



Ajuntament de Granollers

Reglament del Servei de Granollers

REGLAMENT MUNICIPAL DEL SERVEI D'ABASTAMENT D'AIGUA POTABLE



ÍNDICE

CAPÍTOL I. DISPOSICIONS GENERALS	4
ARTICLE 1. OBJECTE.....	4
ARTICLE 2. NORMES GENERALS.....	4
ARTICLE 3. TITULARITAT DEL SERVEI	5
ARTICLE 4. COMPETÈNCIES DE L'AJUNTAMENT	5
ARTICLE 5. EXCLUSIVITAT EN EL SUBMINISTRAMENT D'AIGUA	5
ARTICLE 6. ÀREA DE COBERTURA.....	6
ARTICLE 7. ACCÉS AL SERVEI	6
CAPÍTOL II. OBLIGACIONS I DRETS DE L'ENTITAT GESTORA I DELS ABONATS.....	6
ARTICLE 8. OBLIGACIONS DE L'ENTITAT GESTORA.....	6
ARTICLE 9. DRETS DE L'ENTITAT GESTORA	9
ARTICLE 10. OBLIGACIONS DE L'ABONAT.....	9
ARTICLE 11. DRETS DE L'ABONAT	11
CAPÍTOL III. INSTAL·LACIONS DEL SERVEI.....	11
ARTICLE 12. DEFINICIONS I LÍMITS D'INSTAL·LACIONS	11
ARTICLE 13. AUTORITZACIONS DE POSADA EN SERVEI	13
CAPÍTOL IV. ESCOMESES	14
ARTICLE 14. COMPETÈNCIES PER A OTORGAR LA CONCESSIÓ D'ESCOMESSES.....	14
ARTICLE 15. CONDICIONS PER A LA CONNEXIÓ.....	14
ARTICLE 16. ACTUACIONS DINS I FORA DE L'ÀREA DE COBERTURA	14
ARTICLE 17. AMPLIACIONS DE LA XARXA.....	15
ARTICLE 18. URBANITZACIONS I POLÍGONS	15
ARTICLE 19. FIXACIÓ DE CARACTERÍSTIQUES	16
ARTICLE 20. TRAMITACIÓ DE SOL·LICITUDS	16
ARTICLE 21. FORMALITZACIÓ DE LA CONCESSIÓ D'ESCOMESA.....	17
ARTICLE 22. EXECUCIÓ I CONSERVACIÓ D'ESCOMESA.....	17
ARTICLE 23. SUBMINISTRAMENT PROVISIONAL D'AIGUA PER A OBRES	17
CAPÍTOL V. COMPTADORS	18
ARTICLE 24. NORMATIVA DELS COMPTADORS	18
ARTICLE 25. NORMES GENERALS.....	18
ARTICLE 26. INSTAL·LACIÓ I MANTENIMENT DEL COMPTADOR	19
ARTICLE 27. CUSTODIA DEL COMPTADOR	20



ARTICLE 28. REVISIÓ, REPARACIÓ I RENOVACIÓ DE COMPTADORS.....	20
ARTICLE 29. REALITZACIÓ DE COMPROVACIONS	21
ARTICLE 30. VERIFICACIÓ OFICIAL I PRECINTAT.....	22
ARTICLE 31. REGULARITZACIÓ DELS CONSUMS PER ATURADA O MAL FUNCIONAMENT.....	22
ARTICLE 32. CANVI D'EMPLAÇAMENT DEL COMPTADOR.....	22
ARTICLE 33. RETIRADA DEL COMPTADOR	23
CAPÍTOL VI. CONDICIONS DEL SUBMINISTRAMENT D'AIGUA	23
ARTICLE 34. CARÀCTER DEL SUBMINISTRAMENT D'AIGUA.....	23
ARTICLE 35. PRIORITAT DEL SUBMINISTRAMENT D'AIGUA	23
ARTICLE 36. RESERVES D'AIGUA.....	23
ARTICLE 37. SERVEI CONTRA INCENDIS EN INSTAL·LACIONS INTERIORS.....	24
ARTICLE 38. NOVES XARXES DE REG DE PARCS I JARDINS	24
CAPÍTOL VII. CONCESSIÓ I CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT D'AIGUA	25
ARTICLE 39. SOL·LICITUD DE SERVEIS	25
ARTICLE 40. CONTRACTACIÓ	25
ARTICLE 41. CONTRACTE ÚNIC PER A CADA SUBMINISTRAMENT	25
ARTICLE 42. CAUSES DE DENEGACIÓ DEL CONTRACTE	26
ARTICLE 43. TITULARITAT DEL CONTRACTE I CANVI DE TITULAR.....	26
ARTICLE 44. DADES DELS ABONATS I USUARIS.....	26
ARTICLE 45. SUBROGACIÓ.....	27
ARTICLE 46. DURADA DEL CONTRACTE	27
ARTICLE 47. SUSPENSIO DEL CONTRACTE.....	27
ARTICLE 48. PROCEDIMENT DE SUSPENSIO	28
ARTICLE 49. EXTINCIÓ I RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE	28
CAPÍTOL VIII. CONSUM I FACTURACIÓ	29
ARTICLE 50. LECTURA DE COMPTADORS	29
ARTICLE 51. IMPOSSIBILITAT DE LECTURA.....	29
ARTICLE 52. CONSUMS ESTIMATS.....	30
ARTICLE 53. SISTEMA TARIFARI	30
ARTICLE 54. FACTURES.....	30
ARTICLE 55. PROTECCIÓ DELS ABONATS ENFRONT DE CONSUMS EXCESIUS. TARIFA DE FUITES.....	31



ARTICLE 56. VIA DE CONSTRENYIMENT	31
CAPÍTOL IX. INSPECCIÓ I RÈGIM SANCIONADOR	31
ARTICLE 57. INSPECCIÓ D'UTILITZACIÓ DEL SERVEI	31
ARTICLE 58. ACTUACIÓ INSPECTORA	31
ARTICLE 59. FRAUS	32
ARTICLE 60. INFRACCIONS	32
ARTICLE 61. SANCIONS	34
ARTICLE 62. GRADUACIÓ DE LES SANCIONS.....	34
ARTICLE 63. QUANTIA DE LES SANCIONS	34
ARTICLE 64. DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR.....	35
ARTICLE 65. ARBRITATGE	35
ARTICLE 66. JURISDICCIO	35



CAPÍTOL I. DISPOSICIONS GENERALS

ARTICLE 1. OBJECTE

1. L'objecte del present Reglament és la regulació del servei de subministrament d'aigua per al consum humà en el municipi de Granollers, assenyalant-se els drets i les obligacions tant del gestor com dels usuaris dels serveis definits en aquest Reglament.
Aquest Reglament també és d'aplicació a totes aquelles actuacions en les que, previ la formalització de l'instrument jurídic que en doni cobertura, s'autoritzi la participació del gestor dels serveis fora de l'àmbit territorial d'aplicació, per raons mediambientals, de conveniència hidràulica, financera o qualsevol altre raó justificada d'interès general.
2. En el present Reglament es denomina ABONAT a qualsevol usuari del servei d'abastament (persona física o jurídica) que sigui receptora dels serveis mencionats amb anterioritat en virtut d'un contracte. De la mateixa manera, es considera ENTITAT GESTORA a l'entitat pública o privada responsable de la prestació del sistema d'abastament.

ARTICLE 2. NORMES GENERALS

1. L'Ajuntament és el titular i prestarà el servei municipal d'abastament d'acord amb el definit i preceptuat en el Decret de 17 de juny de 1955 pel qual s'aprova el Reglament de Serveis de les Corporacions locals, en la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local i pel 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 en la forma de gestió determinada pel Ple de l'Ajuntament.
2. Els serveis de subministrament domiciliari d'aigua potable s'ajustaran al que estableix 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 (en especial CTE-DB-H4 -Subministrament d'aigua), a l'Ordre de 9 de desembre de 1975 per la qual s'aproven les Normes Bàsiques per a les instal·lacions interiors de subministrament d'aigua, 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, a l'Ordenança municipal dels espais d'ús públic, al Pla Especial de Protecció del Patrimoni Arquitectònic i Arqueològic de Granollers i a les ordenances i reglaments municipals que no s'oposin a aquest Reglament.
3. Així mateix, el servei de subministrament domiciliari d'aigua potable s'ajustarà a l'establert en el Reial Decret Legislatiu 1/2001, de 20 de juliol, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'Aigües, en el Reial Decret 140/2003, de 7 de febrer, pel qual s'estableixen els criteris sanitaris de la qualitat de l'aigua de consum humà i la seva modificació, el Reial Decret 902/2018, de 20 de juliol, en el Reial Decret 865/2003, de 4 de juliol, pel qual s'estableixen els criteris higiènic-sanitaris per a la prevenció i control de la legionel·losis, 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, en la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi



Ajuntament de Granollers

de consum de Catalunya, en la Llei 20/2009, de 4 de desembre, de prevenció i control ambiental de les activitats i en l'Ordenança Municipal per a l'estalvi d'aigua de Granollers.

4. L'Entat Gestora haurà de respectar les previsions del Codi de Consum de Catalunya, aprovat per la Llei 22/2010, de 20 de juliol.

ARTICLE 3. TITULARITAT DEL SERVEI

El servei de subministrament domiciliari d'aigua potable és un servei públic de titularitat municipal, sense perjudici de la forma de gestió que aprovi l'Ajuntament de Granollers.

ARTICLE 4. COMPETÈNCIES DE L'AJUNTAMENT

Amb l'objectiu de garantir la correcta prestació dels serveis als què es refereix el present Reglament, s'estableixen les següents competències que a continuació es detallen:

Correspon a l'Ajuntament de Granollers:

1. La prestació del servei, directa o indirectament, 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.
2. Garantir la potabilitat de l'aigua subministrada de conformitat amb l'establert en el Reial Decret 140/2003 i la seva modificació, el Reial Decret 902/2018, 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 (de forma directa o indirecta) necessàries per a l'obtenció, regulació, conducció, emmagatzematge i distribució d'aigua apta per al consum humà als usuaris.
4. Aprovar la normativa de caràcter intern com per exemple quotes, cànons i prestacions patrimonials de caràcter no tributari (tarifes) del servei, mitjançant els procediments establerts en la normativa vigent i sense perjudici de les competències atribuïdes a altres administracions públiques.
5. Controlar i vigilar l'adequat compliment de l'establert en aquest Reglament procedint a incoar 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 5. EXCLUSIVITAT EN EL SUBMINISTRAMENT D'AIGUA

1. El Servei d'abastament d'aigua potable es presta exclusivament en el terme municipal de Granollers. Excepcionalment, per raons d'interès públic degudament acreditades, es podrà autoritzar la prestació del servei fora de l'àmbit territorial del municipi.
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.



Ajuntament de Granollers

3. Els urbanitzadors no podran cedir una nova infraestructura a cap empresa. La cessió serà a favor de l'Ajuntament de Granollers i l'explotació correrà a càrrec de l'Entitat Gestora.

