Reglamento del Servicio de Abastecimiento de Agua Potable de la Ciudad de Valencia.

Aprobada por acuerdo de fecha: 30.07.2004
Publicación B.O.P.: 14.09.2004

ÍNDICE

Capítulo I. Disposiciones generales.

Artículo 1.Objeto.
Artículo 2.Normas generales.
Artículo 3.Competencias.
Artículo 4. Ámbito territorial de actuación.
Artículo 5.Carácter y obligación del suministro.
Artículo 6.Exclusividad en el suministro de agua.

Capítulo II. Obligaciones y derechos de la entidad suministradora y de los abonados.

Artículo 7.Obligaciones de la entidad suministradora.
Artículo 8.Derechos de la entidad suministradora.
Artículo 9.Obligaciones de los abonados.
Artículo 10.Derechos de los abonados.

Capítulo III. Instalaciones de abastecimiento.

Artículo 11.Definiciones y límites.
Artículo 12.Competencias en las instalaciones.
Artículo 13.Autorizaciones.
Artículo 14.Características de las instalaciones interiores.
Artículo 15.Mantenimiento y conservación.

Capítulo IV. Acometidas y ramales de abonado.

Artículo 16.Derecho de acceso al uso del suministro.
Artículo 17.Definiciones.
Artículo 18.Competencia para otorgar la concesión de acometidas.
Artículo 19.Condiciones para la concesión.
Artículo 20.Actuaciones en el caso de abastecimiento pleno.
Artículo 21.Actuaciones en el caso de no disponer de abastecimiento pleno.
Artículo 22.Nuevas urbanizaciones y polígonos.
Artículo 23.Conexiones a otras redes.
Artículo 24.Fijación de características de los ramales generales de abonado y las acometidas.
Artículo 25.Tramitación de solicitudes.
Artículo 26.Objeto de la concesión.
Artículo 27.Formalización de la concesión.
Artículo 28.Titularidad de la acometida.
Artículo 29.Ejecución y conservación.
Artículo 30.Aportación por extensión de red.
Artículo 31.Conexiones para instalaciones de protección contra incendios.
Artículo 32.Pérdida de derechos sobre el ramal de abonado y la acometida.

Capítulo V. Control de consumos.

Artículo 33.Normas generales.
Artículo 34.Características técnicas de los aparatos de medida.
Artículo 35.Cuota de servicio.
Artículo 36.Verificación y precintado.
Artículo 37.Solicitud de verificación: comprobaciones particulares.
Artículo 38.Solicitud de verificación: verificación oficial.
Artículo 39.Abono de gastos de comprobación y liquidaciones.
Artículo 40.Verificación a instancia del Excelentísimo Ayuntamiento.
Artículo 41.Precinto oficial etiquetas.
Artículo 42.Colocación y retirada de contadores.
Artículo 43.Cambio de emplazamiento.

Artículo 44.Manipulación del contador.
Artículo 45.Sustitución de contadores.
Artículo 46.Renovación periódica de contadores.

Capítulo VI. Condiciones del suministro de agua.

Artículo 47.Carácter del suministro.
Artículo 48.Suministros para servicio contra incendios.
Artículo 49.Usos prioritarios.
Artículo 50.Obligaciones de suministro.
Artículo 51.Exigibilidad del suministro.

Capítulo VII. Contratación del suministro de agua

Artículo 52.Solicitud de suministro.
Artículo 53.Contratación del suministro.
Artículo 54.Contrato de suministro.
Artículo 55.Cuotas de contratación del suministro.
Artículo 56.Fianzas
Artículo 57.Causas de denegación del contrato.
Artículo 58.Titularidad del contrato y cambio de abonados.
Artículo 59.Subrogación.
Artículo 60.Duración del contrato.
Artículo 61.Modificaciones del contrato de suministro.
Artículo 62.Cláusulas especiales.
Artículo 63.Causas de suspensión del suministro.
Artículo 64.Procedimiento de suspensión.
Artículo 65.Extinción del contrato de suministro.

Capítulo VIII. Regularidad y calidad en el suministro.

Artículo 66.Garantía de calidad, presión y caudal.
Artículo 67.Continuidad en el suministro.
Artículo 68.Suspensiones temporales.
Artículo 69.Reservas de agua.
Artículo 70.Restricciones en el suministro.

Capítulo IX. Lecturas, consumos y facturaciones.

Artículo 71.Lectura de contadores.
Artículo 72.Determinación de consumos.
Artículo 73.Consumos estimados.
Artículo 74.Objeto y periodicidad de la facturación.
Artículo 75.Facturas.
Artículo 76.Requisitos de facturas.
Artículo 77.Forma de pago de las facturas.
Artículo 78.Corrección de errores en la facturación.
Artículo 79.Reclamaciones.

Capítulo X. Régimen de tarifas.

Artículo 80.Sistema tarifario.
Artículo 81.Régimen de tarifas.
Artículo 82.Gastos en la contratación
Artículo 83.Gastos por otras prestaciones.

Capítulo XI. Fraudes en el suministro.

Artículo 84.Inspección de utilización del servicio.
Artículo 85.Fraudes.

Artículo 86.Liquidación de fraude.

Capítulo XII. Reclamaciones.

Artículo 87.Tramitación.

Capítulo XIII. Sanciones.

Artículo 88.Organismo sancionador.
Artículo 89.Infracciones en las relaciones entre la entidad suministradora y consumidores.
Artículo 90.Hechos sancionables.
Artículo 91.Calificación de sanciones.
Artículo 92.Procedimiento sancionador.
Artículo 93.Sanciones a imponer.

Capítulo XIV. Del Reglamento.

Artículo 94.Disposición sustitutoria.
Artículo 95.Obligatoriedad de su cumplimiento.
Artículo 96.Disposición transitoria.
Artículo 97.Modificaciones al reglamento.
Artículo 98.Interpretación del reglamento.
Artículo 99.Vigencia del reglamento.

Capítulo XV. Jurisdicción.

Artículo 100.Jurisdicción.

Capítulo I. Disposiciones generales.

Artículo 1.Objeto.

1.1.El abastecimiento de agua potable al municipio de Valencia es un servicio público de competencia municipal, de conformidad con lo establecido en los artículos 25 y 26 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
El presente reglamento tiene por objeto regular las relaciones entre la Entidad Suministradora que preste el servicio de suministro domiciliario de agua potable y los abonados del mismo, señalándose los derechos y obligaciones básicas para cada una de las partes.

1.2.A efectos del presente reglamento se denomina abonado al usuario del Servicio Municipal de Agua que tenga contratado el servicio de suministro de agua. El abonado debe ser titular del derecho de uso de la finca, local o industria.

1.3.A los efectos de este reglamento se considera Entidad Suministradora de Agua Potable, aquellas personas, naturales o jurídicas, públicas o privadas, que dedican su actividad a la distribución domiciliaria del agua potable en el municipio de Valencia, conforme a lo establecido en la vigente legislación del régimen local.

Artículo 2. Normas generales.

2.1.El Excelentísimo Ayuntamiento de Valencia procede a la prestación del Servicio Municipal de Abastecimiento de Agua, de acuerdo con lo definido y preceptuado por la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local y texto refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de régimen local, Reglamento de Servicio de las Corporaciones Locales y en la forma de gestión que se determine por el pleno del Excelentísimo Ayuntamiento.

2.2.El servicio de suministro domiciliario de agua potable se ajustará a cuanto establece el presente reglamento y a lo estipulado en la normativa que le fuera de aplicación.

2.3.Las características técnicas de los elementos y la ejecución de las instalaciones de la red general, de los ramales generales de abonado y acometidas a las fincas, viviendas, locales, industrias y riego se ajustarán, además, a las normas técnicas de abastecimiento de Valencia y a la Ordenanza para Abastecimiento de Aguas del Excelentísimo Ayuntamiento de Valencia.

Artículo 3 .Competencias.

A fin de garantizar la debida prestación del suministro de agua potable a que se refiere el presente Reglamento, se establecen las competencias que a continuación se detallan:

3.1.Corresponderá a la Entidad Suministradora:

El dimensionamiento de la sección del ramal general de abonado y la acometida y equipo de medida que se ha de instalar, en función de la solicitud de consumos que se formalice y de lo que a tal efecto regulen las disposiciones vigentes.

La propuesta de tarifa necesaria para la gestión del servicio, con los informes y ratificaciones que correspondan, atendiendo a la estructura tarifaria definida por el Excelentísimo Ayuntamiento.

Definir, proyectar e informar cualquier tipo de obra que afecta a su abastecimiento. Cualquier otro aspecto recogido en la normativa reguladora del abastecimiento.

3.2.Corresponderá a los Servicios Técnicos Municipales del Excelentísimo Ayuntamiento de Valencia:
Las labores de seguimiento y control de la gestión del abastecimiento. Informar de los aspectos de financiación del servicio (tarifas y estructura tarifaria).

Resolver reclamaciones del Servicio.

Cualquier otro aspecto que le asigne la normativa reguladora del abastecimiento de agua a Valencia.

Artículo 4 .Ambito territorial de actuación.

4.1.La Entidad Suministradora estará obligada a prestar el Servicio de Abastecimiento de agua a todo el término municipal de Valencia, salvo zonas puntuales sujetas a causas imperativas aceptadas por el Excelentísimo Ayuntamiento.

Artículo 5.Carácter y obligación del suministro.

5.1.La titularidad del Servicio de Abastecimiento de Agua Potable la mantiene, en todo momento, el Excelentísimo Ayuntamiento de Valencia.

5.2.Los servicios a que afecta este reglamento quedarán sometidos permanentemente al control del Excelentísimo Ayuntamiento de Valencia, que supervisará, en todo momento o lugar, los trabajos realizados y servicios prestados por la Entidad Suministradora.

5.3.La Entidad Suministradora, dentro del ámbito territorial en que desarrolle sus servicios, viene obligada a distribuir y situar en los puntos de toma de los abonados el agua potable o agua para usos secundarios, con arreglo a las condiciones que fija este Reglamento y demás disposiciones que sean de aplicación.

Se establece como requisito esencial de toda urbanización, la instalación o conexión a la red general del servicio de agua potable. En consecuencia no se concederán licencias para edificar en suelo urbano si en los correspondientes proyectos de obra que se sometan a la Administración Municipal no consta la instalación o conexión con la red general de suministro de agua, con las garantías necesarias, o las ampliaciones necesarias de infraestructura para cubrir sus propias necesidades y no alterar las de terceros, incluso previstas, garantizando el cumplimiento de las especificaciones recogidas en la normativa reguladora del abastecimiento.

Artículo 6. Exclusividad en el suministro de agua.

6.1.El Servicio Público de Abastecimiento de Agua se presta en el término municipal de Valencia. Podrán coexistir con el Servicio Público de Abastecimiento de Agua abastecimientos privados autorizados por el Excelentísimo Ayuntamiento. Los abonados podrán elegir la Empresa Suministradora.

6.2.El Abonado no podrá, en ninguna circunstancia, introducir en las redes de distribución gestionadas por la Entidad Suministradora agua que tenga distinta procedencia de la suministrada por la Entidad Suministradora, aunque sea potable.

6.3.Los urbanizadores no podrán ceder una nueva infraestructura a ninguna empresa. La cesión será a favor del Excelentísimo Ayuntamiento y la explotación correrá a cargo de la Entidad Suministradora.

Capítulo II. Obligaciones y derechos de la entidad suministradora y de los abonados.

Artículo 7.Obligaciones de la entidad suministradora.

7.1.Obligación del suministro: Dentro del término municipal y en el ámbito en que esté instalada la red de distribución de agua, la Entidad Suministradora viene obligada a conceder el suministro de agua a todo peticionario del mismo, y a la ampliación del suministro correspondiente a todo abonado final que lo solicite para su uso en edificios, locales, recintos e instalaciones, siempre que éstos reúnan las condiciones exigidas en este reglamento y demás disposiciones que sean de aplicación.

7.2.Calidad de agua: La Entidad Suministradora viene obligada a suministrar agua a los abonados garantizando su potabilidad con arreglo a las disposiciones vigentes, hasta la llave de registro existente en suelo público, junto al muro-fachada, que se considera, con carácter general, como final de la red pública, comenzando a su salida la acometida e inicio de la instalación interior de abonado.

7.3.Conservación de las instalaciones: Incumbe a la Entidad Suministradora la conservación, mantenimiento y explotación de las redes e instalaciones de abastecimiento de agua adscritas al Servicio, así como los ramales generales de abonado hasta la llave de registro. En aquellos casos en que sea necesaria mayor presión que la suministrada, el abonado deberá disponer por su cuenta de las instalaciones de elevación necesarias en su finca para el abastecimiento.

7.4.Regularidad en la prestación de los servicios: La Entidad Suministradora estará obligada a mantener la regularidad en el suministro de agua.

En cualquier caso, no le serán imputables las interrupciones de estos servicios en los supuestos indicados en los artículos 67 y 68 de este reglamento.

7.5.Exposiciones y visitas a las instalaciones: La Entidad Suministradora está obligada a colaborar con las autoridades y centros de educación para facilitar, condicionado por las necesidades de explotación, que los abonados, usuarios o público en general pueda conocer el funcionamiento de las mismas.

