La imposició de sancions és independent de l'obligació exigible en qualsevol moment al responsable de la infracció de la reposició de la situació alterada al seu estat originari, així com la indemnització pels danys i perjudicis causats a les instal·lacions dels serveis, obres annexes, o qualsevol altre bé del patrimoni municipal que hagi resultat afectat. La reposició i reparació l'executa l'**Entitat Gestora del servei** a càrrec del responsable de la infracció.

Article 96. Compatibilitat de les sancions amb altres mesures

1. L'**Entitat Gestora del servei** pot iniciar totes les accions civils i penals que consideri oportunes en defensa dels seus interessos i drets i, en especial, l'acció penal per frau. Aquestes accions són compatibles amb l'adopció de mesures cautelars com la suspensió del subministrament.

2. Així mateix, i en el cas que la suspensió del subministrament resulti improcedent, l'abonat pot exigir la indemnització pels danys i perjudicis ocasionats per la conducta infractora.

TÍTOL VIII. CONSULTES, COMUNICACIÓ I RECLAMACIONS

Article 97. Consultes i informació a subministrar als abonats

1. L'**abonat** o el seu representant pot formular consultes o peticions d'informació relatives a la relació contractual, així com demanar informació sobre la tarifa a contractar o sobre els imports a abonar amb caràcter previ a la contractació dels serveis.

2. L'Entitat Gestora del servei ha de donar resposta a totes aquestes consultes o peticions d'informació en el termini màxim d'un mes, utilitzant preferentment el mateix mitjà que l'utilitzat per l'abonat en formular la seva consulta o petició d'informació.

Article 98. Reclamacions i sistemes extrajudicials de resolució de conflictes

1. Els abonats o els seus representants tenen dret a formular reclamacions, queixes i denúncies relacionades amb la prestació del servei, utilitzant, si ho desitgen, els fulls oficials de reclamació, queixa i denúncia que l'Entitat Gestora del servei els ha de facilitar. Aquests fulls també hauran de ser accessibles telemàticament.

    a) Mitjançant una reclamació l'**abonat** demana la reparació d'un dany, el retorn de determinades quanties, la rescissió d'un contracte o l'anul·lació d'un deute.

    b) Mitjançant una queixa l'abonat posa en coneixement de l'administració uns fets que, malgrat no ser una infracció administrativa per part de l'Entitat Gestora del servei i no generin cap rescabalament econòmic, es volen posar en coneixement d'aquesta per tal que els faci arribar a l'Entitat Gestora per tal que pugui millorar la qualitat del servei que ofereix (tracte ofert, temps d'espera, cues, preus...).

    c) Mitjançant una denúncia l'abonat posa en coneixement de l'Administració uns fets que poden ser constitutius d'infracció administrativa per tal que els investigui i, si s'escau, actuï d'ofici per corregir la conducta infractora i defensar els interessos generals (clàusules abusives, manca de fulls de reclamació, actuacions que poden provocar un risc per a la salut o la seguretat...).

2. La tramitació de les reclamacions i queixes es realitzarà d'acord amb el procediment següent:

    a) La presentació es realitzarà davant l'**Entitat Gestora del servei**, que l'haurà de registrar i facilitar-ne un número de tràmit.

    b) Si l'**abonat** no rep una resposta satisfactòria en el termini màxim d'un mes des de la seva presentació, es podrà adreçar, personalment o per correu, a un Servei Públic de Consum, per presentar la reclamació oficial.

3. La tramitació de les denúncies es realitzarà d'acord amb el procediment següent:

    a) L'**abonat** ha de remetre directament la denúncia, juntament amb els elements de prova, al Servei Públic de Consum, personalment, per correu o telemàticament.

4. Tenen la consideració de Servei Públic de Consum les oficines municipals d'informació al consumidor i les oficines comarcals d'informació al consumidor, si escau, i les oficines de l'Agència Catalana de Consum.