ARTICLE 6. ÀREA DE COBERTURA

L'àrea de cobertura comprèn, dins de l'àmbit territorial de l'Ajuntament de Granollers en el qual desenvolupi els seus serveis l'Entitat Gestora, l'àrea o àrees on existeix la infraestructura pública habilitada per al subministrament d'aigua potable. A l'entrada en vigor del present Reglament, l'Ajuntament de Granollers haurà de disposar d'informe detallat en el qual es determini l'àrea de cobertura dels serveis que presta, havent d'actualitzar, en el seu cas, aquesta informació amb caràcter anual. Aquest document haurà de ser realitzat per l'Entitat Gestora.

ARTICLE 7. ACCÉS AL SERVEI

En atenció al caràcter públic del servei de subministrament d'aigua potable, 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.

CAPÍTOL II. OBLIGACIONS I DRETS DE L'ENTITAT GESTORA I DELS ABONATS

ARTICLE 8. OBLIGACIONS DE L'ENTITAT GESTORA

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, aquesta tindrà les següents obligacions:

1. **Obligació de subministrament:** Dins del terme municipal i en l'àmbit en que estigui instal·lada la xarxa de distribució d'aigua, l'Entitat Gestora està obligada a procedir al subministrament d'aigua a tot peticionari d'aquest, sempre que compleixi amb les normes urbanístiques, en les condicions tècniques i econòmiques recollides en les normes reglamentàries vigents, i en els següents termes:
 - a. Sòl urbà consolidat no subjecte a Unitat d'Actuació i sòls amb instrument de desenvolupament tramitat, inclosa la recepció definitiva de la urbanització:
 - i. L'Entitat Gestora té obligació de donar subministrament.
 - ii. S'estableix el límit de longitud per a les escomeses a càrrec del peticionari en 10m.
 - b. Nuclis rurals:
 - i. L'Entitat Gestora té obligació de donar subministrament.
 - ii. S'estableix el límit de longitud per a les escomeses a càrrec del peticionari en 100m.
 - c. Sòl Urbà subjecte a Unitat d'Actuació i Sòl Urbanitzable Sectoritzat:
 - i. Qualsevol subministrament serà provisional i sempre a compte del peticionari.
 - d. Resto de sòl:
 - i. No hi ha obligació de donar subministrament.



Ajuntament de Granollers

En cas de superar-se les longituds indicades, per part dels Serveis Tècnics Municipals, i previ informe de l'Entitat Gestora, es determinarà la solució tècnica adequada podent-se plantejar 2 alternatives:

- a) Que es requereixi una modificació de les xarxes municipals de la zona. L'Ajuntament de Granollers ho inclourà en un futur projecte per fer les modificacions necessàries.
 - b) Que sigui necessari només una prolongació de l'escomesa: el projecte i la tramitació es farà per part dels Serveis Tècnics Municipals, essent a compte del peticionari la resta de les despeses necessàries per a la seva execució.
2. **Qualitat de l'aigua:** L'Entitat Gestora està obligada a garantir la potabilitat de l'aigua, d'acord amb les disposicions sanitàries vigents i de conformitat amb l'establert en el RD 140/2003 i la seva modificació, el Reial Decret 902/2018, fins el límit de propietat de l'abonat (vàlvula de registre d'entrada existent en sòl públic i en el seu defecte la façana de l'edifici), considerat com l'inici de la instal·lació interior del mateix. Així mateix complirà amb els requisits del Sistema Nacional d'Aigües de Consum (SINAC).
 3. **Garantia de pressió o cabal:** L'Entitat Gestora està obligada, excepte en el cas d'avaries accidentals o causes de força major, a mantenir en la vàlvula de registre les condicions de pressió i cabal establertes en el contracte d'escomesa o subministrament amb el seu nivell òptim de pressió en cada franja horària i dia de la setmana. La pressió podrà variar en funció de les necessitats tècniques de cada moment admetent-se una tolerància de +/- 10%.
 4. **Regularitat en la prestació dels serveis:** l'Entitat Gestora estarà obligada a mantenir la regularitat en els serveis. En qualsevol cas, no li seran imputables les interrupcions d'aquests serveis en els supòsits ocasionals de causes de força major o en els casos que s'especifiquen a continuació:
 - a. Com a conseqüència de les necessitats del servei: execució d'obres d'ampliació, renovació o millora de les xarxes i instal·lacions d'escomeses.
 - b. Com a conseqüència de causes imprevistes: avaries en les instal·lacions afectes al servei.
 5. **Informació als abonats en cas de suspensió dels serveis:** En cas de talls previsibles i programats, l'Entitat Gestora quedarà obligada a donar publicitat d'aquestes mesures als abonats, com a mínim amb quaranta-vuit (48) hores d'antelació, a través dels mitjans de comunicació disponibles. En el cas de circumstàncies de sequera o escassetat de cabals, l'Entitat Gestora vindrà obligada a informar als abonats de les mesures que s'implantaràn, així com la data d'inici de les mateixes, sempre amb l'autorització prèvia per part de l'Ajuntament de Granollers.
 6. **Conservació de les instal·lacions:** és obligació de l'Entitat Gestora gestionar, mantenir i conservar al seu càrrec les xarxes i instal·lacions necessàries per a l'abastament, així com les escomeses dels abonats fins la vàlvula de registre o límit de façana en el seu defecte i els comptadors de mesura dels abonats així com els elements que componen el sistema de telelectura. També té l'obligació de realitzar la neteja i manteniment preventiu i/o correctiu



Ajuntament de Granollers

de totes les instal·lacions adscrites al servei. És la seva obligació la cerca, localització i reparació de trencaments i fugues en les xarxes generals i escomeses dels abonats, procurant l'optimització i la reducció d'aigua no registrada en el sistema. Les xarxes de distribució d'aigua potable seran explotades atenent a l'òptim nivell de pressió dins del possible.

7. **Reclamacions:** l'Entitat Gestora haurà de contestar a les reclamacions dels abonats que li ho formulin, bé per escrit o de manera telemàtica utilitzant qualsevol canal establert per l'Entitat Gestora per a efectuar reclamacions, en un termini no superior a deu (10) dies hàbils. Serà obligació de l'Entitat Gestora l'existència i manteniment del corresponent registre d'entrada de reclamacions. En tots els casos es proporcionarà als abonats, en el moment de la comunicació, còpia de l'escrit de reclamació, on hi quedi reflectit l'objecte de la reclamació/denúncia i on hi consti data d'entrada i causa denunciada. Una còpia de la reclamació i de la contestació haurà de ser enviada obligatòriament per l'Entitat Gestora a l'Ajuntament dins de les 48 hores següents a la comunicació a l'abonat. En cas de cobrament de quantitats indegudes, la devolució d'aquestes ha de ser immediata, una vegada comprovat l'error de facturació dins del termini de contestació establert. Les reclamacions que es formulin per danys i perjudicis que es causin per l'Entitat Gestora es regiran per la legislació aplicable, tenint en compte la naturalesa de les mateixes i el seu caràcter contractual o extracontractual.
8. **Preus o prestacions patrimonials de caràcter no tributari del servei:** l'Entitat Gestora estarà obligada a aplicar als diferents tipus de subministraments que s'hagin definit, les prestacions patrimonials de caràcter no tributari que, en cada moment, es trobin en vigor en el servei.
9. **Atenció al client:** l'Entitat Gestora disposarà d'una oficina per a l'atenció i relació amb els usuaris del servei i un número de telèfon gratuït per atendre les reclamacions i averies. Així mateix, posarà a disposició dels clients una pàgina web on hi figurin els preus o prestacions patrimonials de caràcter no tributari vigents en cada moment, normativa d'aplicació, incidències del servei, i tota aquella informació que l'Ajuntament estimi d'interès per als usuaris. Aquesta pàgina web facilitarà un sistema de recepció d'avísos per a la comunicació d'averies o incidències a la xarxa i permetrà realitzar altres gestions relacionades amb l'operativa diària del servei com, per exemple, reclamacions, proporcionar la lectura del comptador, etc .
10. **Visites a les instal·lacions:** l'Entitat Gestora està obligada a col·laborar amb les Autoritats i Centres d'Educació per facilitar, en harmonia amb les necessitats d'explotació, que els abonats, usuaris o públic en general, puguin conèixer el funcionament de les mateixes, sota la seva responsabilitat i criteri, en els moments més adequats per garantir la menor interferència amb la prestació del servei.
11. **Protecció de dades:** l'Entitat Gestora està obligada a garantir la protecció de les dades personals dels abonats, d'acord amb la legislació vigent, tractant les dades necessàries per



Ajuntament de Granollers

a l'execució del contracte, elaborant les anàlisis i avaluacions de riscos corresponents i els informes d'interès legítim corresponents en què es ponderin els drets confrontats, i demanant els consentiments necessaris. Igualment, l'Entitat Gestora ha d'atendre els drets de protecció de dades exercitats pels abonats.

ARTICLE 9. DRETS DE L'ENTITAT GESTORA

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:

- a) **Inspecció d'instal·lacions interiors:** a l'Entitat Gestora, sense perjudici de les competències que la legislació vigent confereixi als diferents òrgans de l'Administració, li assisteix el dret d'inspeccionar, revisar i intervenir, amb les limitacions que s'estableixen en el present Reglament, les instal·lacions interiors de l'abonat que, per qualsevol causa, es trobin o puguin trobar-se en servei.
- b) **Cobraments per facturació:** a l'Entitat Gestora li assisteix el dret a percebre l'import de les facturacions o càrrecs que, reglamentàriament, facturi a l'abonat.
- c) **Suspensió del subministrament:** L'Entitat Gestora podrà suspendre el subministrament en els termes i condicions que es desprenen d'aquest Reglament.

ARTICLE 10. 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 per a un abonat, aquests tindran, amb caràcter general, les obligacions següents:

- 1. **Pagament de rebuts i factures:** En reciprocitat a les prestacions que rep, tot abonat vindrà obligat al pagament puntual dels càrrecs que li formuli l'Entitat Gestora d'acord amb els preus o prestacions patrimonials de caràcter no tributari vigents en cada moment. Així mateix, l'abonat vindrà obligat al pagament puntual dels càrrecs que se li facturin derivats dels serveis específics que rebí, per la prestació d'un servei individualitzat.
Pel que fa a consums d'aigua, aquesta obligatorietat de pagament es considerarà extensiva als casos en què aquests s'hagin originat per fuga, avaria o defecte de construcció o conservació de les instal·lacions interiors, o per qualsevol altra causa no imputable a l'Entitat Gestora.
- 2. **Conservació d'instal·lacions:** tot abonat haurà d'utilitzar de manera correcta les instal·lacions a la seva disposició, adoptant les mesures necessàries per a la seva adequada conservació i evitant el retorn a la xarxa de possibles aigües contaminants mantenint, a més, els precintes intactes col·locats per part de l'Entitat Gestora que garanteixen la inviolabilitat de l'equip de mesura i de les instal·lacions d'escomesa, en el seu cas, en la seva condició de béns del servei públic, abstenint-se de manipular-les i garantint les condicions idònies per a la presa de lectures.
- 3. **Facilitats per a les instal·lacions i inspeccions:** tot peticionari d'un subministrament o abocament haurà de facilitar a l'Entitat Gestora la col·locació dels elements precisos en la



Ajuntament de Granollers

propietat objecte de la sol·licitud, i permetre l'entrada al personal autoritzat que així ho acrediti i per motius justificats, amb la finalitat que pugui efectuar totes les comprovacions que estiguin relacionades amb el subministrament. Igualment, el peticionari haurà de cedir a l'Entitat Gestora l'ús dels locals, recintes o arquetes necessaris per a la instal·lació d'equips de mesura i elements auxiliars adequats en cada cas.