7.6.Reclamaciones: La Empresa Suministradora deberá contestar las reclamaciones de los abonados que se le formulen por escrito, en el plazo máximo de diez días hábiles, dando cuenta al Excelentísimo Ayuntamiento tanto de la reclamación como de la respuesta dada a la misma, así como certificar la conformidad final del reclamante.

7.7.Tarifas: La Entidad Suministradora estará obligada a aplicar a los distintos tipos de suministros que tenga establecidos los precios y cuadros de tarifas que, en cada momento, se encuentren en vigor en el municipio de Valencia, incluso para otros municipios o empresas distribuidoras.

7.8.Garantía de presión o caudal: La Entidad Suministradora está obligada, salvo en el caso de averías accidentales o causas de fuerza mayor, a mantener en la llave de registro de final de ramal general de abonado las condiciones de presión y caudal establecidas en el contrato de suministro, de conformidad con las prescripciones de este reglamento, sin que en ningún caso la presión pueda ser inferior a 2,5 kp/cm² ni superior a 5 kp/cm² a cualquier hora del día en la red de agua potable así como inferior a 2,0 kp/cm² ni superior a 5 kp/cm² en la red de baja presión.

7.9.Avisos urgentes: La Entidad Suministradora está obligada a mantener un servicio permanente de recepción de avisos las 24 horas del día, durante todos los días del año al que los abonados o usuarios puedan dirigirse para comunicar averías o recibir información en caso de emergencia.

7.10.Incorporación de obras e instalaciones hidráulicas: Al objeto de verificar la adecuación de los proyectos de abastecimiento a las normas técnicas del servicio, y como trámite previo a su aprobación por el Excelentísimo Ayuntamiento, corresponde a la Entidad Suministradora informar los proyectos de obras de abastecimiento de agua potable y el conjunto de las instalaciones precisas hasta los edificios o inmuebles objeto del suministro domiciliario, informar de los planes parciales y especiales, programas de actuación urbanística y proyectos de urbanización, respecto de la red de distribución de agua en el área, sector, polígono o unidad de ejecución correspondiente.

La Entidad Suministradora deberá informar con suficiente antelación antes de que el Excelentísimo Ayuntamiento de Valencia recepcione cualquier urbanización, en lo que se refiera a las obras de abastecimiento de agua, independientemente de que las mismas hayan sido ejecutadas o no por la Entidad Suministradora.

7.11.Obras ejecutadas por el Estado u otras administraciones: Incumbe a la Entidad Suministradora la conservación, mantenimiento y explotación de las obras e instalaciones relacionadas con el abastecimiento de agua que sean ejecutadas por el Estado, Excelentísimo Ayuntamiento de Valencia u otras administraciones, una vez que se produzca su entrega al municipio de Valencia y su afectación o adscripción al Servicio.

Artículo 8.Derechos de la entidad suministradora.

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

Inspección de instalaciones interiores: A la Entidad Suministradora, sin perjuicio de las competencias que la legislación vigente confiera los distintos órganos de la Administración, le asiste el derecho a inspeccionar, revisar e intervenir, con las limitaciones que se establecen en este reglamento, las instalaciones interiores del suministro que, por cualquier causa, se encuentren o puedan encontrarse en servicio o uso.

Cobros por facturación: A la Entidad Suministradora le asiste el derecho a percibir en sus oficinas o lugares destinados al efecto, el importe de las facturaciones o cargos que reglamentariamente formule al abonado por las prestaciones que se hayan realizado por la Entidad Suministradora o, en su caso, hayan sido utilizadas. Estos lugares de cobro quedan establecidos en el 77 de este Reglamento.

Disponer de una tarifa suficiente para mantener el equilibrio económico del servicio. A realizar el corte de suministro de acuerdo con lo especificado en el presente reglamento.

Artículo 9.Obligaciones de los abonados.

9.1.Con independencia de aquellas situaciones que sean objeto de una regulación especial en este mismo reglamento, de las que puedan derivarse obligaciones específicas, para un abonado, éstos tendrán, con carácter general, las obligaciones siguientes:

Pago de recibos y facturas: En reciprocidad a las prestaciones que recibe, todo abonado vendrá obligado al pago puntual de los cargos que le formule la Entidad Suministradora con arreglo a los precios que tenga aprobados en todo momento el Excelentísimo Ayuntamiento de Valencia. Asimismo el abonado vendrá obligado al pago puntual de los cargos que se le formulen derivados de los servicios específicos que reciba, debidos a la solicitud de prestación de un servicio individualizado, diferenciado de los que, en función del presente reglamento, tiene obligación de prestar, previa su aceptación y asunción por el mismo. En cuanto a los consumos de agua se refiere, esta obligatoriedad de pago se considerará extensiva a los casos en que los mismos se hayan originado por fraude, fuga, avería o defecto de construcción o conservación de las instalaciones interiores, o por cualquier otra causa no imputable a la Entidad Suministradora.

Colaborar económicamente en las ampliaciones de infraestructuras que le correspondan, según lo estipulado en la legislación vigente.

Pago de fianzas: Todo peticionario, al formalizar el contrato de suministro, viene obligado a depositar la correspondiente fianza, con arreglo a lo dispuesto en el presente reglamento y en las ordenanzas municipales.

Conservación de instalaciones: Sin perjuicio de cuanto al efecto establecen las Normas Básicas para Instalaciones Interiores de Suministro de Agua, todo abonado deberá utilizar de forma correcta las instalaciones a su servicio, adoptando las medidas necesarias para conservar las mismas en la forma más adecuada y evitando el retorno a la red de posibles aguas contaminantes, manteniendo, además, intactos los precintos que garantizan la inviolabilidad del contador y de las instalaciones de acometida, en su caso, como bienes de servicio público, así como garantizando las condiciones idóneas para la toma de lecturas de consumo del mismo.

Facilidades para las instalaciones e inspecciones: Todo peticionario o abonado de un suministro está obligado a facilitar a la Entidad Suministradora la colocación de los elementos precisos en la propiedad objeto del suministro, así como a permitir la entrada a aquélla al personal autorizado por dicho Servicio, que así lo acredite, a fin de que pueda efectuar cuantas comprobaciones estén relacionadas con el suministro, incluso la lectura de los contadores. Igualmente, el peticionario o abonado de un suministro está obligado a ceder a la Entidad Suministradora el uso de los locales, recintos o arquetas necesarios para la instalación de los equipos de medida fuera del local o vivienda a suministrar y elementos auxiliares adecuados en cada caso.

Derivaciones a terceros: Los abonados no podrán ceder agua a terceros ni de forma gratuita ni remunerada, ya sea con carácter permanente o temporal, siendo responsables de todo fraude que se produzca en su suministro, bien por sí o por cualquier otra persona que de él dependa. Avisos de avería: Los abonados deberán, en interés general y en el suyo propio, poner en conocimiento de la Entidad Suministradora cualquier avería o perturbación producida o que a

su juicio, se pudiera producir en la red general de distribución, en los ramales generales de abonado, en las acometidas y en las instalaciones interiores, antes del registro por contador. Usos y alcance de los suministros: Los abonados están obligados a utilizar el agua suministrada en la forma y para los usos contratados. El abonado deberá consumir el agua de acuerdo a lo establecido en el Reglamento y usar sus instalaciones de forma racional y correcta, evitando perjuicios al resto de los abonados y a la Entidad Suministradora. Asimismo estará obligado a solicitar a la Entidad Suministradora la autorización pertinente para cualquier modificación en sus instalaciones que implique un aumento en los caudales contratados de suministro o modificación en el número de los receptores, debiendo abonar los gastos que estas modificaciones impliquen.

El abonado no podrá instalar equipos de bombeo que puedan originar descensos de la presión en la acometida por debajo de los niveles mínimos contemplados en este reglamento. Notificación de baja: El abonado que desee causar baja en el suministro estará obligado a interesar por escrito a la Entidad Suministradora dicha baja con la antelación de 5 días, indicando, en todo caso, la fecha en que debe cesar el citado suministro. Independencia de instalaciones: Cuando en una misma finca junto al agua de distribución pública existiera agua de otra procedencia, el abonado vendrá obligado a establecer redes e instalaciones interiores por donde circulen o se almacenen independientemente las aguas, sin que exista posibilidad de que se mezclen las aguas de una u otra procedencia. La Entidad Suministradora no se responsabilizará de la calidad de las aguas en las instalaciones que no cumplan estas condiciones, advirtiéndose a los abonados de la responsabilidad en que pueden incurrir, de producirse, por retroceso, la alteración de las condiciones de potabilidad de las aguas de la red pública.

Precintos: Respetar los precintos colocados por la Entidad Suministradora u organismos competentes de la Administración y dar el oportuno aviso a la Entidad Suministradora si aparecieran manipulados.

Recuperación de caudales: Aquellos abonados que en sus instalaciones dispongan de piscinas, equipos de refrigeración o instalaciones frigoríficas que utilicen el agua como medio portador de energía térmica, deberán equipar dichas instalaciones con equipos de reciclaje según se prescribe en la Norma Básica para Instalaciones Interiores.

Artículo 10.Derechos de los abonados.

10.1.Sin perjuicio de aquellos otros que en relación con situaciones específicas puedan derivarse para los abonados, éstos, con carácter general tendrán los siguientes derechos: Potabilidad del agua: A recibir, si así se ha contratado, en sus instalaciones agua que reúna los requisitos de potabilidad establecidos en las disposiciones vigentes.

A ser advertido urgentemente en el caso de no reunir el agua las condiciones mínimas requeridas.

Servicio permanente: A disponer permanentemente del suministro de agua potable, con arreglo a las condiciones que se señalan en su contrato de suministro sin otras limitaciones que las establecidas en el presente reglamento y demás disposiciones aplicables. Garantía de presión o caudal: A disponer en la acometida de una presión comprendida entre los límites máximos y mínimos fijados en este reglamento.

Facturación: A que los servicios que reciba se le facturen por los conceptos y cuantías vigentes en cada momento.

Periodicidad de lectura: A que se le tome por la Entidad Suministradora la lectura al equipo de medida que controla el suministro, con la periodicidad fijada por el Excelentísimo Ayuntamiento de Valencia.

Periodicidad de facturación: A que se le formule la factura de los servicios que reciban con una periodicidad no superior a dos meses o a la que en cada momento determine el Excelentísimo Ayuntamiento.

Contrato: A que se le formalice, por escrito, un contrato, en el que se estipulen las condiciones básicas del suministro y a recibir una copia del mismo en el momento de su formalización. Ejecución de instalaciones: A elegir libremente el instalador autorizado que ejecute las instalaciones interiores, así como el proveedor del material, debiendo ajustarse a las prescripciones técnicas reglamentariamente exigibles y a las normas técnicas del servicio que le afecten.

Reparaciones urgentes: A las reparaciones urgentes que se requieran en las instalaciones de la red exterior al domicilio o local del abonado.

Reclamaciones: A formular reclamación contra la actuación de la Entidad Suministradora o sus empleados, mediante los procedimientos contemplados en este reglamento, acudiendo al Excelentísimo Ayuntamiento de Valencia en caso de discrepancia con la Entidad Suministradora o si ésta no hubiera contestado en un plazo de 30 días. Para realizar cualquier reclamación, el reclamante deberá acreditar su condición de titular del contrato de suministro o de representante legal del mismo. La empresa concesionaria del servicio remitirá trimestralmente al Excelentísimo Ayuntamiento listado de incidencias y reclamaciones producidas en la prestación del mismo.

Información: A consultar todas las cuestiones derivadas de la prestación y funcionamiento del servicio en relación a su suministro, así como a recibir contestación por escrito de las consultas formuladas por este procedimiento. Igualmente tendrá derecho, si así es solicitado por el peticionario, a que se le informe de la normativa vigente que le es de aplicación, así como a que se le facilite, por parte de la Entidad Suministradora, un ejemplar del presente reglamento. Atención personal: A ser tratado correcta y amablemente por el personal de la Entidad Suministradora o el personal que esté subcontratado por ésta. El personal irá provisto de su correspondiente acreditación, sin cuya exhibición no se tendrá en cuenta su condición a los efectos previstos en este Reglamento. En cualquier caso, el abonado podrá, si así lo desea, exigir al personal inspector de la Entidad Suministradora, cuando se solicite el acceso a propiedad privada su número de identificación y realizar una comprobación previa del mismo en la Entidad Suministradora.

A utilizar como lenguaje en las relaciones con la Entidad Suministradora el valenciano y el castellano.

Capítulo III. Instalaciones de abastecimiento.

Artículo 11.Definiciones y límites.

11.1.Se consideran instalaciones exteriores del Servicio aquellas que sirven para la captación y/o regulación del agua, para su aducción a las plantas de tratamiento, incluyendo las instalaciones de elevación, las plantas citadas, así como las conducciones de transporte desde dichas plantas a los depósitos reguladores y/o redes de distribución; las arterias, conducciones varias y ramales generales de abonados, tanto de la red de agua potable como de la denominada red de baja presión.