TÍTOL IX. INFORMACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA

La participació en la governança de l'aigua requereix el lliure accés de la ciutadania, per diversos canals, a tota la informació del servei que no necessiti una protecció legal en el marc de la normativa vigent de transparència i altra normativa d'aplicació, com poden ser els reglaments de participació dels ajuntaments que hagin delegat la competència en el Consorci o altres protocols interns al respecte del Consorci.

Es necessita que la ciutadania pugui accedir lliurement a tota informació del servei que no estigui subjecta a una protecció legal o a una altra normativa d'aplicació per: i) facilitar la transparència; ii) assolir un nivell apropiat de participació, conscienciació, formació, comunicació, rendició de comptes i control públic; iii) crear un nou imaginari col·lectiu sobre l'aigua pel que fa a la relació amb el medi, la qualitat de l'aigua, l'accessibilitat, l'assequibilitat, la transparència i el dret a la informació. Així mateix, l'estil d'escriptura de tota la documentació esmentada anteriorment s'ha de fer a través d'un llenguatge planer i simplificat per permetre als lectors comprendre fàcilment el text (mitjançant expressions concises i clares, una estructura lingüística ordenada, un bon disseny del document, etc.)

El Consorci Besòs Tordera, directament o mitjançant l'**Entitat Gestora** del servei tindrà un apartat específic a la web sobre: i) drets i deures en el marc de les mesures socials per garantir el compliment del Dret Humà a l'Aigua i l'accés al servei, així com la normativa derivada en la matèria sempre actualitzada i de forma clara i entenedora; ii) els protocols per adscripció de situació de vulnerabilitat; iii) característiques de les instal·lacions; iv) ordenances vigents de la prestació pública no tributària; v) règim de bonificacions; vi) criteris i protocols per a l'ampliació de xarxa o canvis relacionats amb les instal·lacions; vii) avisos d'incidències, les motivacions i les seves característiques; viii) contactes de totes les parts que conformen el servei. Així mateix, implantarà un mecanisme per a l'atenció a l'usuari del servei on facilitarà tota la informació relativa d'interès per a la ciutadania com poden ser les analítiques i balanços sobre la qualitat de l'aigua subministrada.

El govern dels serveis d'aigua haurà d'incorporar la participació de la ciutadania en la definició de les polítiques i en les decisions estratègiques, com podrien ser: i) realització i aprovació dels diferents documents que articulin el funcionament; ii) millora continuada del servei; iii) planificació de les inversions i actuacions a realitzar; iv) presentació de propostes; v) rendició de comptes; vi) control públic; vii) modificació de tarifes; viii) canvis en la gestió; ix) decisions relatives a períodes de sequeres; x) definició de criteris mediambientals; xi) determinació de criteris socials.

DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA

Subministrament mitjançant aforaments.

1. El subministrament per aforament és a extingir i s'admet únicament amb caràcter transitori per aquells abonats i subministraments preexistents a l'entrada en vigor del present reglament o quan, excepcionalment, les condicions de la instal·lació no permeti el subministrament per aigua directa, amb el consum mesurat per comptador.

2. No obstant, no s'autoritzaran modificacions en les condicions de subministrament (cabals,

ubicació, et) o en la titularitat de les pòlisses dels aforaments, llevat que aquestes estiguin justificades per raons d'interès públic i general.

3. Per tal de facilitar la transició als mecanismes de mesura mitjançant comptador, el Consorci, a proposta de l'Entitat Gestora, podrà aprovar quantes disposicions i mesures siguin necessàries per fomentar la progressiva substitució d'aquest sistema de comptador.

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

A partir de l'entrada en vigor d'aquest Reglament queden derogades aquelles disposicions, reglaments o ordenances de rang igual o inferior que s'oposin a les disposicions del present Reglament.

DISPOSICIÓ FINAL

Aquest Reglament del servei d'abastament d'aigua potable dels municipis que han delegat la gestió en el Consorci Besòs Tordera entrarà en vigor l'endemà de la publicació al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona, un cop transcorregut el termini legal fixat a l'article 65.2 de la LBRL, i tindrà vigència indefinida sempre que no resulti alterat totalment o parcial per una norma de rang igual o superior.