El peticionari haurà de facilitar una ubicació que permeti l'accés amb caràcter permanent als equips de mesura per part de personal autoritzat del servei.

En cas de recintes privats d'urbanitzacions, la comunitat de propietaris facilitarà l'accés amb caràcter permanent al personal autoritzat del servei per a la realització de les tasques de manteniment i lectura. Es prendran els acords que es considerin pertinents en cada cas.

4. **Derivacions a tercers:** Els abonats no podran, sota cap concepte, cedir gratuïta o de manera remunerada aigua a tercers, ja sigui amb caràcter permanent o temporal, essent responsables de tota defraudació que es produeixi en el seu subministrament, bé per sí o per qualsevol altra persona que d'ell depengui.
5. **Avisos d'avaries:** els abonats hauran de, en interès general i en el seu propi, posar en coneixement de l'Entitat Gestora qualsevol avaria o pertorbació produïda, o que al seu parer es pugués produir en els serveis d'abastament d'aigua potable.
6. **Usos i abast dels serveis:** els abonats estan obligats a utilitzar l'aigua subministrada en la forma i per als usos contractats. Per a qualsevol modificació que impliqui augment de cabal o increment de connexions, l'abonat està obligat a sol·licitar la corresponent autorització a l'Entitat Gestora.
7. **Independència d'instal·lacions:** Quan en una mateixa finca al costat a l'aigua de distribució pública hi hagués aigua d'altra procedència, l'abonat vindrà obligat a establir xarxes i instal·lacions interiors per on circulin o s'emmagatzemin independentment les aigües, sense que hi hagi possibilitat de que es barregin.
8. **Notificació de baixa:** L'abonat que desitgi causar baixa en el subministrament del servei estarà obligat a comunicar per escrit a l'Entitat Gestora aquesta baixa amb l'antelació de quinze (15) dies hàbils indicant, en tot cas, els motius i la data en què ha de cessar el citat subministrament. Per causar baixa ha d'estar al corrent de pagament, abonant tot l'import endeutat si n'hi hagués algun.
9. **Reparacions de la xarxa interior:** En cas que l'Entitat Gestora tingui constància de fuga o pèrdua d'aigua en les instal·lacions interiors de l'immoble, l'abonat estarà obligat a realitzar la reparació urgent de l'avaria i el pagament de l'aigua que s'estimi pèrdua per tal motiu, segons liquidació practicada pel prestador del servei.

L'Entitat Gestora avisarà a la propietat de l'existència d'aquesta fuga, mitjançant correu certificat o un altre mitjà fefaent, perquè comenci a realitzar la reparació en el termini de cinc (5) dies naturals, a comptar des del dia següent a la data de notificació.

Si s'incomplís el requerit, o si la primera notificació no pogués practicar-se, es deixarà avís en lloc visible de l'immoble, indicant que l'Entitat Gestora podrà suspendre cautelarment el



Ajuntament de Granollers

subministrament actuant sempre que sigui possible sobre la clau de pas prèvia al comptador o sobre la vàlvula de registre si està accessible, essent els treballs necessaris per realitzar el tall i posterior restabliment del servei realitzats amb càrrec a l'abonat.

ARTICLE 11. DRETS DE L'ABONAT

Sense perjudici d'aquells altres que en relació amb situacions específiques puguin derivar-se per als abonats, aquests tindran, amb caràcter general, els següents drets:

1. **Contracte:** A la formalització, per escrit, d'un contracte en què s'estipulin les característiques bàsiques dels serveis, expressades segons l'establert en el present Reglament.
2. **Qualitat de l'aigua:** A rebre aigua en les seves instal·lacions que reuneixi els requisits de potabilitat establerts en les disposicions vigents i ser advertits de manera immediata en cas que l'aigua no reunís les condicions mínimes de salubritat legalment requerides.
3. **Servei permanent:** A disposar del subministrament d'aigua potable, d'acord amb les condicions que s'assenyalen en el contracte subscrit entre les parts (Entitat Gestora i Abonat), sense altres limitacions que les establertes en el present Reglament i altres disposicions d'aplicació.
4. **Lectura de comptadors:** A que se li prengui per part de l'Entitat Gestora la lectura a l'equip de mesura que controla el subministrament amb la periodicitat corresponent.
5. **Facturació:** A que se li facturin els serveis que rebí pels conceptes i quanties vigents en cada moment i amb la periodicitat establerta en les Ordenances Reguladores.
6. **Execució d'instal·lacions interiors:** A elegir lliurement l'instal·lador autoritzat per l'organisme de l'Administració competent en matèria d'indústria per a l'execució de les instal·lacions interiors, així com el proveïdor del material, que haurà ajustar-se a les prescripcions tècniques reglamentàriament exigibles.
7. **Reclamacions:** A formular reclamacions contra l'actuació de l'Entitat Gestora o els seus empleats. Les reclamacions dels usuaris es tramitaran conforme a l'establert en la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya o norma que la substitueixi.
8. **Informació:** A realitzar consultes sobre les qüestions derivades de la prestació i funcionament del servei que li afectin, així com a rebre contestació per escrit en un termini no superior a deu (10) dies hàbils de les consultes formulades per aquest procediment. Igualment, tindrà dret a que se li informi de la Normativa Vigent que li és d'aplicació. També pot sol·licitar pressupostos previs a les instal·lacions referents a la contractació.

CAPÍTOL III. INSTAL·LACIONS DEL SERVEI

ARTICLE 12. DEFINICIONS I LÍMITS D'INSTAL·LACIONS

Es defineixen dues tipologies d'instal·lacions en el servei:

1. Es consideren **instal·lacions exteriors del servei** aquelles que serveixen per a la recepció i/o regulació de l'aigua, per al seu tractament, impulsió, acumulació, distribució fins a les escomeses dels abonats i mesura de consums.



Ajuntament de Granollers

2. Es consideren **instal·lacions interiors de subministrament d'aigua del servei** al conjunt de canonades i els seus elements de control, maniobra i seguretat, posteriors a la vàlvula de registre de l'escomesa, amb excepció del comptador o aparell de mesura, en el sentit de la circulació normal del flux de l'aigua. Les instal·lacions interiors per al subministrament d'aigua seran executades per instal·lador autoritzat per l'organisme de l'Administració competent en matèria d'indústria, i s'ajustaran a tot el que prescriuen les Normes Bàsiques per a les instal·lacions interiors de subministrament d'aigua i el Codi Tècnic de l'Edificació.

Instal·lacions d'abastament d'aigua potable

1. **Xarxa de distribució:** La xarxa de distribució és el conjunt de canonades i tots els seus elements de maniobra i control que, instal·lats dins de la zona o zones d'abastament responsabilitat de l'Entitat Gestora, i en terrenys de caràcter públic o privat, prèvia constitució de l'oportuna servitud, condueixen aigua potable a pressió, i de la qual se'n deriven les escomeses per als abonats.
2. **Artèria:** L'artèria és aquella canonada, i els seus elements, de la xarxa de distribució que enllaça diferents sectors de la zona abastida, sense que en ella puguin realitzar-se escomeses.
3. **Conduccions viàries:** es qualifiquen com a conduccions viàries les canonades de la xarxa de distribució que discorren al llarg d'una via pública o privada, prèvia constitució de l'oportuna servitud, i de les que se'n deriven, en el seu cas, les escomeses per als subministraments, boques de reg i punts contra incendis.
4. **Escomesa externa:** El seu manteniment es responsabilitat de l'Entitat Gestora. S'entén per escomesa externa el conjunt de canonades i altres elements que uneixen la xarxa de distribució amb la clau de pas o de registre, inclosa aquesta, instal·lats en terrenys de caràcter públic o privat prèvia constitució de l'oportuna servitud i que consta de:
 - a) **Dispositiu de pesa:** es troba sobre la canonada de la xarxa de distribució i obre el pas de l'escomesa
 - b) **Ramal d'escomesa externa:** és la canonada que uneix el dispositiu de presa amb la clau de registre.
 - c) **Clau de registre:** és la vàlvula que es troba situada al final del ramal d'escomesa externa, en el sentit de circulació normal del flux d'aigua, en la via o espai públic i al costat, o tant a prop com sigui possible, del punt d'entrada a l'immoble o finca per al qual s'hagi contractat l'escomesa.

La clau de registre constitueix l'element diferenciador entre l'Entitat Gestora i l'abonat, en relació amb el manteniment i conservació d'instal·lacions, així com la delimitació de les responsabilitats de les parts intervinents. En cas que la clau de registre no existeixi, serà el mur-façana l'element diferenciador o fins i tot el propi comptador si es troba situat a la façana de l'immoble



Ajuntament de Granollers

5. **Escomesa interna:** El seu manteniment es responsabilitat de l'abonat. S'entén per escomesa interna la resta d'elements a partir de la clau de registre o, si no hi ha, a partir del mur-façana i que uneix la clau de registre i la clau interna. Consta de:
- a) **Ramal d'escomesa interna:** és la canonada que uneix la clau de registre (o mur-façana en cas de no existir clau de registre) amb la clau interna
 - b) **Passa murs:** orifici practicat en el mur que limita l'immoble per passar la canonada de l'escomesa interna que connecta amb la clau interna. Aquest orifici permet que el tub quedi solt, la qual cosa en permet la lliure dilatació, se bé ha de ser reajustat de manera que l'orifici quedi impermeabilitzat.
 - c) **Clau interna:** és la clau que permet o impedeix el pas de l'aigua, situada al final del ramal d'escomesa interna.
 - d) **Armari de comptador:** que inclourà de forma general:
 - Vàlvula d'entrada a comptador
 - Comptador, la conservació i substitució del qual és responsabilitat de l'Entitat Gestora
 - Vàlvula de sortida de comptador amb sistema antiretorn incorporat o vàlvula de retenció.
- a) **Armari de comptador:** que inclourà, de forma general:
- a. Vàlvula d'entrada a comptador.
 - b. Comptador, la instal·lació, conservació i substitució del qual és responsabilitat de l'Entitat Gestora.
 - c. Vàlvula de sortida de comptador amb sistema antiretorn incorporat o vàlvula de retenció.