11.2.Las instalaciones interiores de Suministro de Agua del inmueble son el conjunto de tuberías y sus elementos de control, maniobra y seguridad posteriores a la llave de registro en el sentido de la circulación normal del flujo del agua.

Artículo 12.Competencias en las instalaciones.

12.1.Corresponde a la Entidad Suministradora el mantenimiento y conservación de las instalaciones exteriores de abastecimiento de agua, conforme al pliego de condiciones técnicas.

12.2.No estará, por tanto, obligado a efectuar dichas operaciones en las instalaciones interiores de suministro. No obstante se tendrá en cuenta:

La Entidad Suministradora podrá inspeccionar las instalaciones de sus abonados con el fin de vigilar las condiciones y forma en que éstas utilizan el suministro sin perjuicio de las facultades inspectoras de los organismos de la Administración.

Las facultades contempladas en la concesión de ramales generales de abonado, acometidas y contratos de suministro, que también autorizan a la Entidad Suministradora para la inspección de las instalaciones, con carácter previo a dicha concesión.

Artículo 13.Autorizaciones.

13.1.Las instalaciones interiores para el Suministro de Agua serán ejecutadas por instalador autorizado por la respectiva Delegación Provincial de la Conselleria de Industria y se ajustarán a la normativa vigente en cada momento.

El servicio de suministro domiciliario de agua potable se ajustará a cuanto establece el presente Reglamento y a lo estipulado en la normativa que le fuera de aplicación.

13.2.Los abonados deberán informar a la Entidad Suministradora de las modificaciones que pretenden realizar en la disposición o características de sus instalaciones interiores de suministro de agua, así como obtener del propietario del inmueble al que pertenezcan, las autorizaciones precisas para llevar a cabo las modificaciones citadas. Cada modificación deberá estar avalada por el correspondiente boletín de instalador o proyecto, de acuerdo con la normativa vigente.

Artículo 14.Características de las instalaciones interiores.

14.1.Las instalaciones interiores de suministro de agua se ajustarán a lo prescrito por las Normas Básicas para Instalaciones Interiores y demás normas y reglamentos que sean de aplicación, así como a lo establecido en las ordenanzas municipales del Excelentísimo Ayuntamiento de Valencia, el Pliego de Condiciones Técnicas del Abastecimiento de Agua a Valencia y los requisitos contemplados en los artículos siguientes, de obligado cumplimiento para optar al suministro desde la red municipal, tanto de agua potable como de baja presión.

14.2.El «tubo de conexión», que enlazará la llave de registro situada al final del ramal general de abonado con la «llave de paso» situada al principio del «tubo de alimentación», se instalará dentro de otro tubo de protección, de mayor diámetro que, en caso de avería, facilita su sustitución o reparación. El hueco entre ambos tubos se rellenará con algún mortero o pasta de características elásticas, que garantice la impermeabilidad, permitido los eventuales movimientos del tubo de conexión.

En su extremo aguas abajo se situará la «llave de paso», inmediatamente después del cruce con el muro de fachada o, en su caso, límite de la propiedad.
Se situará dentro de una cámara impermeabilizada, conectada con la canalización de protección del tubo de alimentación, de modo que, de producirse alguna avería en este tubo,

las aguas que puedan fugarse se recojan en la cámara.
Caso de situar la llave de paso no inmediatamente después del cruce con el muro o fachada, el tubo de conexión tendrá el carácter de tubo de alimentación, y su instalación estará a lo dispuesto en el siguiente artículo.

14.3.El recorrido del tubo de alimentación será, siempre que sea posible, visible y accesible en su totalidad, hasta el emplazamiento del contador o de la batería de contadores divisionarios. A efectos de esta norma, se considerará accesible si el recorrido discurre por zonas de uso común son:

Portales.

Pasajes de acceso.

Terrazas abiertas permanentemente al uso público, si están al nivel de planta baja.

Cuarto de contadores de agua.

Otras zonas que se comuniquen con las anteriores sin puertas o, teniendo puertas, sin cerradura o exclusivamente con cerradura de llavín tipo universal, que será facilitada por la Empresa Suministradora.

No se considerarán accesibles las zonas que no cumplan estos requisitos, es decir, cuartos trasteros, salas de reuniones de comunidad, locales comerciales y, en general, cualquier zona que tenga, o pueda tener, acceso restringido a la propiedad. En caso de duda, la empresa exigirá que se demuestre el carácter accesible del recorrido mediante escritura pública, debidamente inscrita en el Registro de la Propiedad.

El tubo de alimentación irá directamente visible o, en la parte que no lo sea, alojado en una canalización de obra de fábrica, o un tubo o funda de diámetro al menos doble que su diámetro exterior, tendrá los registros inicial y final previstos en las Normas Básicas para Instalaciones Interiores, de manera que la distancia entre dos registros consecutivos nunca sea superior a 10 m, más otro en cada cambio de dirección que pudiese haber. Las dimensiones y forma de los registros serán tales que permitan la sustitución total de los tramos situados entre dos consecutivos a través de ellos. La comunicación del desagüe con el sistema de evacuación del inmueble impedirá retornos y tendrá un diámetro al menos igual al exterior del tubo de alimentación.

En el caso de que discurra visible el tubo será de materiales rígidos tales como acero galvanizado, acero inoxidable o fundición dúctil. En las partes no visibles se admitirá como material el polietileno con presión nominal mínima de 15 kp/cm².

14.4.Los contadores se instalarán en el punto más cercano posible a la acometida y en lugares no expuestos a las heladas.

Los armarios y locales para alojamiento de contadores deberán emplazarse en lugares que permitan la colocación de los contadores, su lectura y su sustitución desde el exterior de la vivienda o local a abastecer. Dispondrán de desagües, dimensionados de modo que por ellos pueda pasar al caudal máximo que pueda aportar cualquiera de las conducciones derivadas de la batería, en salida libre del agua y que vaya directamente al alcantarillado y, si no es posible, a la vía pública, de modo que se eviten los posibles daños materiales al edificio y su contenido, y a terceros. En el caso de instalación de baterías de contadores divisionarios estarán lo más cerca posible de la entrada del edificio y en la planta baja, de modo que el desarrollo del tubo de alimentación sea el mínimo posible.

14.5.El armario, hornacina, cámara bajo nivel del suelo o dependencia en la que estén alojados los contadores estará dotado de una puerta y cerradura homologadas por los Servicios Técnicos del Excelentísimo Ayuntamiento, a propuesta de la Entidad Suministradora.

14.6.Todos los elementos del grupo de presión se instalarán agrupados y a una distancia mínima de 1 m de cualquier emplazamiento de contador.

14.7.Cuando la altura del inmueble a abastecer sea tal que no pueda suministrarse en su totalidad con la presión disponible en la red, siendo ésta superior a la presión mínima exigible en el abastecimiento, se instalarán equipos de sobrepresión particulares, cuyas características deberán ser aprobadas por la Entidad Suministradora. En general, los citados grupos aspirarán directamente de la red.

En el caso de que la Entidad Suministradora prevea que la instalación de un grupo de sobreelevación puede provocar problemas de funcionamiento en la red general o a otros usuarios conectados aguas arriba del citado grupo, se instará a la propiedad a que tome las medidas oportunas fijadas por la Entidad Suministradora, como pueden ser grupos de velocidad variable, depósitos presurizados en la aspiración de los grupos o depósitos atmosféricos de aspiración, en los casos previstos en el presente reglamento. Es obligación de los abonados responsables de la existencia del grupo de presión promover las correcciones que fueran necesarias.

En cualquier caso, si el grupo de presión aspira directamente desde la red se instalará en la tubería de aspiración del mismo algún dispositivo que detecte presiones por debajo de la presión mínima de garantía del abastecimiento, a fin de parar la bomba (o impedir que ésta arranque) si se diera tal circunstancia.

Cuando el grupo de presión aspire directamente desde un depósito atmosférico se instalará a la entrada del citado depósito algún dispositivo (válvula mantenedora de presión o regulador de llenado convenientemente ajustado) que impida que la presión caiga en ese punto por debajo de la presión mínima de garantía del abastecimiento cuando esto pueda afectar a usuarios conectados aguas arriba del mismo.

14.8.Salvo en el caso de depósitos de almacenamiento para instalaciones de protección contra incendios, sólo en casos excepcionales se permitirá la instalación de depósitos atmosféricos en las instalaciones interiores, previa autorización de la Empresa Suministradora, que deberán cuidar de que se cumplan todas las precauciones necesarias de salubridad y funcionamiento de acuerdo con la normativa que le sea de aplicación. La Empresa Suministradora deberá llevar un registro de las nuevas instalaciones que cuenten con depósitos de este tipo, integrando los datos referentes a este tipo de instalaciones en el sistema de información geográfica, asociándolos a la acometida que lo suministre.

En cualquier caso, los aljibes o depósitos reguladores atmosféricos se construirán con su cota superior suficientemente elevada para que no puedan admitir aguas procedentes de averías en caso de anómalo funcionamiento de los desagües. El conducto aliviadero no deberá conectarse directamente al alcantarillado, al igual que el desagüe de fondo. En ambos casos se podrá inspeccionar el curso del agua.

Los casos en los que se podrá autorizar la utilización de depósitos atmosféricos son: Excesiva potencia del grupo de sobreelevación que pueda dar lugar a problemas de funcionamiento en la red general que no puedan ser solucionados con otros medios indicados en este Reglamento.

Necesidad imperiosa de disponer de absoluta seguridad en el suministro, como es el caso de hospitales, hoteles, centros comerciales, etc.

Demanda punta excesiva que puede dar lugar a problemas de funcionamiento en el resto de la red.

14.9.Podrán admitirse los aforos o estimaciones del caudal facturable sólo en casos excepcionales, debidamente autorizados por la Entidad Suministradora y los servicios técnicos del Excelentísimo Ayuntamiento. En general, cada abonado dispondrá de su propio contador, dotado de sus llaves de maniobra, para evitar retornos desde una instalación interior a otra, en todos los casos se instalará una válvula de retención a la salida del contador y un dispositivo de comprobación del funcionamiento de la misma. El citado dispositivo se utilizará, asimismo, para comprobar el correcto funcionamiento del contador.

En el caso de suministros provisionales para obras y en polígonos en proceso de ejecución de obras, en tanto no sean recibidas sus redes de distribución interior, se instalará un contador único, dotado de los mismos dispositivos que los descritos en el párrafo anterior.

14.10.El contador divisionario, que se instalará junto con sus llaves de protección y maniobra y dispositivo de comprobación, podrá ubicarse:

En batería de contadores divisionarios, estando la citada batería alojada en un armario o dependencia destinada al efecto exclusivamente destinada a este fin, emplazada en la planta baja del inmueble, junto al portal de entrada, en sitio visible y de fácil acceso desde la vía pública.

En batería de rellano, alojada en un armario u hornacina conteniendo los contadores de los abonados del rellano. En este caso, los contadores estarán dotados de los medios necesarios (contadores electrónicos, emisores de pulsos, etc.), para poder ser leídos desde un dispositivo ubicado en la planta baja del edificio y alojado en un armario con fácil acceso desde la vía pública. El citado armario dispondrá de puerta y cerradura homologadas. Cualquier otra disposición debidamente autorizada y homologada por el Excelentísimo Ayuntamiento de Valencia.

14.11.En el caso de viviendas unifamiliares, el contador, junto con sus llaves de maniobra, dispositivo antirretorno y dispositivo de comprobación, se ubicará en un armario debidamente homologado por el Excelentísimo Ayuntamiento de Valencia, destinado exclusivamente a este fin y emplazado en la planta baja, junto al portal de entrada y empotrado en el muro de fachada o cerramiento de la propiedad que se pretende abastecer y, en cualquier caso, en sitio visible y de fácil acceso desde la vía pública.

14.12.La instalación de contadores generales debe ser autorizado por la Entidad Suministradora y el Excelentísimo Ayuntamiento de Valencia, estando a lo dispuesto en las Normas Básicas para Instalaciones Interiores. Será obligatoria su colocación en caso de contar la instalación con un aljibe de almacenamiento de agua previo a los contadores divisionarios si existen. En tal caso, los dispositivos de llenado del aljibe deberán ser los adecuados a la sensibilidad y condiciones de medida del contador.

En el supuesto de suministro común a varios inmuebles, existirá un abonado titular responsable del suministro y del contador que será el interlocutor responsable ante la Entidad Suministradora.

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

14.13.En el caso de instalaciones para protección contra incendios se instalará acometida independiente.

Toda instalación de protección contra incendios podrá estar dotada de contador y válvula de retención, si las condiciones técnicas lo permiten la Entidad Suministradora propondrá la instalación de dichos elementos al Excelentísimo Ayuntamiento, quien, por Resolución de Alcaldía, resolverá.

En el caso de que la instalación de protección contra incendios carezca de grupo de sobreelevación, la acometida estará dotada de contador, en su caso, llaves de aislamiento y válvula de retención con dispositivo de comprobación. En este caso, el tipo de contador a instalar será de un tipo tal que, en las condiciones más desfavorables, presente una pérdida de carga inferior a 0,1 kp/cm² para el caudal de diseño de la instalación.

14.14.En el caso de un recinto alimentado de manera simultánea por más de una acometida, será imprescindible colocar, como mínimo, una válvula de retención en cada una de ellas o en los tubos de alimentación correspondientes, de manera que se impida el posible retorno de agua a la red.

En cualquier caso, la Entidad Suministradora, de acuerdo con la Ordenanza de Abastecimiento de Agua del Excelentísimo Ayuntamiento de Valencia, podrá requerir a los abonados a colocar cuantos dispositivos sean necesarios (incluso válvulas antirretorno especiales), en el caso de que un posible retorno de sus aguas a la red general pudiera producir graves consecuencias para la calidad del agua, quedando la Entidad Suministradora facultada para cortar el suministro de agua en caso de peligro de contaminación grave.

14.15.Las baterías de contadores divisionarios a instalar cumplirán con la Norma UNE 19.900 de 1994, o normativa que la sustituya.

El material de construcción garantizará su perfecta estanqueidad, siendo inalterable por la acción del agua y estable mecánicamente e indeformable en el tiempo.

En cada batería se reservará, como mínimo, una salida por cada 40 m² de superficie de bajos comerciales o superficies susceptibles de ser divididas.

14.16.Todos los contadores deberán ir adecuadamente identificados mediante una etiqueta indeleble, en la que se indique la ubicación del local o vivienda al que suministran.

14.17.Llaves de contadores: Estarán construidas en bronce, latón o cualquier otro material que asegure su inalterabilidad en el tiempo, su perfecta estanqueidad y su fácil maniobra. Estarán diseñadas en forma que permitan su precintado y el acoplamiento de los contadores, sin otro accesorio que los rácores de éstos. Podrán incorporar la válvula de retención y el dispositivo de comprobación.

Artículo 15. Mantenimiento y conservación.

15.1.El mantenimiento, renovación y conservación de las instalaciones interiores corresponden al abonado a partir de la llave de registro, salvo en lo que afecta al contador que estará regulado por lo dispuesto en el capítulo V de este reglamento.

A fin de evitar cualquier pérdida de agua no registrada, la Entidad Suministradora podrá actuar directamente ante cualquier fuga detectada en cualquier tramo situado entre la llave de registro y el contador general o contadores divisionarios, en su caso, estando obligados los abonados

situados aguas abajo de la llave de registro a abonar a la Entidad Suministradora el importe de los trabajos realizado, proporcionalmente a sus cuotas de servicio.

15.2.En el caso de instalación en casos especiales de depósitos reguladores o aljibes para agua potable, cuya superficie libre del agua se encuentre a presión atmosférica, previamente aceptados por parte de la Empresa Suministradora y el Excelentísimo Ayuntamiento, el abonado se responsabilizará de que se mantengan todas las precauciones necesarias de salubridad y funcionamiento, realizando las limpiezas periódicas necesarias. Salvo en el caso de depósitos de reserva para instalaciones de protección contraincendios el usuario estará obligado a realizar al menos una vez cada tres meses un análisis de calidad de agua que garantice su potabilidad, que como mínimo corresponderá a las determinaciones de caracteres microbiológicos relacionadas en anejo VII-d de la Ordenanza de Abastecimiento de Aguas. Dichos resultados serán recogidos y archivados en un libro de registro por un tiempo mínimo de cinco años. Caso de que el agua almacenada no cumpla los requisitos mínimos de potabilidad, la Entidad Suministradora podrá suspender el suministro de agua en tanto en cuanto no se resuelvan los problemas detectados.

15.3.Dado que el abonado tiene la responsabilidad sobre el correcto funcionamiento de las instalaciones interiores, será responsable de los daños ocasionados por un eventual retorno a red de agua desde su instalación interior como consecuencia de un mal funcionamiento de los dispositivos de retención, o cualquier otra causa derivada de una variación intencionada de las normales condiciones de la instalación interior por parte del abonado.
El abonado está obligado a adoptar las medidas preventivas necesarias en cada instalación interior que eviten la contaminación del agua, especialmente en el caso de que se afectara a la red de distribución.

15.4.Se preverán las contingencias debidas a averías en la acometida, ramal general de abonado o en la red exterior, impermeabilizado el muro o paramento de la fachada.

15.5.Los abonados deberán cuidar del perfecto estado de aseo y limpieza de los locales, cuartos o armarios en los que se ubiquen los aparatos de medida, quedando éstos bajo su custodia y responsabilidad. Los citados locales no podrán utilizarse para otros menesteres tales como trasteros, depósitos de contenedores de basura, almacén de utensilios de limpieza o cualquier otro uso distinto al que está destinado.

En especial, queda prohibido el almacenamiento de productos corrosivos en los armarios, locales o espacios que alojen los contadores o en los espacios que alberguen cualquier elemento de la instalación.

15.6.Se deberán mantener en perfecto estado de conservación las canalizaciones, registros y demás elementos que se dispongan a los efectos de este artículo.

15.7.En el caso de una fuga o pérdida de agua en las instalaciones interiores del inmueble, la propiedad del mismo viene obligada a su urgente reparación y al pago del agua que se estime pérdida por tal motivo, según liquidación practicada por la Entidad Suministradora. En el supuesto de que, advertida la propiedad de la existencia de una fuga mediante correo certificado u otro medio fehaciente, no la hubiere reparado en el plazo de 15 días, a contar desde la fecha de la notificación, la Entidad Suministradora podrá suprimir provisionalmente el suministro al inmueble siendo los trabajos necesarios para materializar el corte y la posterior reposición del servicio realizados por esta y con cargo a la propiedad del inmueble.

15.8.El incumplimiento de lo previsto en este artículo podrá dar lugar a la denegación de la concesión de la acometida o el suministro de agua o la incoación de expediente para la suspensión del contrato.

Capítulo IV. Acometidas y ramales generales de abonado.

Artículo 16.Derecho de acceso al uso del suministro.

La concesión de acometidas a las redes de distribución de agua se hará por la Entidad Suministradora conforme a las disposiciones de este reglamento y a otras normas de obligatoria aplicación.

La Entidad Suministradora estará obligada a otorgar la concesión de acometidas para el suministro de agua a todos aquellos que, previa solicitud, acrediten cumplir las citadas disposiciones.

Para comprobar este cumplimiento, la Entidad Suministradora estará facultada para inspeccionar las instalaciones interiores del solicitante, debiendo denegar la concesión del servicio requerido si aquellas no reúnen las características técnicas y de salubridad exigidas por la reglamentación vigente, o si el solicitante obstaculizara dicha inspección, no habiendo sido certificadas las condiciones de las instalaciones interiores por el técnico responsable de la ejecución de las mismas.

Artículo 17. Definiciones.

17.1.El ramal general de abonado forma parte de la red de distribución y comprende el conjunto de tuberías y otros elementos que une los ramales generales de distribución con las acometidas del inmueble que se pretende abastecer.

El ramal general de abonado responderá al esquema básico que figura en el Pliego de Condiciones Técnicas del Abastecimiento de Agua a Valencia, y situada al final del mismo está la llave de registro formando parte del mismo, situada en la vía pública y junto al inmueble. Constituye el elemento diferenciador entre la Entidad Suministradora y el abonado, en lo que respecta a la conservación y, delimitación de responsabilidades y es el último elemento del ramal general de abonado.

17.2.Se define acometida como la conexión que conecta la instalación interior con el ramal general de abonado, que es la parte de la red de distribución que finaliza en la válvula de registro (incluida) existente en la vía pública, frente a la fachada del inmueble a abastecer. Los diferentes tipos de acometidas son:

Suministro a inmuebles.

Suministro a servicios.

Suministro a complejos.

Suministro a poblaciones.

Artículo 18.Competencia para otorgar la concesión de acometidas.

18.1.La concesión de acometidas para suministro de agua potable, en los términos previstos en el artículo 16, corresponde a la Entidad Suministradora, que en todos los casos en los que concurran las condiciones y circunstancias que se establecen en este reglamento y los que puedan dictarse posteriormente, estará obligada a otorgarla.

Artículo 19.Condiciones para la concesión.

La concesión para una acometida de suministro de agua estará supeditada a que se cumplan las condiciones de abastecimiento pleno, que se establecen seguidamente.

1.Que el inmueble, servicio o complejo que se pretende abastecer, cuente con instalaciones interiores disponibles y adecuadas a las normas del presente reglamento, al Pliego de Condiciones Técnicas de Abastecimiento de Agua a Valencia y a la legislación vigente.

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

3.Que en las calles o plazas de carácter público que linden con el inmueble, servicio, complejo o población, a que éste dé fachada, existan instaladas y en servicio, conducciones públicas de la red de distribución de agua potable.

En suelo urbano la Entidad Suministradora estará obligada a ejecutar las obras necesarias para atender la petición de suministro. Los suministros en suelo no urbano o urbanizable estarán a lo dispuesto en el Pliego de Condiciones Técnicas sobre Extensión de Redes.

4.Que la conducción que ha de abastecer al inmueble se encuentre en perfecto estado de servicio y su capacidad de transporte sea, como mínimo, el cuádruplo de la que en igualdad de régimen hidráulico corresponda a la acometida a derivar, salvo en casos justificados y previo informe técnico de la Entidad Suministradora y el Excelentísimo Ayuntamiento.

5.Que el consumo previsto por la nueva acometida no modifique de manera sustancial, a juicio de los técnicos municipales, el régimen hidráulico de la red general.

Artículo 20.Actuaciones en el caso de abastecimiento pleno.

20.1.Cuando dentro del ámbito territorial de actuación definido en el artículo 4 de este reglamento, se den las condiciones de abastecimiento pleno y se haya formalizado la correspondiente concesión de acometida, la Entidad Suministradora deberá realizar los trabajos e instalaciones necesarias, previa presentación, aceptación y pago por parte del solicitante del presupuesto correspondiente a tales trabajos, para la puesta en servicio de la acometida solicitada.

En la rehabilitación de inmuebles o edificación de obras nuevas en el ámbito de abastecimiento pleno, la Entidad Suministradora cargará al solicitante la aportación por extensión de red definida en el artículo 30 de este reglamento.

Artículo 21.Actuaciones en el caso de no disponer de abastecimiento pleno.

21.1.Cuando se trate de acometidas que se encuentren fuera de la zona de abastecimiento pleno, de forma que sea necesario una ampliación o modificación de la red existente, será la Entidad Suministradora la que determine qué obras es necesario realizar en cada caso y será

el peticionario el que abone el coste de las mismas. Una vez se den las condiciones de abastecimiento pleno se estará a lo dispuesto en el artículo 20 de este reglamento.

Artículo 22.Nuevas urbanizaciones y polígonos.

22.1.A efectos de este reglamento se entenderá por urbanizaciones y polígonos aquellos conjuntos de terrenos sobre los que la actuación urbanística exija la creación, modificación o ampliación de una infraestructura viaria y de servicio entre las distintas parcelas o solares en que se divide el terreno y de éstas con la zona urbanizada del entorno urbano.

22.2.Las instalaciones de la red de abastecimiento propias del polígono o urbanización anteriormente definido o para solares o inmuebles ubicados en aquel, que posteriormente pueda afectar a la aceptación de la propiedad de las instalaciones por el Excelentísimo Ayuntamiento para su adscripción a la red general del servicio de abastecimiento de agua, serán ejecutadas por el promotor o propietario y a su cargo, todo ello de acuerdo con la Ley 6/1994, de 15 de noviembre, de la Generalitat Valenciana, Reguladora de la Actividad Urbanística («Diari Oficial de la Generalitat Valenciana» de 24 de noviembre de 1994) o normativa que la sustituya en cada momento y con el Pliego de Condiciones Técnicas del Abastecimiento de Agua a Valencia. Las obras estarán sujetas al correspondiente proyecto técnico necesariamente aprobado por el Excelentísimo Ayuntamiento, y previo informe favorable de la Entidad Suministradora. La ejecución de las obras necesarias para los nuevos servicios contará con licencia municipal.

Estas obras afectarán tanto al suministro para consumo público como a otro tipo de suministros como riego, refrigeración, etc. En cada caso, serán los servicios técnicos del Excelentísimo Ayuntamiento de Valencia los encargados de estipular a que red (agua potable o red de baja presión) deben conectarse las redes interiores del polígono.