ARTICLE 13. AUTORITZACIONS DE POSADA EN SERVEI

1. Els abonats hauran d'informar a l'Entitat Gestora de les modificacions que pretenen realitzar en la disposició o característiques de les seves instal·lacions interiors de subministrament d'aigua, així com obtenir del propietari de l'immoble al qual pertanyin, les autoritzacions precises per dur a terme les modificacions citades.
2. Quan l'Entitat Gestora observi o comprovi l'existència d'alguna anomalia o deficiència que exigís la realització d'obres per a la seva esmena, es requerirà al propietari ordenant-li l'execució de les que es determinin en el termini que es fixi, transcorregut el qual sense haver-les efectuat es procedirà per l'Ajuntament a la rescissió del contracte de servei i s'aplicarà la sanció corresponent.
3. Instal·lacions interiors per al subministrament d'aigua:
 - a) Les instal·lacions interiors per al subministrament d'aigua seran executades per un instal·lador autoritzat per l'organisme competent i s'ajustaran al disposat en el Codi Tècnic de l'Edificació i altra normativa aplicable.



Ajuntament de Granollers

- b) La conservació i manteniment d'aquestes instal·lacions, excepte els aparells de mesura seran per compte i a càrrec del titular o titulars del subministrament existent en cada moment.

CAPÍTOL IV. ESCOMESES

ARTICLE 14. COMPETÈNCIES PER A OTORGAR LA CONCESSIÓ D'ESCOMESSES

La concessió d'escomeses per a subministrament d'aigua potable correspon a l'Ajuntament de Granollers, qui en tots els casos en què concorren les condicions i circumstàncies que s'estableixen en el present Reglament i els que puguin dictar-se posteriorment, estarà obligat a atorgar-la d'acord amb les normes del mateix.

ARTICLE 15. CONDICIONS PER A LA CONNEXIÓ

Correspon a l'Entitat Gestora, en el seu cas, establir les condicions tècniques per a la connexió de les escomeses una vegada l'Ajuntament de Granollers hagi atorgat la concessió de l'escomesa.

La concessió per a una **escomesa de subministrament d'aigua** estarà supeditada a que es compleixin les condicions d'abastament ple:

- a) Que l'immoble que es pretén abastir compti amb instal·lacions interiors disponibles i adequades al present Reglament i a les normes vigents que li són d'aplicació.
- b) Que en les zones caràcter públic que limiten amb l'immoble, o a les que aquest doni façana, hi hagi instal·lades, en servei i de diàmetre suficient, conduccions públiques de la xarxa de distribució d'aigua potable, evitant la connexió a artèries principals.
- c) Que l'immoble a abastir disposi de llicència d'obra, llicència d'activitat o cèdula d'habitabilitat, depenent de si es tracta de subministrament per obres, subministrament per a ús comercial o per habitatge. En cas d'obres, la concessió durarà el que duri la llicència d'obra.
- d) Que la conducció que ha d'abastir a l'immoble es trobi en perfecte estat de servei, i la seva capacitat de transport i característiques permetin garantir la pressió i el cabal indicat en el contracte.

ARTICLE 16. ACTUACIONS DINS I FORA DE L'ÀREA DE COBERTURA

1. Quan **dins de l'àrea de cobertura** s'hagi formalitzat la corresponent concessió d'escomesa, l'Entitat Gestora haurà de realitzar els treballs, prèvia presentació, acceptació i pagament per part del sol·licitant, necessaris per a la posada en servei de l'escomesa d'abastament d'aigua. L'Entitat Gestora amb caràcter simultani remetrà còpia d'aquest pressupost a l'Ajuntament de Granollers per al seu control. Els quadres de preus unitaris que serviran de base per a la confecció dels citats pressuposts hauran estat aprovats per l'Ajuntament.
2. Quan es tracti d'escomeses que es trobin **fora de la zona de cobertura** del servei, de manera que sigui necessària una ampliació o modificació de la xarxa existent, s'informarà a l'Ajuntament i després de la pertinent aprovació d'aquest, s'inclouran aquests treballs en el



Ajuntament de Granollers

pressupost al qual es refereix l'apartat anterior, essent satisfet igualment pel sol·licitant el cost dels mateixos.

ARTICLE 17. AMPLIACIONS DE LA XARXA

Les obres d'ampliació s'executaran, com a norma general, per l'Entitat Gestora, tot i que excepcionalment poden ser executades per contractista autoritzat, essent l'Entitat Gestora la responsable de la supervisió de l'execució. Aquestes prolongacions hauran de ser efectuades per terrenys de domini públic. No obstant, quan per circumstàncies justificades per part de l'Entitat Gestora i a criteri de l'Ajuntament de Granollers, no sigui possible donar compliment, els particulars propietaris dels terrenys afectats hauran de posar-los a disposició de l'Entitat Gestora en una superfície igual a la delimitada per una franja de dos metres d'ample al llarg del recorregut longitudinal de la conducció, no podent obstaculitzar per cap mitjà, l'accés al personal autoritzat. Seran propietat de l'Ajuntament de Granollers totes les prolongacions que es duguin a terme de la xarxa general, així com les xarxes interiors de les urbanitzacions, una vegada connectades a les canalitzacions municipals, essent a càrrec de l'Entitat Gestora les despeses de manteniment, conservació i explotació, un cop rebudes definitivament.

ARTICLE 18. URBANITZACIONS I POLÍGONS

- a) A efectes del present Reglament, s'entendrà per urbanitzacions i polígons aquells conjunts de terrenys sobre els què l'actuació urbanística exigeixi la creació, modificació o ampliació d'una infraestructura viària i de servei entre les diferents parcel·les o solars en què es divideix el terreny i d'aquestes amb la zona urbanitzada de l'entorn urbà.
- b) Les instal·lacions de la xarxa d'abastament seran executades pel promotor o propietari i al seu càrrec, amb subjecció al corresponent projecte tècnic necessàriament aprovat per l'Ajuntament, i previ informe favorable de l'Entitat Gestora. L'execució de les obres necessàries per als nous serveis comptarà amb la corresponent llicència municipal.
- c) La concessió de l'escomesa de subministrament d'aigua estarà supeditat al compliment previ de les següents condicions:
 - a) Les xarxes interiors i altres instal·lacions necessàries per al correcte abastament d'aigua a aquestes urbanitzacions o polígons, haurà de definir-se i dimensionar-se en projecte redactat per tècnic competent, amb subjecció als Reglaments i a les normes d'aplicació i havent de ser executades per compte i a càrrec del promotor o propietari.
 - b) Les modificacions que, convenientment autoritzades, poguessin ser introduïdes durant el desenvolupament de les mateixes, s'executaran igualment en la seva totalitat per compte i a càrrec del promotor o propietari de la urbanització o polígon, sempre sota la supervisió de l'Entitat Gestora.
 - c) Les modificacions i reforços que s'haguessin d'efectuar en els enllaços de les xarxes interiors de la urbanització o polígon amb les conduccions de la xarxa general, quedaran perfectament delimitades en el projecte previ, i s'executaran per l'Entitat Gestora i a càrrec del promotor o propietari de la urbanització.



Ajuntament de Granollers

- d) Una vegada finalitzades les instal·lacions de les xarxes interiors de la urbanització o polígon, aquestes seran verificades per l'Entitat Gestora, la qual informará a l'Ajuntament per a la recepció de les instal·lacions passant a domini públic i adscripció al servei de les mateixes. Si, transcorregut més d'un any des de la finalització de les obres, aquestes no han estat rebudes per l'Ajuntament, es realitzarà una prova de recepció en les mateixes condicions assenyalades anteriorment, a compte i càrrec del promotor o propietari, tenint en compte totes les modificacions que li indiqui l'Entitat Gestora, a fi que la nova xarxa que s'incorpori al servei compleixi les normes vigents en el moment de la recepció.

ARTICLE 19. FIXACIÓ DE CARACTERÍSTIQUES

Les característiques de les escomeses, tant pel que fa a les seves dimensions, components, tipus i qualitat dels seus materials, com a la seva forma d'execució i punt de connexió, seran determinades per l'Entitat Gestora, d'acord amb l'establert en el CTE i en qualsevol altra norma d'aplicació.

ARTICLE 20. TRAMITACIÓ DE SOL·LICITUDS

1. D'acord amb l'estipulat en el present Reglament, les sol·licituds per a la concessió d'escomeses de subministrament es faran pel peticionari a l'Entitat Gestora en l'imprès normalitzat que a tal efecte faciliti aquesta. A la referida sol·licitud s'haurà d'acompanyar com a mínim, la següent documentació:
 - a) N.I.F. / C.I.F. del sol·licitant.
 - b) Escriptura de propietat, contracte d'arrendament o document que acrediti la disponibilitat sobre l'immoble pel qual es sol·liciti el subministrament. Llicència d'ocupació o cèdula d'habitabilitat per al cas d'habitatges nous o reformats.
 - c) Llicència d'activitat o document que acrediti l'ús que es pretén donar a l'aigua sol·licitada, segons epígraf de l'Impost d'Activitats Econòmiques, en el cas d'usos diferents del domèstic.
 - d) Certificat emès per instal·lador competent i segellat pels Serveis d'Indústria de la Generalitat de Catalunya, que certifiqui que la instal·lació receptora és acord a la normativa vigent.
 - e) Qualsevol altra documentació que estimi oportuna l'Entitat Gestora.
2. A la vista de les dades que porti el sol·licitant, de les característiques de l'immoble i de l'estat de les xarxes de distribució, l'Entitat Gestora comunicarà al peticionari, en el termini de quinze (15) dies hàbils, a comptar des de la data de presentació de la sol·licitud, la decisió, que és potestat de l'Ajuntament de Granollers, de concedir o denegar l'escomesa sol·licitada.
3. Quan es sol·liciti una escomesa d'obra, s'acompanyarà amb la documentació corresponent a les escomeses definitives, a fi que l'Entitat Gestora estableixi els punts de connexió, i les característiques de les escomeses d'obra, de conformitat amb les que hagin de ser definitives. Les connexions d'obra quedaran cancel·lades automàticament al finalitzar oficialment les obres per les quals es sol·licitaren.



Ajuntament de Granollers

4. En cas de concedir l'escomesa, l'Entitat Gestora presentarà al sol·licitant el pressupost de l'import dels treballs a realitzar. En cas que la sol·licitud sigui denegada, l'Entitat Gestora comunicarà al sol·licitant les causes de la denegació. Al mateix temps el sol·licitant, disposarà d'un termini de trenta (30) dies naturals per complir amb els requeriments 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.
5. Seran causes de denegació de la sol·licitud d'escomesa:
 - a) La falta de presentació d'algun dels documents exigits, o de les modificacions/esmenes procedents, després de ser requerit per això el sol·licitant per l'Entitat Gestora.
 - b) Per no reunir l'immoble o les instal·lacions les condicions imposades en el present Reglament.
 - c) Quan es comprovi que l'ús que es pretén donar a l'aigua no està autoritzat per aquest Reglament.
 - d) Quan el sol·licitant no estigui al corrent de pagament amb l'Entitat Gestora.
6. El tractament de les dades que siguin facilitades pel sol·licitant a l'Entitat Gestora o a l'Ajuntament de Granollers s'ajustarà al règim jurídic previst pel que fa a protecció de dades de caràcter personal.

ARTICLE 21. FORMALITZACIÓ DE LA CONCESSIÓ D'ESCOMESA

El contracte de concessió d'escomesa no tindrà efectes fins que el sol·licitant no hagi complert amb les obligacions econòmiques a les què, d'acord amb el present Reglament, estigui obligat.