22.3.El permiso de conexión de suministro de agua para el polígono o urbanización, así como para los solares e inmuebles ubicados en él estará supeditado al cumplimiento previo de las siguientes condiciones:

a)Las redes de distribución, propias del polígono y demás instalaciones necesarias para el correcto abastecimiento de agua a dichas urbanizaciones o polígonos, responderán a lo dictado por este reglamento y a lo dispuesto en el Pliego de Condiciones Técnicas del Abastecimiento a Valencia, y deberán definirse y dimensionarse en proyecto de manera que cubran las necesidades locales, incluso si se requiere actuaciones fuera de su ámbito y las generales en su ámbito según la planificación prevista para el abastecimiento de agua. Este proyecto será redactado por un técnico competente en lo referente a red de distribución del ámbito de actuación. En lo que respecta a red arterial u obras fuera del ámbito de actuación, será forzosamente la Entidad Suministradora, responsable de la planificación general de la red, la encargada de la redacción del proyecto técnico. Ambos proyectos serán informados por la Entidad Suministradora, debiendo ser ejecutadas por cuenta y a cargo del promotor o propietario de la urbanización o polígono en las condiciones del pliego de condiciones técnicas.

b)Las modificaciones que convenientemente autorizadas se introduzcan durante el desarrollo de las mismas se ejecutarán igualmente en su totalidad por cuenta y cargo del promotor o propietario de la urbanización o polígono, pudiendo ejecutar las instalaciones la Entidad Suministradora o, en su caso, empresa instaladora homologada, y siempre bajo la supervisión de técnicos de la Entidad Suministradora y del Excelentísimo Ayuntamiento.

c)Previamente a la conexión, se comprobará que la nueva red de distribución cumple con las pruebas de presión y desinfección especificadas en el Pliego de Condiciones Técnicas y sus anejos.

22.4.La Entidad Suministradora podrá exigir, tanto durante el desarrollo de las obras como en su recepción o puesta en servicio, las pruebas que estime convenientes para garantizar la idoneidad de ejecución y el cumplimiento de las especificaciones de calidad de los materiales previstos en el proyecto, corriendo los gastos derivados de tales pruebas a cargo del promotor o propietario de la urbanización.

22.5.El enlace o enlaces de las redes interiores de la urbanización o polígono, con las conducciones de la red general bajo dominio de la Entidad Suministradora (sean de la red de agua potable o de la red de baja presión), así como las modificaciones y refuerzos que hubiera de efectuarse en las mismas, como consecuencia de las nuevas demandas impuestas por la urbanización, quedarán perfectamente delimitadas en el proyecto previo, y se ejecutarán por la Entidad Suministradora y a cargo del promotor o propietario de la urbanización, de acuerdo con el Pliego de Condiciones Técnicas del Abastecimiento de Agua a Valencia, conforme cuadro de precios aprobado por el Excelentísimo Ayuntamiento.

22.6.Una vez finalizadas las instalaciones de las redes interiores de la urbanización o polígono serán verificadas por la Entidad Suministradora y si las encontrara conformes, informará al Excelentísimo Ayuntamiento en lo que afecte para la aceptación de la propiedad de las instalaciones, sus servidumbres de paso y usos de la urbanización o polígono que pasen a dominio público municipal, asumiendo la gestión y mantenimiento una vez recibida por el Excelentísimo Ayuntamiento y le sea ordenado por éste su adscripción al servicio.
En cualquier caso, una semana antes de realizarse la conexión a la red existente, el promotor deberá aportar la información definitiva de las redes ejecutadas, en soporte papel (planos o croquis de canalización) y en soporte digital conforme al formato que se acuerde con la Entidad Suministradora.

Si ha transcurrido más de un año desde la finalización de las obras sin haber sido recibidas por el Excelentísimo Ayuntamiento será necesario realizar, para la recepción de instalaciones en los que afecte a la aceptación de la propiedad de las instalaciones, una nueva prueba de recepción en las mismas condiciones señaladas anteriormente y efectuar, a cargo y cuenta del promotor o propietario, todas las modificaciones que le indique la Entidad Suministradora, a fin de que la nueva red que se incorpore al servicio cumpla las normas vigentes. Asimismo, el promotor deberá proporcionar nuevamente con suficiente antelación los planos o croquis que contengan las modificaciones que afecten a información de las redes.

Artículo 23.Conexiones a otras redes.

23.1.Queda reservado al Excelentísimo Ayuntamiento de Valencia la potestad para otorgar autorizaciones de conexión a otros municipios o redes de distribución locales que no sean objeto directo del Servicio Público a la ciudad de Valencia.

El Excelentísimo Ayuntamiento de Valencia especificará en cada caso concreto las condiciones de la conexión y el suministro.

En cualquier caso el peticionario garantizará la disponibilidad de concesión de aguas brutas propias a su favor, un rendimiento volumétrico de la red superior al 65 por 100 certificado por la realización de una auditoría de la red que realizará la Entidad Suministradora, corriendo los gastos de la misma a cargo del peticionario.

Se garantizará, asimismo, la capacidad suficiente de las instalaciones de tratamiento de agua, almacenamiento, bombeo y conducciones existentes.

Asimismo quedarán garantizadas en todo caso las condiciones de servicio e higiénico-sanitarias de la red de Valencia.

Estas condiciones tienen carácter de mínimo, pudiendo ser ampliadas según las condiciones de cada caso concreto.

Artículo 24.Fijación de características de los ramales generales de abonado y las acometidas.

24.1.Las características de los ramales de abonado, tanto en lo que respecta a sus dimensiones, componentes, tipo y calidad de sus materiales, como a su forma de ejecución y punto de conexión con la red general serán determinadas por la Entidad Suministradora, de acuerdo al Pliego de Condiciones Técnicas y al presente reglamento, teniendo en cuenta el uso del inmueble a abastecer, consumos previsibles y condiciones de presión.

A tales efectos, a los locales comerciales y planta de edificación de uso no definido, o sin división constructiva o estructural expresa, se le asignará un consumo punta de 0,6 l/seg., a añadir al caudal punta estimado para el conjunto de viviendas. Cuando la demanda real que en su momento se formule sea superior al citado caudal, el peticionario, sin perjuicio de aquellas otras obligaciones que para el mismo se derive con motivo de su petición, deberá sufragar, a su cargo, los gastos que se originen con motivo de la modificación de las características del ramal general de abonado que imponga el antedicho aumento de caudal, incluso la instalación de un nuevo ramal diferenciada.

24.2.Las características de las acometidas serán fijadas por las Normas Básicas de Instalaciones Interiores.

24.3.Para cada suministro, la Entidad Suministradora determinará el punto de conexión del ramal general del abonado al ramal general de distribución, si la conexión debe realizarse sobre la red de agua potable o sobre la red de baja presión e intentando que la longitud del ramal general del abonado sea la menor posible.

24.4.El solicitante de una acometida cuyo uso pueda provocar perturbaciones en la red de distribución estará obligado a sufragar la instalación de los elementos correctores que se precise para evitar las citadas perturbaciones, lo que se basará en un proyecto técnico que deberá ser aprobado por la Entidad Suministradora.

24.5.En el caso de que exista discrepancia en el dimensionamiento del ramal general de abonado entre el peticionario y la Entidad Suministradora, será el Excelentísimo Ayuntamiento el que fije las dimensiones del ramal.

Artículo 25.Tramitación de solicitudes.

25.1.De acuerdo con lo estipulado en este Reglamento, las solicitudes para la concesión de acometidas de suministro se harán por el peticionario a la Entidad Suministradora en el impreso normalizado que, a tal efecto, facilite ésta. A la referida solicitud se deberá acompañar, como mínimo, la siguiente documentación:

Boletín de instalador autorizado.

Memoria o proyecto técnico suscrito por el técnico competente, en el caso que lo exija la legislación vigente.

Escritura de propiedad o documento que acredite la disponibilidad del inmueble para el que se solicita el suministro.

Cualquier otra documentación exigida por la Administración o Entidad Suministradora. DNI o CIF del solicitante, con indicación de domicilio para efectuar las notificaciones precisas. Titularidad de la servidumbre que, en su caso, pudiera ser necesario establecer para las instalaciones de la acometida, o de las prolongaciones de redes que pudieran ser necesarias.

25.2.A la vista de los datos que aporta el solicitante, de las características del inmueble y del estado de las redes de distribución, la Entidad Suministradora comunicará al peticionario, en el plazo de 15 días hábiles, a contar desde la fecha de presentación de la solicitud, su decisión de conceder o denegar la conexión o conexiones solicitadas. En el caso de conceder la conexión, la Entidad Suministradora presentará al solicitante las circunstancias a las que deberá ajustarse la conexión, así como las condiciones de concesión y ejecución del ramal de abonado y de la acometida, junto con el presupuesto del importe de la conexión a realizar. En el caso de que la solicitud sea denegada, la Empresa Suministradora comunicará al solicitante las causas de la denegación. A su vez, el solicitante dispondrá de un plazo de 30 días naturales para formalizar los requerimientos que le hayan sido formulados por la Entidad Suministradora, o bien para presentar ante la misma las alegaciones que considere oportunas. Transcurrido este plazo sin que se haya cumplimentado lo reglamentado se entenderá decaída la solicitud, sin más obligaciones para la Entidad Suministradora.
En el supuesto de disconformidad del solicitante, éste podrá recurrir ante el Excelentísimo Ayuntamiento en el plazo de 30 días naturales, a partir de la fecha de cualquier notificación de la Entidad Suministradora.

25.3.El solicitante estará obligado a suministrar a la Entidad Suministradora cuantos datos referidos a la conexión le sean requeridos por ésta.

25.4.Cuando se solicite una conexión provisional para la construcción de una obra nueva de edificación, se acompañará la parte suficiente de la documentación correspondiente a las definitivas, a fin de que la Empresa Suministradora establezca los puntos de conexión y las características de los ramales provisionales, de conformidad con los que hayan de ser definitivos.

25.5.Las conexiones provisionales de obra quedarán canceladas automáticamente al finalizar oficialmente las obras para las que se solicitaron o al caducar la licencia municipal de obras correspondiente, debiendo la Entidad Suministradora proceder a la anulación del ramal si la sirve en exclusividad.

25.6.Se considerará fraude la utilización de este suministro para usos distintos al de «obras», pudiendo la Entidad Suministradora, con independencia de la sanción que corresponda, proceder al corte del suministro y anulación del contrato.

25.7.Serán causas de denegación de la solicitud de conexión a la red de distribución:
La falta de presentación de alguno de los documentos exigidos, o de las modificaciones procedentes, tras ser requerido para ello el solicitante por la Entidad Suministradora.
No reunir el inmueble las condiciones impuestas por el artículo 19 de este reglamento.
No ser adecuadas las instalaciones interiores a lo previsto en este reglamento, la Ordenanza de Abastecimiento de Agua, el Pliego de Condiciones Técnicas del Abastecimiento y sus anejos.

Cuando, siendo la altura del edificio superior a la altura manométrica neta disponible menos 15 metros, no se disponga el grupo de sobreelevación necesario, conforme a lo establecido en este reglamento.

Cuando las acometidas, las instalaciones interiores, o al menos parte de alguna de ambas, discurran por propiedades de terceros, salvo que, para las instalaciones interiores no hubiese otra alternativa y que, registralmente, se haya hecho la procedente cesión de derechos por el titular de la propiedad.

Cuando se compruebe que el uso que se pretende dar al agua no está autorizado por este reglamento.

Cuando el solicitante no esté al corriente de pago con la empresa suministradora.

Artículo 26.Objeto de la concesión.

26.1.Las concesiones de ramales o acometidas a las redes de distribución de agua se harán para cada instalación receptora asociada a servicios o inmuebles que físicamente constituyan una unidad independiente.

26.2.A efectos de aplicación de lo reglamentado se considera unidad independiente de edificación al conjunto de viviendas y/o locales con portal común de entrada y hueco común de escalera, así como los edificios comerciales e industriales que pertenezcan a una única persona física o jurídica, y en los que se desarrolle una única actividad industrial o comercial.

Artículo 27.Formalización de la concesión.

27.1.Aceptada por ambas partes las condiciones de la concesión, se procederá a suscribir el contrato correspondiente, entendiéndose que dicho contrato no surtirá efectos hasta tanto el solicitante no haya cubierto las obligaciones económicas a las que estuviese obligado, de acuerdo con el presente reglamento o normativa de abastecimiento de agua.

Artículo 28.Titularidad de la acometida.

28.1.Tendrá la consideración de titular de la acometida el propietario, propietarios de las instalaciones o comunidad a las que se suministra a través de la acometida.
En el caso de suministro a redes municipales, la titularidad corresponderá al ayuntamiento correspondiente.

Artículo 29.Ejecución y conservación.

29.1.Los ramales generales de abonado para el suministro de agua serán ejecutados por la Entidad Suministradora de conformidad con cuanto al efecto se establece en este reglamento, siendo de dominio de la entidad Suministradora, quien correrá con los gastos de conservación y mantenimiento de las instalaciones hasta la llave de registro situada en la vía pública incluida. El ramal que conecta el tubo de alimentación de la instalación interior con la llave de registro, final del ramal general de abonado, será instalado por el instalador autorizado del abonado. La acometida, conexión entre el citado ramal y la llave de registro, sólo podrá ser realizada por la Entidad Suministradora, siendo sancionable lo contrario.

29.2.Tras la formalización de la concesión y el pago por parte del peticionario de los correspondientes derechos de conexión, la Entidad Suministradora dispone de un plazo máximo de 15 días hábiles para la ejecución de la misma.

La demora en la concesión de las autorizaciones o permisos necesarios para la realización de los trabajos llevará consigo la interrupción del plazo señalado en el párrafo anterior. Tal retraso será comunicado al peticionario por escrito de la Entidad Suministradora.

29.3.Los trabajos de reparación y sustitución de los ramales generales de abonado y de las acometidas deberán ser realizados por la Entidad Suministradora, no pudiendo el propietario del inmueble cambiar o modificar el entorno de la situación de estos elementos, sin autorización expresa de la Entidad Suministradora.

29.4.Serán de cuenta y cargo del abonado los gastos de reparación y sustitución de la instalación de suministro de agua, desde el comienzo de la instalación interior particular hasta el final de su instalación de distribución interior particular. Asimismo, si la propiedad tuviera necesidad de maniobrar la válvula de registro de final de ramal situada en la vía pública para operar en su instalación interior, lo pedirá a la Entidad Suministradora quien, una vez prestado el servicio, girará la correspondiente factura. El citado coste vendrá fijado por el Excelentísimo Ayuntamiento, quien cada año aprobará el precio correspondiente a propuesta de la Entidad Suministradora.

29.5.Los trabajos y operaciones de mejora en los ramales de abonado y en las acometidas, realizados a petición del abonado serán por cuenta y cargo de éste y se realizarán por la Entidad Suministradora. La renovación de las citadas instalaciones provocada por el envejecimiento natural de sus elementos será realizada por la Entidad Suministradora que tendrá derecho a resarcirse, según se dice en el párrafo anterior, de los costes que ello implique. Se establece la vida útil del ramal general de abonado según la vida del ramal general de distribución al que conecta.

29.6.En previsión de una rotura del tubo de conexión de la llave de registro con la instalación interior del abonado, toda la finca o local dispondrá de desagües suficientes que permitan la libre evacuación del agua, con un caudal igual al máximo que se pueda suministrar por la acometida contratada, sin ocasionar daños materiales al edificio, a productos almacenados en él o en cualquier elemento exterior.

La Entidad Suministradora declina toda responsabilidad derivada del incumplimiento de este precepto, así como de los daños a terceros que pudieran producirse como consecuencia de una avería en la instalación situada tras la válvula de registro de final de ramal del abonado.

29.7.En el caso excepcional de que la totalidad del ramal de abonado y acometida no transcurra por dominio público, la Empresa Suministradora sólo será responsable de los daños que se deriven como consecuencia de averías en el tramo que transcurra por la vía pública. Los daños que puedan causarse por averías en el tramo situado dentro de la propiedad particular serán de cuenta del causante o del titular de la acometida, o, en su defecto, del titular del terreno o dominio privado.

29.8.Las llaves de registro situadas en la vía pública, estén o no precintadas, solamente podrán ser manipuladas por la Empresa Suministradora, pudiendo ser sancionable la manipulación de las mismas por personas ajenas a la Entidad Suministradora.

29.9.Las averías que se produzcan en el tramo comprendido entre la llave de registro de final de ramal de abonado y la fachada o linde del inmueble abastecido, podrán ser reparadas por la Empresa Suministradora, con objeto de evitar daños y/o pérdidas de agua. Sin embargo, esta intervención no implica que ésta asuma ninguna responsabilidad sobre los daños a terceros que puedan haber sido originados por la avería y serán a cargo del abonado.

Artículo 30.Aportación por extensión de red.

30.1.Las aportaciones por extensión de red son las compensaciones económicas que deberán satisfacer los solicitantes de una conexión a la Entidad Suministradora, para compensar el valor proporcional de las inversiones que la misma deba realizar en las ampliaciones o en la renovación de red por obsolescencia, bien en el momento de su petición, o en otra ocasión anterior o posterior, y en el mismo lugar o distinto a aquel del que se solicita la conexión, para mantener la capacidad de abastecimiento del sistema de distribución en las mismas condiciones anteriores a la prestación del nuevo suministro, y sin merma alguna para los preexistentes o futuros.

30.2.La aportación por extensión de red será la vigente en el momento de la petición, debiendo ser aprobado su importe cada año por el Excelentísimo Ayuntamiento, a propuesta de la Entidad Suministradora, en función del calibre de conexión requerido, que a su vez dependerá de los consumos máximos previstos y del tamaño del edificio o recinto suministrado.
30.3.La aportación por extensión de red responderá a dos bloques: uno referente a la financiación de la red general y otro referente a la financiación de los ramales generales de abonado.

A estos efectos la aportación por extensión de red viene establecida inicialmente para el ejercicio 2004 por la expresión siguiente:

Aportación de red (euros) = N × 1.099,5 + S × 3,92

Donde:

N = número de ramales de abonado a instalar (que en edificios de viviendas suele coincidir con los zaguanes del edificio).

S = superficie total construida en m² (corresponde a todas las plantas del edificio incluidos los sótanos, áticos, etc.).

30.4.Estas aportaciones serán abonadas una sola vez por el promotor, propietario o constructor, y una vez satisfechas quedarán adscritas a cada una de las instalaciones, viviendas, locales, etc., para los que se abonaron, aún cuando cambie el propietario o usuario de la misma, si bien quedarán caducadas cuando el edificio sea rehabilitado, ampliado en superficie, en dotación demandada, o se declaren obsoletas las infraestructuras del servicio de las que se suministra.

Artículo 31.Conexiones para instalaciones de protección contra incendios.

31.1.El trámite a seguir será el mismo que para cualquier otro tipo de conexión, con la salvedad de que es exigible realizar, a la vez que la solicitud de acometida, la solicitud de contrato de suministro.

Artículo 32.Pérdida de derechos sobre el ramal de abonado y la acometida.

Cualquier abonado que deje de serlo, bien por ser suspendido de suministro, bien por renuncia expresa a su condición de abonado, perderá los derechos sobre el suministro a través del ramal de abonado si transcurrido un año desde la extinción del contrato de suministro o comienzo de la generación del impago no ha reclamado el mantenimiento de los derechos que pudiera disponer, solicitando alta en el suministro o abonando la deuda que pudiera existir.

Capítulo V. Control de consumos.

Artículo 33.Normas generales.

33.1.El control de los consumos que han de servir de base para facturar el suministro de agua, se efectuará de acuerdo con las prescripciones de este Reglamento.

33.2.Los suministros de agua que se contraten, incluidos los consumos institucionales, tendrán siempre un contador homologado por la Entidad Suministradora y verificado oficialmente, como base de facturación, salvo los provisionales de duración menor o igual a 15 días.

33.3.Como norma general, para las inmuebles con acceso directo a la vía pública la medición de consumos se efectuará mediante contador único, cuando en el inmueble o finca existe una vivienda o local, en suministros provisionales para obras y en polígonos en proceso de ejecución de obras y en tanto no sean recibidas sus redes de distribución interior. En el caso de suministro a inmuebles colectivos (comunidad de vecinos) se instalará un contador por cada abonado, salvo que la instalación interior esté concebida como una unidad conjunta común.

33.4.La Empresa Suministradora fijará el calibre y demás características del contador, con base al consumo declarado por el solicitante al efectuar su solicitud, tanto en el caso de nuevos suministros como de sustitución de contadores en los ya existentes.

33.5.De comprobarse posteriormente que el consumo real difiere del declarado, la Empresa Suministradora estará facultada para sustituir el contador por otro de calibre más adecuado, corriendo los costes de la citada sustitución por cuenta del abonado.

33.6.Cualquier discrepancia entre la Entidad Suministradora y el Abonado en lo que se refiere al calibre del contador a instalar será resuelta por los Servicios Técnicos del Excelentísimo Ayuntamiento de Valencia.

33.7.En el caso de contadores de nueva instalación para nuevos suministros, el contador instalado quedará afecto al Servicio y podrá ser adquirido en régimen de propiedad o en régimen de alquiler.

La colocación e instalación del contador, así como su conservación, se realizará por la Empresa Suministradora, corriendo los gastos por cuenta del abonado, incluso el coste del contador cuando éste sea de su propiedad.

En caso de que el contador sea propiedad del abonado, la Entidad Suministradora cobrará una cantidad fija cada mes, suficiente para sufragar los gastos originados por la conservación del contador (cuota conservación). Al final de la vida útil del contador el abonado propietario del mismo deberá costear la reposición de éste o alquilar uno nuevo.
En caso de contadores en régimen de alquiler se establece una cuota única (cuota de mantenimiento integral) que cubrirá tanto los costes de conservación como los costes de alquiler. Estos últimos han de ser suficientes para cubrir tanto el coste inicial del contador como las sucesivas reposiciones del mismo en el futuro al final de su vida útil, tal coste quedará reflejado en la correspondiente tarifa.

Los costes de alquiler quedarán fijados en 1,25 por 100 del valor del precio del contador de referencia, el cual será el precio medio ponderado de venta al público de los contadores tipo C

de las tres marcas más abundantes en el abastecimiento de Valencia, con independencia de la marca concreta que se instale en cada caso.

Las cuotas de conservación y de mantenimiento integral serán las vigentes en cada momento.

Las revisiones de estos precios se harán en el mes de enero de cada año.

Anualmente la cuota de conservación y la cuota de mantenimiento integral se actualizarán en la misma medida que la tarifa del servicio de agua potable.

El contador o equipo de medida deberá cumplir la legislación vigente al respecto en cada momento, siendo homologado por los Servicios Territoriales de Industria y aceptado por la Entidad Suministradora y el Excelentísimo Ayuntamiento.

33.8.En el caso de suministros ya existentes se estará a lo dispuesto en el Pliego de Condiciones Técnicas del Abastecimiento de Agua de Valencia, de forma que cualquier nuevo contador instalado pasará a ser propiedad del servicio, corriendo los gastos de sustitución a cargo del mismo. El abonado estará obligado a satisfacer tanto la cuota de conservación como, en su caso, la cuota de alquiler establecida en el punto anterior, párrafo 33.7.

33.9.En el caso de contar una instalación con contador general y contadores divisionarios, situados éstos aguas abajo del primero, serán tenidas en cuenta las lecturas de todos los contadores a efectos de facturación y no sólo de comprobación. La diferencia entre el valor registrado por el contador general y la suma de los valores registrados por los contadores situados aguas abajo del mismo se facturará de acuerdo con lo estipulado por este reglamento.

33.10.Los contadores destinados a suministro para obras serán de carácter provisional, instalándose de manera que estén especialmente protegidos contra impactos accidentales.

Artículo 34.Características técnicas de los aparatos de medida.

34.1.Las características técnicas de los aparatos de medida serán las recogidas en cada momento por la legislación vigente.

La pérdida de carga máxima admisible para un contador no habrá de superar en ningún caso 0,25 bares al caudal nominal y 1 bar al caudal máximo.

Artículo 35.Cuota de servicio.

35.1.Cuando en la determinación de la cuota de servicio intervenga como parámetro la capacidad del contador, ésta se determinará con arreglo al caudal nominal o diámetro del mismo.

En el caso de existir contadores en serie (general y divisionarios) todos los contadores estarán sujetos a cuota de servicio, pudiéndose repartir la cuota de servicio del contador general sobre los divisionarios.

Artículo 36.Verificación y precintado.

36.1.Es obligatorio, sin excepción alguna, la verificación por la entidad competente, de los aparatos contadores que se instalen, cuando sirvan de base para regular la facturación del consumo de agua.

1.Después de toda reparación que pueda afectar a la regularidad de la marcha del aparato, o

haya exigido el levantamiento de sus precintos.

2.Siempre que lo soliciten los abonados, la Entidad Suministradora o algún órgano competente de la Administración Pública.

En caso de no cumplir el aparato las condiciones reglamentarias deberá ser reparado y verificado nuevamente, o, bien, ser sustituido por uno nuevo.

36.2.Es obligación ineludible del abonado la custodia del contador o aparato de medida, siendo extensible esta obligación tanto a inviolabilidad de los precintos de contador como a las etiquetas de identificación de aquél. La responsabilidad que se derive del incumplimiento de esta obligación, recaerá directamente sobre el abonado titular del suministro.

Artículo 37.Solicitud de verificación comprobaciones particulares.

37.1.La Entidad Suministradora estará autorizada a realizar, cuando a su juicio concurran circunstancias que así lo aconsejen o cuando lo exija el cumplimiento del Pliego de Condiciones Técnicas del Abastecimiento de Agua a Valencia, las comprobaciones particulares que estime convenientes al contador o aparato de medida que controle el consumo de cualquier abonado.

37.2.El abonado podrá solicitar de la Entidad Suministradora la realización de una comprobación particular del contador o aparato de medida que controle su consumo de agua, en el caso de que ésta no fuera posible por causa de fuerza mayor, así se le comunicará al abonado. La Entidad Suministradora estará obligada a notificar al abonado, en el plazo máximo de siete días hábiles, la posibilidad de realizar la comprobación particular, las condiciones en las que se efectuará la citada comprobación y la fecha y hora de realización de la misma, a fin de que éste o un representante convenientemente autorizado pueda asistir a la misma. La fecha fijada por la Entidad Suministradora para la verificación del contador quedará comprendida entre los siete días hábiles siguientes a la fecha de notificación de realización de la misma.

Se entiende por «comprobación particular» el conjunto de actuaciones, comprobaciones y aforos que, en el domicilio del suministro de agua y en presencia del abonado o persona autorizada por el mismo, si así lo desea, realice la Empresa Suministradora al objeto de conocer si el contador o aparato de medida funciona correctamente o no.