ARTICLE 22. EXECUCIÓ I CONSERVACIÓ D'ESCOMESA

Les escomeses podran ser executades per l'Entitat Gestora o per l'abonat, cas en què haurà de contractar a una empresa especialitzada, amb la preceptiva llicència d'obres municipal i sempre sota la supervisió de l'Entitat Gestora, de conformitat amb tot el què a l'efecte s'estableix en el present Reglament, essent l'Entitat Gestora qui correrà amb les despeses de conservació i manteniment de les mateixes fins a la vàlvula de registre, comptador o mur-façana de l'immoble, segons sigui el cas.

Aquesta instal·lació només podrà ser manipulada per personal autoritzat de l'Entitat Gestora no podent el propietari de l'immoble abastit canviar o modificar l'entorn de la situació de la mateixa.

ARTICLE 23. SUBMINISTRAMENT PROVISIONAL D'AIGUA PER A OBRES

Aquest tipus de subministrament tindrà caràcter especial i s'efectuarà en les condicions següents:

- a) Mitjançant comptador col·locat a l'efecte, en lloc apropiat segons el parer de l'Entitat Gestora.
- b) L'usuari satisfarà l'aigua subministrada de conformitat amb l'Ordenança vigent en cada moment.



Ajuntament de Granollers

- c) El subministrament a obra es tallarà quan es sol·liciti per a l'edifici la llicència de primera ocupació o al quedar incursa en caducitat la llicència municipal d'obres corresponent.
- d) Es considerarà "frau" la utilització d'aquest subministrament per a usos diferents al d'obres.

CAPÍTOL V. COMPTADORS

ARTICLE 24. NORMATIVA DELS COMPTADORS

Tots 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 altre 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 4064-1:2015 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 metres for cold potable water and hot water. Part 1 – Metrological and technical requirements*"

La ITC /155/2020 regula el control metrològic de l'Estat de determinats instruments de mesura, que substitueix les vint ordres que existeixen en l'actualitat sobre instruments de mesura.

ARTICLE 25. NORMES GENERALS

La mesura dels consums que han de servir de base per a la facturació de tot subministrament s'ha de realitzar per comptador homologat, que és el mitjà de prova de la comptabilització del consum d'aigua, i la seva instal·lació així com el règim de propietat i el seu manteniment s'ajustarà a la legislació relativa a aparells de mesura i les disposicions reglamentàries vigents. En tot cas, l'Entitat Gestora tindrà sempre accés per fer les comprovacions necessàries per garantir el seu bon funcionament.

Com a norma general, per als immobles amb accés directe a la via pública, la mesura de consums s'efectuarà mitjançant:

- a) **Comptador únic:** quan en l'immoble o finca només hi hagi un habitatge o local, en subministraments provisionals per a obres i en polígons en procés d'execució d'obres i fins que no siguin rebudes les seves xarxes de distribució interior.
- b) **Bateria de comptadors divisionaris:** quan hi hagi més d'un habitatge o local, serà obligatori instal·lar un aparell de mesura per a cadascuna d'elles i els necessaris per als serveis comuns. El sistema de control de consums per als immobles situats en carrers de caràcter privat o supòsits similars, i els conjunts d'edificacions sobre soterranis comuns, es controlarà



Ajuntament de Granollers

mitjançant un comptador general, independentment de la bateria de comptadors divisionaris. Les bateries han de ser homologades i les miden han de permetre el muntatge dels comptadors de telemesura homologats per l'empresa subministradora del servei

- c) **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 a la de la façana de l'edifici, del mur de tancament del solar o del vestíbul de l'edifici.

La instal·lació de comptadors es realitzarà segons l'establert en el CTE.

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

Sobre el règim econòmic dels comptadors, d'acord amb les tarifes que s'estableixin, l'Entitat Gestora prestarà servei de manteniment i conservació dels comptadors i assumirà la seva substitució en cas de mal funcionament. El cost de la instal·lació ho recuperarà l'entitat gestora ja sigui a través de la tarifa aprovada o bé aplicant el quadre de preus aprovat.

No s'autoritza la instal·lació de cap comptador per part de l'entitat gestora fins que el receptor del servei no hagi subscrit la pòlisses de subministrament i satisfet els drets corresponents així com, si escau, el preu del comptador i les despeses d'instal·lació d'aquest.

ARTICLE 26. INSTAL·LACIÓ I MANTENIMENT DEL COMPTADOR

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.

Els comptadors s'han d'instal·lar segons les especificacions tècniques que facilitarà l'Entitat Gestora del servei i hauran de ser compatibles amb el sistema de telelectura implantat al servei. El dimensionat i fixació de les característiques del comptador o comptadors serà facultat de l'Entitat Gestora, que ho realitzarà a la vista de la declaració de consum que formuli l'abonat en la seva sol·licitud de subministrament i de conformitat amb l'establert en la legislació d'aplicació vigent en cada moment.

Les instal·lacions de subministrament d'aigua no podran connectar-se directament a instal·lacions d'evacuació ni a instal·lacions de subministrament d'aigua provinent d'un altre origen que no sigui la xarxa pública.

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

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** dels serveis l'accés al comptador i a la instal·lació interior.



Ajuntament de Granollers

Quan segons el parer de l'Entitat Gestora la instal·lació exterior del comptador no sigui viable per raons tècniques o estètiques, aquest podrà instal·lar-se a l'interior de l'habitatge, local o dependència, però anirà dotat d'un sistema de lectura remota que instal·larà l'Entitat Gestora, amb un cost que dependrà de les característiques del mateix i segons els preus aprovats per l'Ajuntament de Granollers.

1. Comptador únic

S'instal·larà juntament amb les seves claus de protecció i maniobra en un armari, exclusivament destinat a aquesta finalitat, emplaçat a la planta baixa de l'immoble al costat del portal d'entrada i encastat en el mur-façana o tancament de la propietat que es pretén abastir i amb accés directe des de la via pública.

L'armari estarà perfectament impermeabilitzat i disposarà de desguàs capaç d'evacuar el cabal màxim d'aigua que aporti l'escomesa en què s'instal·li. Així mateix, estarà dotat d'una porta i pany. Les característiques d'aquest armari respondran a tipus i models oficialment aprovats i homologats per l'Entitat Gestora.

2. Bateria de comptadors divisionaris

Les bateries de comptadors divisionaris s'instal·laran en zones d'ús comú de l'edifici de fàcil accés, en els locals o armaris exclusivament destinats a aquesta finalitat, les dimensions dels quals siguin suficients perquè pugui dur-se a terme el seu manteniment adequadament, i emplaçats en la planta baixa de l'immoble, en zona d'ús comú, amb accés directe des del portal d'entrada. Les bateries per a centralització de comptadors respondran a tipus i models oficialment aprovats i homologats per l'Entitat Gestora.

L'abonat haurà de subscriure un contracte de manteniment per al comptador d'aigua amb l'Entitat Gestora del servei i els costos o quotes de manteniment i/o reposició i renovació es reflectiran, si s'escau, en la corresponent ordenança reguladora de les tarifes dels serveis.

ARTICLE 27. CUSTODIA DEL COMPTADOR

L'abonat és el 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.

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

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

Quan es trenqui el precinte, ja sigui fortuïtament o per qualsevol altre motiu, l'abonat que en tingui coneixement ho ha de comunicar immediatament a l'Entitat Gestora dels serveis

ARTICLE 28. REVISIÓ, REPARACIÓ I RENOVACIÓ DE COMPTADORS

Serà necessària la substitució del comptador per un altre en perfectes condicions, en cas que per part de l'abonat o l'Entitat Gestora es detecti qualsevol avaria o aturada del comptador. En



Ajuntament de Granollers

aquests supòsits, l'Entitat Gestora, a càrrec de les despeses de manteniment i conservació, realitzarà aquesta substitució.

L'Entitat Gestora podrà substituir el comptador si aquest no compleix amb l'articulat al respecte en el present Reglament, adequant el seu calibre i característiques a l'establert en el mateix.

ARTICLE 29. REALITZACIÓ DE COMPROVACIONS

Els comptadors seran conservats per l'Entitat Gestora a càrrec de les despeses de manteniment i conservació el servei, podent aquesta sotmetre'ls a totes les verificacions que consideri necessàries i procedir a la seva substitució en cas de funcionament defectuós. 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 l'accés al comptador sempre que es presenti la corresponent autorització per part d'aquests.

La comprovació particular consisteix en la realització de proves adreçades a verificar el correcte funcionament del comptador. La comprovació es pot promoure per qualsevol de les parts del contracte:

- a) A instància de l'Entitat Gestora dels serveis: Quan al seu parer concorrin circumstàncies que ho aconsellin pot procedir a efectuar la verificació, prèvia autorització de l'abonat per accedir a l'immoble, quan aquesta es realitzi en elements privatis del mateix. En aquest supòsit les despeses de verificació són a càrrec de l'Entitat Gestora dels serveis.
- b) A instància de l'abonat: L'abonat pot sol·licitar a l'Entitat Gestora la realització de la verificació. En aquest supòsit l'abonat ha d'efectuar un dipòsit previ en garantia de les despeses de verificació.

La comprovació particular es realitzarà, 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 el 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 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 les despeses de verificació aniran a càrrec de l'Entitat Gestora dels serveis, llevat que l'error benefici 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 dels serveis, qualsevol de les parts pot sol·licitar la verificació oficial del comptador amb total sotmetiment a les conseqüències que es derivin.



Ajuntament de Granollers

ARTICLE 30. VERIFICACIÓ OFICIAL I PRECINTAT

En aplicació de la normativa sobre metrologia, els abonats, l'Entitat Gestora dels serveis o els òrgans competents de l'administració, poden sol·licitar a l'organisme competent en matèria d'indústria (Serveis Tècnics d'Indústria de la Generalitat de Catalunya), a través d'un laboratori oficial autoritzat, la realització d'una verificació oficial sobre el comptador. Aquesta sol·licitud es obligatòria per les parts. L'Entitat Gestora dels serveis està obligada al precintat, retirada i posada a disposició de l'organisme competent.

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 sigui incorrecte les despeses de verificació aniran a càrrec de l'Entitat Gestora dels serveis llevar que l'error benefici a l'abonat. La regularització en l'ordre econòmic es realitzarà segons l'establert al següent article (Article 31).

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

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

ARTICLE 31. REGULARITZACIÓ DELS CONSUMS PER ATURADA O MAL FUNCIONAMENT

Quan es detecti l'aturada o mal funcionament del comptador, com a conseqüència de les comprovacions particulars o verificacions oficials o qualsevol altre sistema de detecció previst 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 52 del present Reglament.

ARTICLE 32. CANVI D'EMPLAÇAMENT DEL COMPTADOR

Qualsevol modificació de l'emplaçament del comptador dins de recinte o propietat al subministrament del qual està adscrit, sempre serà a càrrec de la part a instància de la qual s'hagi dut a terme aquella modificació.