Si la instalación del contador impide realizar una comprobación «in situ» del mismo, la Entidad Suministradora informará al abonado de este hecho, comunicándole la posibilidad de realizar una verificación oficial.

37.3.Procedimiento de comprobación.

La comprobación se realizará, como mínimo, para cuatro caudales, dos de ellos entre el caudal mínimo y el de transición y los otros dos entre el de transición y el nominal, siendo uno de ellos un caudal igual a la mitad del nominal.

La comprobación se realizará instalando en serie con el contador objeto de la comprobación un contador patrón, cuya curva de errores haya sido determinada previamente por laboratorio homologado. Se tomará como lectura cierta la que marque el contador patrón, corregida con la curva de errores correspondiente.

Los contadores patrón utilizados para este fin deben ser verificados cada seis meses por un laboratorio homologado.

37.4.Resultados de la comprobación.

El contador se considerará apto si las diferencias entre las lecturas del contador a verificar y las lecturas ciertas están dentro de los márgenes previstos por la legislación vigente para los cuatro puntos comprobados.

Se considerará sobrecontaje cuando, para un caudal cierto igual a la mitad del nominal, el valor del caudal medido por el contador a comprobar es mayor que éste.

Se considerará subcontaje cuando, para un caudal cierto igual a la mitad del nominal, el valor del caudal medido por el contador a comprobar es menor que éste.

a)En el caso de que exista conformidad entre la Entidad Suministradora y al abonado, con el resultado alcanzado en la comprobación particular, ésta surtirá los mismos efectos que en el orden económico se deriven de una verificación oficial.

b)En el caso de disconformidad con el resultado de la comprobación particular entre el abonado y la Entidad Suministradora, será forzoso someter al contador o aparato de que se trate a una verificación oficial, sometiéndose ambas partes a las consecuencias que de la misma se deriven, salvo que los dos declinen tal posibilidad.

37.5.Gastos de la comprobación particular.

Los gastos de comprobación particular comprenderán:

1.Gastos de manipulación.

2.Gastos de desplazamiento.

3.Coste del agua consumida.

Su importe vendrá fijado por el Excelentísimo Ayuntamiento cada año, a propuesta de la Entidad Suministradora.

37.6.En cualquier caso, cuando de una comprobación particular se deriven consecuencias económicas para el abonado o para la Entidad Suministradora, será obligatorio levantar un acta de las actuaciones realizadas que estarán obligadas a suscribir ambas partes en la que constarán los resultados obtenidos.

37.7.La Entidad Suministradora estará obligada a notificar al abonado el resultado de cualquier comprobación particular que haya realizado del contador o aparato de medida que controle su consumo.

37.8.Cuando la comprobación particular se realice a instancia de la Entidad Suministradora, los gastos que se deriven de la misma serán a su cargo.

37.9.En el caso de que la comprobación particular se realice a instancia del abonado, si como resultado de la comprobación se estableciese que el contador funciona correctamente o con subcontaje, los gastos que origine la misma serán a cargo del abonado. En caso contrario, serán por cuenta de la Entidad Suministradora, pudiendo ser sancionable la negligencia de ésta en la revisión de contadores.

37.10.Establecidas las conclusiones a las que a través de esta comprobación particular se llegue, éstas sufrirán, en lo que a la liquidación de consumos de agua se refiere, los mismos efectos que cuando se realice una verificación oficial.

37.11.Cuando durante el proceso de verificación se comprobase que un aparato ha sido manipulado con fines fraudulentos, el verificador levantará acta a los efectos de cuanto establece este reglamento.

Artículo 38.Solicitud de verificación: verificación oficial.

38.1.Cuando presentada reclamación en la Delegación Provincial con competencias en materia de industria por parte del abonado o de la Entidad Suministradora, se precise verificación del contador o aparato de medida instalado, se solicitará informe técnico a la administración competente.

38.2.La Entidad Suministradora estará obligada a retirar el contador a verificar, sustituyéndolo de manera provisional por otro equipo de medida, en un plazo máximo de siete días hábiles, a partir de la notificación de verificación emitida por la administración competente. Asimismo estará obligada a entregar el citado contador en el lugar y fecha que la administración competente designe para su verificación.

38.3.Cuando de la verificación se compruebe que el contador funciona con sobrecontaje, el Excelentísimo Ayuntamiento procederá a determinar la cantidad que debe ser reintegrada al abonado, teniendo en cuenta los consumos realmente efectuados, según las tarifas vigentes durante los meses a que deba retrotraerse la liquidación. Para el cálculo del volumen realmente consumido se tomará en cuenta el error de medición a un valor igual a la mitad del caudal nominal del contador.

El tiempo a que se refiere el párrafo anterior se establecerá desde la fecha en que se instaló el contador, o en que se practicó la última verificación del mismo, hasta el día en que se haya efectuado la comprobación del error en sus indicaciones. En ningún caso será superior a seis meses.

38.4.Los gastos de comprobación oficial comprenderán:

1.Gastos de manipulación.

2.Gastos de desplazamiento.

Su importe vendrá fijado por el Excelentísimo Ayuntamiento cada año a propuesta de la Entidad Suministradora.

3.Tasas de verificación oficial (en su caso).

38.5.En el caso de que la comprobación oficial se realice a instancia del abonado, o de manera

forzosa motivada por disconformidad entre el abonado y la Entidad Suministradora en una comprobación particular, si como resultado de la comprobación se estableciese que el contador funciona correctamente o con subcontaje, los gastos que origine la misma y los de la comprobación particular, si hubiera tenido lugar serán a cargo del Abonado. En caso contrario, serán por cuenta de la Entidad Suministradora, pudiendo ser sancionable la negligencia de ésta en la revisión de contadores.

38.6.Cuando durante el proceso de verificación se comprobase que un aparato ha sido manipulado con fines fraudulentos, el verificador levantará acta a los efectos de cuanto establece este reglamento.

Artículo 39.Abono de gastos de comprobación y liquidaciones.

39.1.Si del resultado de una comprobación particular con acuerdo entre el abonado y la Entidad Suministradora, el abonado queda obligado al pago de los gastos de comprobación particular, éste dispone de un plazo máximo de treinta días hábiles para efectuarlo, a contar desde la fecha de la notificación de por parte de la Entidad Suministradora de los resultados de la comprobación.

39.2.Si como resultado de una verificación oficial el abonado queda obligado al pago de los gastos de la misma, deberá abonar los mismos, más los de la comprobación particular si ésta hubiera tenido lugar, en un plazo máximo de treinta días hábiles, a contar desde la fecha de la notificación de los resultados de la verificación oficial.

39.3.En el caso de liquidaciones por volumen realmente consumido, derivadas de un proceso de verificación particular u oficial del contador, la Entidad Suministradora dispone de un plazo de treinta días hábiles para abonar las cantidades cobradas de más como consecuencia del error del contador.

39.4.En el caso de subcontaje, la Entidad Suministradora no podrá reclamar indemnización alguna al abonado, salvo en el caso que se demuestre manipulación fraudulenta del mismo.

Artículo 40.Verificación a instancia del Excelentísimo Ayuntamiento.

40.1.El Excelentísimo Ayuntamiento se reserva el derecho a requerir las verificaciones que considere, debiendo cubrir los gastos originados la explotación del servicio.

Artículo 41.Precinto oficial y etiquetas.

41.1.El laboratorio oficial o autorizado certificará el estado de todos aquellos contadores o aparatos de medida en los que haya practicado una verificación oficial.

41.2.La certificación oficial después de la verificación garantiza:

1.Que el contador o aparato de medida pertenece a un sistema aprobado.

2.Que funciona con regularidad.

Artículo 42.Colocación y retirada de contadores.

42.1.La conexión y desconexión, colocación y retirada del contador o aparato contador, cuando sea preciso, será siempre realizada por la Entidad Suministradora, quien podrá precintar la instalación del mismo, siendo la única autorizada para su desprecintado por motivos derivados de la explotación del servicio.

42.2.Los contadores o aparatos de medida, podrán desmontarse por cualquiera de las siguientes causas:

a)Por extinción del contrato de suministro.

b)Por avería del equipo de medida.

c)Por renovación periódica.

d)Por alteración del régimen de consumos, en tal medida que desborde, por exceso o por defecto, la capacidad teórica del aparato instalado.

e)Por corte del suministro derivado de infracción por parte del abonado.

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

Artículo 43.Cambio de emplazamiento.

43.1.Cualquier modificación del emplazamiento del contador o aparato de medida, dentro del recinto o propiedad a cuyo suministro está adscrito, siempre será a cargo de la parte a cuya instancia se haya llevado a cabo aquélla. No obstante, será siempre a cargo del abonado toda modificación en el emplazamiento del contador ocasionado por cualquiera de los siguientes motivos:

a)Por obras de reformas efectuadas por el abonado con posterioridad a la instalación del contador y que dificulten su lectura, revisión o facilidad de sustitución.

b)Cuando la instalación de un nuevo contador no responda a las exigencias de este reglamento.

Artículo 44.Manipulación del contador.

44.1.El abonado o usuario nunca podrá manipular el contador o aparato de medida, ni sus accesorios, ni conectar tomas o hacer derivaciones antes de dicho equipo de medida.

Artículo 45.Sustitución de contadores.

45.1.Será necesaria la sustitución del contador por otro en perfectas condiciones en caso de que por el abonado o el personal de la Entidad Suministradora se detecte cualquier avería o

parada del contador. En estos supuestos la Entidad Suministradora, con cargo a los gastos de mantenimiento y conservación, realizará dicha operación.

45.2.En caso de que la avería se debiera a causas climatológicas o a cualquier causa que no sea derivada de su normal uso, los gastos correrían a cargo del abonado.

45.3.La Empresa Suministradora podrá sustituir el contador si éste no cumple con lo articulado al respecto en el presente reglamento, adecuando su calibre y características a lo establecido en el mismo. Los gastos de la citada sustitución correrán por cuenta del abonado.

45.4.Cuando por reparación, renovación periódica, y/o verificación se haya de retirar un contador o aparato de medida de la instalación y no sea inmediata su colocación, se procederá en su lugar a la instalación simultánea de otro contador o aparato de medida, debidamente verificado, que será el que controle los consumos.

Artículo 46.Renovaciones periódicas de contadores.

46.1.Se estará a lo dispuesto en el Pliego de Condiciones Técnicas del Abastecimiento de Agua a Valencia.

Capítulo VI. Condiciones del suministro de agua.

Artículo 47.Carácter del suministro.

47.1.En función del uso que se haga del agua, el suministro se clasificará en:

a)Suministros para usos domésticos: Son aquellos en los que el agua se utiliza exclusivamente para tender las necesidades primarias de la vida.

Se aplicará esta modalidad exclusivamente a locales destinados a vivienda, siempre que en ellos no se realice actividad industrial, comercial o profesional de ningún tipo.

b)Suministros para otros usos: Serán todos aquellos en los que el agua no se utilice para los fines expuestos en el aparato anterior. En función del carácter del sujeto contratante del suministro, éste se clasificará en:

b.1.Suministros para usos comerciales: Se considerarán como tales todos aquellos suministros en los que el agua constituya un elemento indirecto y no básico en una actividad profesional, comercial, fabril o industrial.

b.2.Suministros para usos industriales: Se entenderán como tales todos aquellos suministros en los que el agua constituya un elemento directo y básico, o imprescindible, en la actividad industrial, esto es, los que se realizan en los distintos locales donde se ejercen actividades económicas de transformación, producción y venta, así como establecimientos hoteleros y similares.

b.3.Suministros para usos municipales: Son aquellos que corresponden a los edificios e instalaciones municipales y a aquellos centros o servicios dependientes del Excelentísimo Ayuntamiento que éste determine expresamente, con comunicación expresa a la Entidad Suministradora.

b.4.Suministro para edificios de uso docente, asistencia sanitaria y similares: incluye hospitales, colegios, residencia de ancianos y universitarias, así como organismo e instituciones de carácter benéfico-social sin ánimo de lucro y donde se presten servicios dependientes de entidades del Estado, comunidades autónomas, entidades provinciales y locales.

b.5.Suministros para usos especiales: Se considerarán como tales aquellos no enumerados en los anteriores apartados.

En función del tipo de suministro, la entidad suministradora indicará al abonado sobre qué red (agua potable o baja presión) realizará la conexión.

Artículo 48.Suministros para servicio contra incendios.

48.1.Las instalaciones contra incendios en el interior de edificaciones, cualquiera que sea el destino o uso de éstas, requerirán el establecimiento de un suministro de agua para este uso exclusivo y el cumplimiento, a todos los efectos, de las condiciones que este reglamento prescribe para las instalaciones destinadas al abastecimiento ordinario, de conformidad con los siguientes criterios.

48.2.Independencia de las instalaciones: Las instalaciones contra incendios serán absolutamente independientes de las destinadas a cualquier otro fin, y de ellas no podrá efectuarse derivación alguna para otro uso.

Queda igualmente prohibido tomar agua de cualquier elemento de estas instalaciones, salvo en el caso de incendio.