No obstant, serà sempre a càrrec de l'abonat tota modificació de l'emplaçament ocasionada per qualsevol dels següents motius:

- a) Per obres de reformes efectuades per l'abonat amb posterioritat a la instal·lació del comptador i que dificulten la seva lectura, revisió o facilitat de substitució.
- b) Quan la instal·lació del comptador no respongui a les exigències de la normativa vigent i es produeixi un canvi en la titularitat del subministrament.



Ajuntament de Granollers

ARTICLE 33. 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'avaría 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 ésser autoritzades per l'Ajuntament de Granollers, el qual ha de determinar si la retirada és provisional o definitiva o si l'aparell de mesura ha d'ésser substituït per un altre.

CAPÍTOL VI. CONDICIONS DEL SUBMINISTRAMENT D'AIGUA

ARTICLE 34. CARÀCTER DEL SUBMINISTRAMENT D'AIGUA

En funció de l'ús que es faci de l'aigua, el subministrament o servei es classificarà en:

- a) Subministrament per a **ús domèstic**, quan l'aigua s'utilitzi per atendre les necessitats ordinàries de la vida, com per exemple beguda, preparació d'aliments, higiene i rentat, etc.
- b) Subministrament per a **ús no domèstic**, quan l'aigua s'utilitzi com a força motriu, com a agent mecànic o químic i en tots els casos en què constitueixi un dels elements de tot tipus d'indústries o comerços, com per exemple fàbriques, rentadors mecànics, empreses constructores o contractistes, hotels, bars, fondes, tabernes, i altres establiments anàlegs.

ARTICLE 35. PRIORITAT DEL SUBMINISTRAMENT D'AIGUA

L'objectiu prioritari del subministrament d'aigua és satisfer l'ús domèstic i les necessitats domiciliàries dels habitatges de la població urbana davant de qualsevol altre ús definit.

Quan el servei ho exigeixi, prèvia conformitat de l'Ajuntament, l'Entitat Gestora podrà en qualsevol moment disminuir, i si arriba el cas, suspendre el servei per a usos agrícoles, de reg o industrials, sense que per això es contregui cap obligació d'indemnització, ja que aquests subministraments estan subordinats a les exigències del consum domèstic.

ARTICLE 36. RESERVES D'AIGUA

Sense perjudici del que estableixin les regulacions específiques de cada sector, tots els locals en els quals es desenvolupi qualsevol tipus d'activitat en què l'aigua representi una permanent i inexcusable necessitat per a la salut pública o seguretat de les persones i béns, i, especialment, en els Centres Hospitalaris, magatzems de productes inflamables i combustibles i grans centres comercials, hauran de disposar de dipòsits de reserves d'aigua que assegurin una autonomia d'abastament d'acord amb les necessitats mínimes que hagin de cobrir-se, i almenys per a un temps no inferior a vint-i-quatre (24) hores.



Ajuntament de Granollers

ARTICLE 37. SERVEI CONTRA INCENDIS EN INSTAL·LACIONS INTERIORS

1. Les instal·lacions 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.
2. Queda prohibit agafar aigua de qualsevol element d'aquestes instal·lacions, excepte en cas d'incendi.
3. 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.
4. 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 propi abonat establir i conservar els dispositius de pressió que li permetin donar compliment a la normativa específica abans citada.
5. 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. 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. SOBRE LES CONNEXIONS DE LES FONTS DE BOCA

Les connexions de les fonts de boca, que son aquelles destinades principalment al subministrament d'aigua als ciutadans, hauran de ser obligatòriament a la xarxa d'aigua potable. Les fonts de boca hauran de estar protegides dels aerosols d'aigua regenerada que puguin caure directament o per acció del vent.

ARTICLE 39. NOVES XARXES DE REG DE PARCS I JARDINS

Sempre que sigui possible, les noves xarxes de reg han de ser completament independents de les xarxes de proveïment. Aquestes xarxes han d'estar senyalitzades amb un altre color de canonada o una altra identificació per tal de poder-les diferenciar de les de consum humà. Aquesta diferenciació es fa necessària davant la possibilitat que per aquestes canonades puguin córrer aigües de qualitat no potable.

En cas que no hi hagi una xarxa d'aigua de qualitat no potable o regenerada, les connexions entre la xarxa general d'aigua potable i la xarxa de reg seran executades per l'Entitat Gestora a càrrec de l'agent urbanitzador de la nova zona de reg, i aniran proveïdes de comptador, de vàlvula de tall i de vàlvula de retenció. El nombre de connexions entre la xarxa de reg i la xarxa general d'aigua potable ha de ser el mínim possible.

S'instal·laran comptadors en cada ramal de la xarxa de reg i s'establirà el contracte de subministrament corresponent. Estaran exempts de fer el pagament els casos que l'Ajuntament determini, sempre que es corresponguin amb dotacions municipals sense concessió.



Ajuntament de Granollers

S'haurà de tenir en compte que les noves boques de reg sempre aniran associades a zones verds i hauran de connectar-se al comptador exclusiu de reg.

CAPÍTOL VII. CONCESSIÓ I CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT D'AIGUA

ARTICLE 40. SOL·LICITUD DE SERVEIS

La sol·licitud de subministrament es farà per triplicat, emprant qualsevol de les alternatives habilitades per l'Entitat Gestora (de manera presencial o de forma telemàtica): un exemplar per a l'abonat, un altre per a l'Entitat Gestora i un altre per l'Ajuntament de Granollers.

A la sol·licitud dels serveis el peticionari adjuntarà la documentació:

- a. Contracte de concessió de l'escomesa de subministrament
- b. En el seu defecte, s'haurà d'adjuntar la documentació establerta en l'Article 20 del present Reglament.

ARTICLE 41. CONTRACTACIÓ

A partir de la sol·licitud de serveis, l'Entitat Gestora comunicarà les condicions tècnic-econòmiques per realitzar-lo, en un termini de vint (20) dies hàbils.

El sol·licitant, un cop conegudes les condicions tècnic-econòmiques, disposarà d'un termini de vint (20) dies hàbils per la formalització del contracte. Transcorregut el termini sense que s'hagi formalitzat, s'entendrà decaiguda la sol·licitud, sense més obligacions per a l'Entitat Gestora.

En el moment de la contractació dels serveis es meritiran les prestacions patrimonials de caràcter no tributari (tarifes) pels drets de connexió vigents en cada moment.

Una vegada satisfetes totes les obligacions i complerts tots els requisits corresponents pel sol·licitant, l'Entitat Gestora estarà obligada a la posada en servei de la instal·lació en el termini establert de cinc (5) dies hàbils a partir de la data de contractació i abonament.

No es durà a terme la prestació d'abastament sense que l'abonat hagi subscrit amb l'Entitat Gestora el corresponent contracte de serveis.

ARTICLE 42. CONTRACTE ÚNIC PER A CADA SUBMINISTRAMENT

Els contractes de subministrament es formalitzen per a cada habitatge, pis, local, indústria o obra que constitueix una unitat independent, encara que pertanyin al mateix titular del dret d'ús i siguin contigus.

Cada servei i ús ha de tenir un contracte, i és necessari que hi hagi contractes independents per als subministraments que exigeixen l'aplicació de tarifes o condicionants diferents.

En el cas del subministrament per a ús comunitari de l'immoble, cal subscriure un contracte independent dels que corresponen als habitatges particulars.

Quan, de manera excepcional, amb un únic contracte s'hagi de prestar el servei a més d'un punt de subministrament, s'hi aplicaran tantes quotes de servei com habitatges, locals o dependències es subministren.



Ajuntament de Granollers

En cas que un mateix immoble es destini a ús residencial i ús comercial o industrial, es facturarà la tarifa domèstica al conjunt de l'immoble si no és possible independitzar les dues instal·lacions.

ARTICLE 43. CAUSES DE DENEGACIÓ DEL CONTRACTE

La facultat de concessió del subministrament d'aigua correspon a l'Ajuntament de Granollers, amb subjecció a les normes reglamentàries vigents.

No obstant, l'Entitat Gestora podrà proposar la denegació de la contractació per les causes especificades en el present Reglament en el seu Article 20. La negativa per part de l'Entitat Gestora a subscriure el contracte de serveis podrà ser recorreguda pel sol·licitant.

ARTICLE 44. TITULARITAT DEL CONTRACTE I CANVI DE TITULAR

El contractant del subministrament d'aigua serà el titular o titulars de la finca, local, habitatge o indústria a abastir o qui el representi legalment, a excepció dels casos que es detallen en aquest article. En el seu cas, el llogater podrà ser el titular del contracte i l'acreditació es podrà fer de dues maneres, bé queda recollit expressament a les clàusules del contracte de lloguer o bé aportant una autorització expressa del propietari. La reclamació de les possibles deutes es farà sempre al titular del contracte (en aquest cas el llogater) i no es podrà tornar a fer canvi de titularitat mentre hi hagi deute pendent.

En els casos de canvi de titularitat de la finca, local, habitatge o indústria, el vigent contractant dels serveis i el nou titular, hauran de comunicar a l'Entitat Gestora el canvi hagut, amb l'objectiu de procedir a formalitzar un nou contracte a nom del nou titular. Els canvis de titularitat no meritran cap import per als usuaris o clients i només es podran realitzar sempre que no hi hagi cap deute en aquest contracte.

Si hi hagués hagut modificació de la propietat de la finca, local, habitatge o indústria sense canvi de titularitat del contracte de serveis, el nou propietari s'entendrà inexcusablement subrogat en les responsabilitats assumides per l'anterior propietari en relació amb els incompliments del contracte i rescabament de danys que poguessin causar-se a l'Entitat Gestora pels habitants de l'immoble.

ARTICLE 45. DADES DELS ABONATS I USUARIS

L'Entitat Gestora ha de donar el compliment degut a les prescripcions de la normativa de protecció de dades vigent en cada moment. L'Entitat Gestora demanarà i tractarà les dades personals dels abonats i/o dels usuaris del servei necessàries per a l'execució correcta del contracte, i també per a les altres finalitats sobre les quals l'Entitat Gestora justifiqui un interès legítim apropiat un cop hagi fet la ponderació necessària de drets i interessos contraposats. En altres supòsits, l'Entitat Gestora ha de sol·licitar als usuaris el consentiment exprés per al tractament de les seves dades.

Correspon, en tot cas, a l'Entitat Gestora atendre els drets de protecció de dades dels interessats i portar un control adequat dels drets que atén. L'Entitat Gestora ha d'adoptar totes les mesures de seguretat que consideri adequades per tal de garantir la seguretat i la qualitat de les dades.



Ajuntament de Granollers

Un cop s'acabi la concessió, l'Entitat Gestora ha de lliurar a l'Ajuntament o a qui aquest indiqui, totes les dades que siguin necessàries per continuar la prestació correcta del servei.

L'Entitat Gestora ha de garantir la confidencialitat de les dades personals dels contractes. Només els titulars del contracte o titulars de les dades, o bé les persones expressament autoritzades per aquests, poden tenir accés a les dades i a la gestió del contracte.

Excepcionalment, es pot facilitar informació del deute pendent i permetre gestions respecte al deute existent, com ara el pagament o la subscripció de reconeixements de deute i l'ajornament d'aquest o la formulació de reclamacions sobre el deute existent, a les persones vinculades a l'immoble que, sense ser titulars del subministrament, acreditin que són usuaris reals del servei de subministrament d'aigua o titulars del compte bancari en què està domiciliat el pagament dels rebuts i/o puguin ser responsables del deute existent en virtut del que estipula aquest reglament.

ARTICLE 46. SUBROGACIÓ

A la defunció del titular del contracte, els seus hereus podran subrogar-se en els drets i obligacions del contracte.

En cas d'entitats jurídiques, qui es subrogui o substitueixi en drets i obligacions podrà fer el mateix en el contracte, condicionat a la presentació davant l'Entitat Gestora de tota la documentació necessària que acrediti el dret a la subrogació.

El termini per subrogar-se serà de sis mesos a partir de la data del fet causant. Passat aquest termini, es cobraran novament les despeses d'alta a que hi haguessin.

ARTICLE 47. DURADA DEL CONTRACTE

Amb caràcter general, el contracte de subministrament es subscriurà amb caràcter indefinit, no obstant, el client podrà donar-lo per acabat en qualsevol moment en les condicions definides en l'Article 10 del present Reglament.

Els subministraments provisionals es contractaran sempre amb caràcter temporal.

ARTICLE 48. SUSPENSÍO DEL CONTRACTE

Són **causes de suspensió** dels serveis:

1. Quan un usuari disposi dels serveis sense contracte al seu nom que l'empari com a abonat i es negui a la seva subscripció quan sigui requerit per això per l'Entitat Gestora.
2. Si l'abonat no satisfà l'import de dos rebuts consecutius. Es podrà procedir al tall de subministrament, seguint el procediment establert en el present Reglament, sense perjudici de que s'iniciïn les actuacions necessàries per a la reclamació.
3. Quan l'abonat estableixi derivacions en la seva instal·lació a altres finques, locals o habitatges diferents als assignats en el seu contracte de serveis.
4. Quan l'abonat no permeti l'entrada en el local al que afecta el servei contractat, en hores hàbils o de normal relació amb l'exterior, al personal que, degudament identificat, tracti de revisar les instal·lacions.



Ajuntament de Granollers

5. Per manipular la instal·lació, així com per no respectar els precintes col·locats per l'Entitat Gestora.
6. Per la negativa de l'abonat a modificar l'emplaçament de registres o arquetes del servei per qualsevol de les causes que autoritza el present Reglament.
7. Per la realització d'usos diferents dels contractats per part de l'abonat.
8. Quan es pogués afectar per part de l'abonat la potabilitat de l'aigua en la xarxa de distribució, ja sigui per les instal·lacions interiors existents o per la barreja amb aigües d'altra procedència diferent a la subministrada per l'Entitat Gestora.
9. Quan l'abonat no compleixi, en qualsevol dels seus aspectes, el contracte que tingui establert amb l'Entitat Gestora o les condicions generals d'utilització del servei.
10. L'Entitat Gestora no suspendrà el subministrament del servei per motius de capacitat econòmica als usuaris en situació de risc d'exclusió residencial i pobresa energètica. Aquesta situació de risc d'exclusió haurà d'estar acreditada per part de l'Ajuntament.

En qualsevol cas, aquestes suspensions, prèvia tramitació del corresponent expedient, es produiran sense perjudici de les indemnitzacions i/o penalitzacions que hi poguessin haver com a conseqüència de qualsevol de les anomalies previstes.

ARTICLE 49. PROCEDIMENT DE SUSPENSÍO

Quan l'Entitat Gestora hagi de fer un tall de subministrament haurà de sol·licitar prèviament un informe als serveis socials municipals per a determinar si la persona o unitat familiar es troba en situació de risc d'exclusió residencial i pobresa energètica.

L'Entitat Gestora haurà de donar compte a l'abonat per correu certificat o qualsevol altre mitjà que garanteixi la recepció de l'avís per part d'aquest de la notificació de tall, notificant a l'Ajuntament. Es considerarà que queda autoritzada per a la suspensió del subministrament si no rep ordre en contrari de l'Ajuntament en el termini de dotze (12) dies hàbils, comptats a partir de la data en què es registra la notificació dels fets.

La suspensió per part de l'Entitat Gestora no podrà realitzar-se en dies festius o dies en que, per qualsevol motiu, no existeixi servei administratiu i tècnic d'atenció al públic, a efectes de la tramitació completa del restabliment del servei, ni en vigílies del dia en què es donin algunes d'aquestes circumstàncies.

El restabliment del servei es realitzarà el mateix dia o, en el seu defecte, al següent dia hàbil en què hagin estat esmenades les causes que originaren la suspensió.

En cas de tall per falta de pagament, si en el termini de tres mesos, comptats des de la data del tall, no s'han pagat per l'abonat els rebuts pendents, es donarà per acabat el contracte sense perjudici dels drets de l'Entitat Gestora a l'exigència del pagament del deute i al rescabament dels danys i perjudicis que hi hagués.

ARTICLE 50. EXTINCIÓ I RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE

Es durà a terme per les següents causes:



Ajuntament de Granollers

1. A petició de l'abonat
2. Per resolució de l'Ajuntament de Granollers a petició de l'Entitat Gestora, en els següents casos:
 - a. Per persistència de les causes de suspensió especificades en l'Article 47 del present Reglament.
 - b. Per incompliment per part de l'abonat del contracte i de les obligacions que d'ell se'n deriven.
 - c. Per utilització del servei sense ser el titular contractual del mateix o sense autorització d'aquest.

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

CAPÍTOL VIII. CONSUM I FACTURACIÓ

ARTICLE 51. LECTURA DE COMPTADORS

La lectura de comptadors haurà de realitzar-la l'Entitat Gestora, com a mínim, segons la periodicitat establerta en la corresponent Ordenança Reguladora de les prestacions patrimonials de caràcter públic no tributàries. Com a norma general, la determinació dels consums es calcularà com la diferència entre les lectures de dos períodes consecutius de facturació.

La presa de lectura serà realitzada en hores hàbils o de normal relació amb l'exterior, pel personal autoritzat expressament per l'Entitat Gestora, previst de la seva corresponent documentació identificadora.

En cas que el comptador d'aigua es trobi ubicat a l'interior de l'habitatge i no disposi de telelectura, l'abonat queda obligat a facilitar l'accés a la mateixa al personal de l'Entitat Gestora per procedir a la lectura d'aquest comptador. Quan per absència de l'abonat no fos possible la presa de lectura, l'Entitat Gestora comunicarà a l'abonat la necessitat que aquest faciliti la lectura del comptador, utilitzant qualsevol dels mitjans habilitats a tal efecte (de manera presencial a les oficines d'atenció al client, pàgina web del servei, oficina virtual, de manera telefònica, etc.).

ARTICLE 52. IMPOSSIBILITAT DE LECTURA

Quan no sigui possible fer la lectura pel fet de no tenir accés al comptador i el client no faciliti la lectura pels mitjans habilitats per fer-ho, la facturació es farà mitjançant l'estimació de consums segons el que preveu aquest reglament, sense perjudici que quan se'n pugui prendre la lectura efectiva es facturin els metres consumits des de l'última lectura.

En cas que la lectura efectiva sigui inferior a la lectura estimada, l'abonat tindrà un termini d'1 any per aportar la lectura real i regularitzar, sobre la base d'aquesta, la facturació que ha fet l'Entitat Gestora.



Ajuntament de Granollers

En els casos en què la lectura real sigui superior al consum estimat, es facturaran els metres cúbics que s'han consumit efectivament, i es deduiran les lectures estimades durant els 12 mesos immediatament anteriors. Per evitar salts de trams o blocs per una acumulació de consum derivada de la impossibilitat de la lectura, a petició de l'abonat es pot repartir el consum durant el període de durada de la impossibilitat de lectura, sempre que no se superi el termini màxim de 4 períodes de facturació.

Si durant 4 períodes consecutius de lectura no s'obté la lectura real del comptador, l'abonat estarà obligat a fer els treballs necessaris per poder situar el comptador en un lloc exterior i accessible per a la lectura o, alternativament, a instal·lar un sistema de telelectura, sempre que hi hagi disponibilitat de xarxa de telelectura a la zona afecta del municipi, i haurà d'assumir totes les despeses derivades d'aquests treballs.

L'incompliment d'aquesta obligació es considerarà una infracció greu.

ARTICLE 53. CONSUMS ESTIMATS

Quan no sigui possible conèixer els consums realment realitzats, com a conseqüència d'avaría en l'equip de mesura, absència del client en el moment en què s'intentà prendre la lectura o qualsevol altra causa accidental, la facturació del consum s'efectuarà d'acord amb el consum realitzat durant el mateix període de temps i en la mateixa època de l'any anterior. De no existir, es liquidaran les facturacions d'acord amb la mesura aritmètica dels sis mesos anteriors.

ARTICLE 54. SISTEMA TARIFARI

S'entendrà per sistema tarifari al conjunt dels conceptes d'aigua que conformen el preu total que el client ha de pagar segons el tipus de servei contractat. El sistema, els tipus tarifaris i els terminis i periodicitat de facturació seran els establerts en cada moment en les ordenances d'aplicació.

ARTICLE 55. FACTURES

Les factures dels imports dels serveis prestats es confeccionaran periòdicament, incloent-se en els mateixos els impostos i altres taxes que puguin correspondre. Es confeccionarà una factura per a cada abonat.

L'Entitat Gestora especificarà en les seves factures el desglossament del sistema tarifari aplicable, fixant clarament tots i cadascun dels conceptes de facturació.

En les factures emeses hi hauran de constar, a més, les dades identificadores de l'abonat i domicili del contracte, lectures de comptador, import dels serveis i tributs que es repercuteixin, termini de pagament, dades de l'Entitat Gestora i informació sobre les Ordenances d'aplicació, com a mínim.

L'Entitat Gestora restarà obligada a lliurar la factura a l'abonat per mitjà que aquest hagi determinat, ja sigui correu ordinari o de forma telemàtica.



Ajuntament de Granollers

ARTICLE 56. PROTECCIÓ DELS ABONATS ENFRONT DE CONSUMS EXCESIUS. TARIFA DE FUITES

Quan l'Entitat Gestora detecti un consum anormal o excessiu d'aigua dels abonats del servei haurà d'informar a la major celeritat de la incidència detectada als mateixos, mitjançant qualsevol dels canals de comunicació que tingui establerts (carta, e-mail, SMS, etc.), per ajudar-lo a detectar el problema que ocasiona aquest consum anormal.

En els supòsits en els quals es produeixi una fuga per un fet fortuït, de difícil detecció, no atribuïble a la negligència de l'abonat del servei, i sempre i quan l'abonat acrediti que ha solventat la incidència aportant a l'Entitat Gestora la documentació justificativa de la reparació de la fuga, l'Entitat Gestora aplicarà en la factura corresponent les mesures reductores pertinents. En aquest sentit, l'Entitat Gestora calcularà un consum estimat o habitual resultant de considerar el volum mig dels consums produïts en els darrers dos anys del mateix període; sobre aquest consum habitual s'aplicaran les tarifes vigents de cada concepte. Es calcularà el volum d'excés resultant de la diferència entre el consum estimat o habitual i el consum real (procedent de la lectura del comptador); sobre aquest volum s'aplicarà la tarifa de fuites vigent, que haurà d'estar reflectida a l'Ordenança corresponent.

Aquesta mesura reductora de caràcter excepcional no es podrà aplicar a un mateix receptor del servei més d'un cop en un període d'un any.

ARTICLE 57. VIA DE CONSTRENYIMENT

S'iniciarà el procediment administratiu de constrenyiment en els termes de l'Article 69 i següents del Reial Decret 939/2005, de 29 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament General de Recaptació i altra normativa de desenvolupament.

CAPÍTOL IX. INSPECCIÓ I RÈGIM SANCIONADOR

ARTICLE 58. INSPECCIÓ D'UTILITZACIÓ DEL SERVEI

El personal de l'Entitat Gestora està facultat, als efectes d'aquest Reglament, per visitar i inspeccionar els locals en què s'utilitzi l'aigua, així com a les instal·lacions corresponents, observant si existeix alguna anomalia.

ARTICLE 59. ACTUACIÓ INSPECTORA

El personal de l'Entitat Gestora, en concordança amb la gravetat dels fets dels potencials fraus comesos, podrà precintat, si és necessari, els elements inherents a la infracció sense que això suposi la suspensió dels serveis.

Seguidament, es realitzarà una Acta d'Inspecció en presència de l'abonat si fos possible, que contindrà, com a mínim, la següent informació:

1. Data i hora de la visita.
2. Identificació de l'abonat, habitant de l'habitatge o persona present en la inspecció i direcció del local objecte de la inspecció.



Ajuntament de Granollers

3. Descripció detallada de la inspecció realitzada i de les possibles anomalies trobades.
4. Possibles aportacions a l'Acta que l'abonat o persona present en la inspecció vulgui fer constar.

L'Entitat Gestora, a la vista de l'acta redactada, requerirà al propietari de la instal·lació perquè corregeixi les deficiències observades en la mateixa, amb l'avertència que, de no dur-lo a efecte en el termini de cinc (5) dies hàbils, s'aplicarà el procediment de suspensió del subministrament que correspongui.

Quan el personal de l'Entitat Gestora trobi derivacions en les seves xarxes amb utilització de subministrament sense cap contracte o conveni, és a dir, realitzades clandestinament, podrà efectuar el tall immediat del subministrament a aquestes derivacions, informant d'això immediatament i per escrit, a l'òrgan superior competent i, en qualsevol cas, a l'Ajuntament per a la incoació del corresponent expedient sancionador.

ARTICLE 60. FRAUS

Es consideraran frau totes les accions dutes a terme per l'usuari d'un subministrament d'aigua, sigui abonat o no al mateix, amb ànim de lucre il·lícit i amb un perjudici per a l'Entitat Gestora i/o l'Ajuntament de Granollers. Es consideren frau les següents accions:

- a) Utilitzar el servei sense haver subscrit contracte.
- b) Utilitzar aigua del servei, tot i havent-hi contracte, quan s'hagi tallat el subministrament per una de les causes especificades en el present Reglament, havent-se o no retirat el comptador per això.
- c) Executar escomeses sense haver obtingut la corresponent concessió segons els requisits previstos en el present Reglament.
- d) Falsejar la declaració de tipologia d'ús, induint a l'Entitat Gestora a facturar menor quantitat de la que hagi de satisfer, amb detriment per a l'Entitat Gestora per aplicació de prestacions patrimonials de caràcter no tributari inferiors a les que corresponen.
- e) Manipular els comptadors instal·lats sense autorització de l'Entitat Gestora i, en general, tota acció que tendeixi a desfigurar la indicació d'aquests aparells i a perjudicar, per tant, els interessos del servei.
- f) Establir o permetre ramals, derivacions o empelts que puguin comportar l'ús fraudulent dels serveis per l'interessat o per tercers.
- g) Introduir modificacions o realitzar ampliacions en la instal·lació, sense prèvia autorització.
- h) Revendre l'aigua obtinguda del servei per contracte de subministrament, o subministrar aigua a habitatges que no tinguin el servei, tot i que no constitueixi revenda.

ARTICLE 61. INFRACCIONS

Es consideren infraccions lleus els incompliments de les obligacions de l'abonat o de les prohibicions específiques establertes, excepte les relatives a obligacions econòmiques o aquelles que a continuació es qualifiquen de greus o molt greus.



Ajuntament de Granollers

En concret, es qualifiquen com a **infraccions lleus** les següents:

- a) Manipular les claus de pas situades en la via pública, sempre que no constitueixi infracció greu.
- b) Utilitzar aigua per a altres usos diferents al sol·licitat.
- c) Utilitzar aigua d'una xarxa contra incendis per a usos diferents.
- d) Modificar o ampliar els usos als què es destina l'aigua segons el contracte.
- e) Qualsevol altre incompliment dels deures i obligacions establerts en el present Reglament que per la seva escassa entitat no ocasionin perjudici per a l'Entitat Gestora ni danys apreciables en les instal·lacions municipals i en el seu funcionament.

Tindran la consideració d'**infraccions greus** les següents accions o omissions:

- a) Establir o permetre derivacions en la seva instal·lació per al subministrament d'aigua, ja sigui temporal o permanentment, a altres locals, finques o habitatges diferents a les consignades en el contracte.
- b) Revendre l'aigua a tercers, fins i tot als propietaris, arrendataris o altres ocupants de locals o habitatges no consignats en el contracte.
- c) No disposar de xarxa interior independent per a les aigües de diferent procedència de la xarxa municipal.
- d) Manipular les claus de pas situades a la via pública, sempre que no constitueixi una infracció molt greu.
- e) Realitzar qualsevol tipus de manipulació d'una escomesa d'aigua potable.
- f) La manipulació de l'aparell de mesura o qualsevol altra actuació que comporti la utilització fraudulenta del servei, com la retirada de l'aparell de mesura, derivacions, entroncaments directes o similars.
- g) No respectar els precintes col·locats per l'Entitat Gestora o pels organismes competents de l'Administració o manipular les instal·lacions del servei.
- h) Dificultar les tasques del personal de l'Entitat Gestora, ja sigui impedit, dificultant o restringint les visites o bé amenaçant o intimidant a aquest personal.
- i) La reiteració de tres infraccions lleus en un any.

Es consideren **infraccions molt greus**:

- a) Realitzar o permetre realitzar derivacions, per a ús propi o de tercers, abans del comptador.
- b) Introduir en la xarxa municipal, sigui o no accidentalment, aigües de diferent procedència o composició que la subministrada per l'Entitat Gestora.
- c) Realitzar qualsevol tipus de manipulació de la xarxa municipal d'aigua potable.
- d) Utilitzar aigua de la xarxa municipal a través d'una instal·lació sense contracte.
- e) L'ocultació, inexactitud o falsedat de les declaracions per l'ús del servei o per la determinació de les quotes d'enganxament.



Ajuntament de Granollers

- f) Realitzar, sense autorització de l'Ajuntament, o sense ajustar-se a les condicions de les mateixes, escomeses a les xarxes municipals de abastament. És a dir, l'existència de connexions o derivacions clandestines.
- g) Qualsevol altra acció o omissió que es realitzi infringint la normativa del present Reglament amb la finalitat de lucre i en perjudici de l'Entitat Gestora o de l'Ajuntament.
- h) La reiteració de tres infraccions greus en un any.

ARTICLE 62. SANCIONS

Serà sancionable qualsevol incompliment de l'especificat en el present Reglament, bé pels abonats o bé per l'Entitat Gestora. Les sancions per infracció al present reglament seran de tipus econòmic, i independents de les mesures reparadores que s'imposin a l'infractor, segons el cas, amb la finalitat que s'adapti al present reglament o repari el dany causat.

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 en el seu estat originari, així com la indemnització pels danys i perjudicis causats en les instal·lacions municipals, obres annexes, o qualsevol altre bé del patrimoni municipal o de l'Entitat Gestora que hagi resultat afectat. La reposició i reparació s'executarà per l'Entitat Gestora a càrrec del responsable de la infracció.

Quan per a la protecció dels diferents aspectes contemplats en aquest Reglament concorrin normes de rang superior, les infraccions seran sancionades d'acord amb les majors quanties i severes mesures establertes en la legislació vigent en el moment de la comissió de la infracció.

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

ARTICLE 63. GRADUACIÓ DE LES SANCIONS

Per a la graduació de les respectives sancions, es tindran en compte els següents criteris:

- L'existència d'**intencionalitat o reiteració**, així com el grau de participació en els fets de l'infractor i el benefici obtingut per aquest motiu de la infracció administrativa.
- La **naturalesa dels perjudicis causats**, atenent a la gravetat del dany derivat de la infracció, a l'alteració causada i al grau d'afectació que aquesta infracció hagi tingut en la salut i seguretat de les persones.
- La **reincidència**. Es considera reincidència quan es comet una infracció del mateix tipus que una altra comesa amb anterioritat, dins del termini dels vint-i-quatre mesos anteriors a la realització de la mateixa infracció, requerint-se que l'anterior o anteriors haguessin adquirit fermesa.

ARTICLE 64. QUANTIA DE LES SANCIONS

Les infraccions als preceptes del present Reglament seran sancionades d'acord amb:

1. Infraccions lleus: amb multa fins a 750,00 €



Ajuntament de Granollers

2. Infraccions greus: amb multa de 751,00 € a 1.500,00 €
3. Infraccions molt greus: amb multa de 1.501,00 € a 3.000,00 €

Per a la reclamació de sancions per infracció a les prescripcions d'aquest Reglament, en defecte de pagament voluntari, s'exigirà el procediment administratiu de constrenyiment.

ARTICLE 65. DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR

Els expedients sancionadors es tramitaran de conformitat amb el present Reglament i pel procediment sancionador establert en la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

ARTICLE 66. ARBITRATGE

L'Entitat Gestora establirà en els seus contractes amb els abonats l'acolliment a un sistema d'arbitratge per resoldre els conflictes i les reclamacions derivats de la prestació dels serveis objecte d'aquest reglament davant la Junta Arbitral de Consum de Catalunya.

ARTICLE 67. JURISDICCIO

Els conflictes que es plantegin sobre la interpretació i aplicació d'aquest Reglament es resoldran en un primer moment per l'Ajuntament de Granollers i, de no considerar-se conforme, s'haurà d'acudir a la Jurisdicció Contenciosa-Administrativa.

DISPOSICIO DEROGATÒRIA

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

DISPOSICIO FINAL

El present Reglament entrarà en vigor transcorreguts quinze dies hàbils a partir de la seva publicació al Butlletí Oficial de la Província i tindrà vigència indefinida, sempre que no resulti alterat totalment o parcialment per una norma de rang igual o superior.

El present Reglament es va aprovar inicialment en sessió plenària de i definitivament el dia