Todo sistema que constituya la instalación contra incendios se alimentará a través de una acometida diferenciada a la red pública de distribución independiente a la red del suministro ordinario. La acometida para el suministro contra incendios, así como los elementos de dicha instalación serán por cuenta y a cargo del peticionario.

Cuando la normativa específica de incendios exija una presión y caudal en la instalación interior del abonado que no sea la que la Entidad Suministradora garantiza, será responsabilidad del abonado establecer y conservar los dispositivos de sobreelevación que le permitan dar cumplimiento a la normativa específica antes citada.

48.3.Contratación de suministro: La conexión a la red pública de distribución de un suministro contra incendios, requerirá la formalización previa del contrato de suministro correspondiente entre la Entidad Suministradora y el abonado.

Dichos contratos tendrán la misma tramitación y carácter que los de suministro ordinario y estarán, por tanto, sujetos a las mismas prescripciones reglamentarias que aquéllos, si bien estarán sujetos a una tarifa de conexión y cuota de servicio específica, a fijar cada año por el Excelentísimo Ayuntamiento.

Artículo 49.Usos prioritarios.

49.1.El uso sanitario y agua de boca tendrá, en caso de necesidad, absoluta prioridad sobre cualquier otro uso industrial, riego, piscinas, aire acondicionado u otros análogos. La Entidad Suministradora, con el conocimiento y la aprobación municipal, podrá adoptar en caso de urgencia las medidas que conduzcan a la utilización del agua para los usos prioritarios.

Artículo 50.Obligaciones de suministro.

50.1.La Entidad Suministradora se obliga a suministrar el abastecimiento de agua a los habitantes del término municipal en las zonas urbanas o en que exista red de distribución, con arreglo a las disposiciones del presente reglamento y normativas legales que le sean de aplicación.

Artículo 51.Exigibilidad del suministro.

51.1.La obligación por parte de la Entidad Suministradora de contratar y suministrar el servicio de abastecimiento de agua a domicilio a los habitantes del término municipal, será exigible para toda zona urbana o cuando en la calle, plaza o vía pública de que se trate exista conducción o canalización de agua potable que permita efectuar las tomas y acometidas de manera normal o regular y se cumplan todos los requisitos legales y reglamentarios necesarios para la concesión del suministro.

51.2.En suelo no urbano, cuando no exista la tubería de la red general de distribución, no podrá exigirse a la Entidad Suministradora el suministro y contratación hasta tanto aquella conducción esté instalada, salvo que el solicitante abone íntegramente el coste de la canalización requerida.

Capítulo VII. Contratación del suministro de agua.

Artículo 52.Solicitud de suministro.

52.1.La solicitud de suministro de agua está condicionada por la existencia previa de acometida al inmueble. Los trámites para la formalización de la solicitud de suministro se iniciarán si y sólo si existe acometida y ésta es adecuada para los servicios que se solicitan.

La solicitud de suministro de agua se formalizará mediante impreso tipo, aprobado por el Excelentísimo Ayuntamiento que, a tal efecto, proporcionará la Entidad Suministradora.

52.2.En la misma se hará constar el nombre del solicitante, uso y destino que se pretende dar al agua solicitada, finca a que se destina y demás circunstancias que sean necesarias para la correcta definición de las características y condiciones del suministro, así como para la aplicación de las correspondientes a la prestación del servicio. En dicho impreso se hará constar, igualmente, la dirección a la que deben dirigirse las comunicaciones, cuando no sea la misma a la que se destina el suministro.

52.3.Cuantas circunstancias se hagan constar en la solicitud de suministro, que se regula anteriormente, se harán bajo la exclusiva responsabilidad del solicitante y servirán de base para regular las condiciones del referido suministro.

A la solicitud de suministro, el solicitante acompañará a petición de la Entidad Suministradora la documentación siguiente:

Boletín de instalador, visado por la Delegación Provincial de la Conselleria competente en materia de industria.

Escritura de propiedad, contrato de arrendamiento o documento que acredite el derecho de disponibilidad sobre el inmueble para el que solicite el suministro.

Documento que acredite el uso que se pretende dar al agua solicitada.

Documento que acredite la personalidad del contratante.

Documento de constitución de la servidumbre que, en su caso, pudiera ser necesario establecer para las instalaciones del suministro en cuestión.

Cualquier otra documentación que se requiera por parte de la Administración.

52.4.El falsear de manera intencionada los datos aportados en la solicitud será considerado como falta grave, que podrá implicar la rescisión del contrato de suministro, sin derecho a recuperar la fianza, con independencia de las sanciones que de tal hecho pudieran derivarse.

Artículo 53.Contratación.

53.1.A partir de la solicitud de un suministro, la Entidad Suministradora comunicará el estudio de las condiciones técnico-económicas para realizar el mismo, en el plazo máximo de siete días hábiles.

El solicitante, una vez recibida la notificación de las condiciones técnico- económicas, dispondrá de un plazo máximo de treinta días para la formalización del contrato. Transcurrido el plazo sin que se haya formalizado, se entenderá anulada la solicitud, sin más obligaciones para la Entidad Suministradora.

Se entenderá que dicho contrato o póliza de suministro no estará formalizado mientras el solicitante no haya cubierto las obligaciones económicas, técnicas y administrativas que, de acuerdo con el presente reglamento, estuviese obligado a cumplimentar.

Una vez abonados los derechos y cumplimentados los requisitos correspondientes por el solicitante, la Entidad Suministradora estará obligada a la puesta en servicio de la instalación y suministro, en el plazo establecido de siete días hábiles a partir de la fecha de contratación y abono.

53.2.La demora en la concesión de las autorizaciones o permisos necesarios para la realización de los trabajos llevará consigo la interrupción del plazo señalado en el párrafo anterior. Tal retraso será comunicado al peticionario por escrito de la Entidad Suministradora.

Artículo 54.Contrato de suministro.

54.1.La relación entre la Entidad Suministradora y el abonado vendrá regulada por el contrato de suministro o póliza de abono.

54.2.Los contratos se establecerán para cada tipo de suministro, siendo por tanto obligatorio extender contratos separados para aquellos que exijan aplicación u tarifas o condiciones diferentes.

54.3.El contrato de suministro será el único documento que dará fe de la concesión del mismo, y junto a las condiciones establecidas en el presente Reglamento, así como a las que se

deriven de las normas que la Entidad Suministradora pudiera tener aprobadas oficialmente y normativa legal de obligado cumplimiento existente en cada momento, regulará las relaciones entre la Entidad Suministradora y el abonado. Dicho contrato se formalizará por escrito y por duplicado, debiendo entregar un ejemplar cumplimentado al abonado, y en el mismo se deberán recoger, como mínimo, los siguientes datos:

a)Identificación de la Entidad Suministradora:

-Razón social.

-Código de identificación fiscal.

-Domicilio.

-Localidad.

-Teléfono.

-Dirección electrónica.

b)Identificación del abonado:

-Nombre y apellidos o razón social.

-Documento de identificación legal reconocido en España.

-Domicilio (especialmente cuando sea distinto al del inmueble abastecido).

-Teléfono.

-Dirección electrónica.

-Datos del representante.

-Nombre y apellidos.

-Documento de identificación legal reconocido en España.

-Razón de la representación.

c)Datos de la finca abastecida:

-Dirección.

-Piso, letra, escalera.

-Localidad.

-Código postal.

-Teléfono.

-Número total de viviendas.

d)Características de la instalación interior.

-Referencia del boletín del instalador autorizado.

e)Características del suministro.

-Objeto del suministro (uso y destino que se pretende dar al agua por parte del abonado, declarado por éste).

-Tipo de suministro.

-Tarifa.

-Diámetro de acometida.

-Caudal contratado, conforme a la petición.

-Presión mínima garantizada en kp/cm² en la llave de registro de la acometida.

f)Equipo de medida:

-Calibre en milímetros.

-Tipo (marca y modelo).

-Número de fabricación.

-Caudal nominal en m³/hora.

-Otras características (emisor de pulsos, cabezal electrónico, etc.).

-Lectura inicial en el momento de la instalación.

g)Condiciones económicas:

-Aportación por extensión de red-cuota de contratación.

-Tributos.

-Fianza.
h)Lugar de pago:

-Ventanilla.

-Otras.

-Datos de domiciliación bancaria.

i)Duración del contrato:

-Temporal (fecha de vencimiento).

-Indefinido.

j)Condiciones especiales.

k)Jurisdicción competente.

l)Lugar y fecha de expedición.

m)Firmas de las partes.

54.4.Para la suscripción del contrato de suministro se deberá exhibir la documentación que la Administración indique a la Entidad Suministradora en cada caso. Cuando proceda se exigirá el «Boletín de Instalaciones Receptoras de Agua» firmado por instalador autorizado y sellado por los servicios territoriales competentes en materia de industria.

Artículo 55.Cuotas de contratación del suministro.

55.1.Cuota de enganche. La cuota de enganche corresponde a las compensaciones económicas que deberán satisfacer los solicitantes del suministro de agua, para sufragar los costes de carácter técnico, del contador y de su instalación, así como los gastos de carácter administrativo, derivados de la formalización del contrato. Los peticionarios de cualquier solicitud de contratación de suministro de agua potable abonarán siempre, y con antelación a la ejecución de los trabajos, las cuotas correspondientes, conforme cuadro de precios vigente aprobado por el Excelentísimo Ayuntamiento de Valencia a propuesta de la entidad suministradora.

55.2.La cuota de enganche constará de diversos conceptos, debiendo el contratante abonar tan solo aquellos que le corresponda en función de las características de la instalación:

a)Gastos administrativos.

b)Gastos derivados del desprecintado de las llaves o la retirada del disco ciego en las instalaciones que disponen ya de contador.

c)Importe del contador y accesorios necesarios y gastos derivados de su colocación.

Artículo 56.Fianzas.

56.1.Para atender el pago de cualquier descubierto por parte del abonado, éste estará obligado a depositar en la caja de la Entidad Suministradora una fianza, cuyo importe vendrá fijado por el Excelentísimo Ayuntamiento en función de la cuota de servicio que le corresponda, según la tarifa vigente en cada momento. Será equivalente al pago de la cuota de servicio durante un período de tres meses. Esta cantidad no devengará interés alguno, ya que la gestión de fianzas formará parte de los costes tarifarios de cada ejercicio.

56.2.En el caso que se produzca la resolución de contrato por alguna de las causas previstas en este Reglamento, la fianza, que será igual al importe de tres meses de la cuota de servicio en el momento en el que se produzca la resolución, se usará para cubrir los gastos debidos a la suspensión del suministro más la facturación a la que aún no haya hecho frente al abonado, devolviéndosele el importe íntegro restante.

Si la fianza no fuera suficiente para atender la deuda pendiente, el abonado queda obligado a cubrir la diferencia hasta cancelar su deuda, pudiendo la Empresa Suministradora adoptar las medidas que estime oportuno para exigir la total cancelación de la deuda.

56.3.Si un abonado que ha dejado de serlo por cualquiera de las circunstancias estipuladas en el presente reglamento desease volver a disfrutar del mismo suministro de agua, deberá constituir nuevamente la fianza si ésta hubiera sido devuelta o cancelada.

Artículo 57.Causas de denegación del contrato.

57.1.La facultad de concesión del suministro de agua, en los términos previstos en este reglamento, corresponde a la Entidad Suministradora, con sujeción a las normas reglamentarias vigentes.

57.2.La Entidad Suministradora podrá denegar la contratación del suministro en los siguientes casos:

a)Por incumplimiento de lo estipulado en este reglamento en lo que se refiere a requisitos previos para la conexión a las redes del servicio.

b)Cuando no exista acometida o la existente no sea adecuada para el suministro que se solicita.

c)Por falta de presentación de cualquiera de los documentos exigidos en este reglamento.

d)El solicitante no acredite de manera fehaciente su personalidad.

e)Cuando la persona o entidad que solicite el suministro se niegue a firmar el contrato de servicio o póliza de abono, extendido de acuerdo con el modelo autorizado y con las disposiciones vigentes sobre contratación de suministro de agua.

f)Cuando en la instalación del peticionario no se hayan cumplido, a juicio de la Entidad Suministradora y previa comprobación, las prescripciones que con carácter general establece este reglamento y la normativa vigente, así como las especiales de la Entidad Suministradora. En este caso, la Entidad Suministradora señalará los defectos encontrados al peticionario para que los corrija, remitiendo, en caso de discrepancia, comunicación de los reparos formulados al Excelentísimo Ayuntamiento de Valencia, el cual, previa las actuaciones que considere oportunas y, en todo caso, después de oír al instalador, dictará la resolución que proceda o tramitará a la Delegación Provincial de la Conselleria competente en materia de industria.

g)Cuando se compruebe que el peticionario mantiene deudas relacionadas con el abastecimiento de agua con la Entidad Suministradora en cualquier domicilio o local.

h)Cuando para el local para el que se solicita el suministro exista otro contrato de suministro anterior y en plena vigencia.

i)Cuando por el peticionario del suministro, en el caso de que alguna parte de las instalaciones generales deban discurrir por propiedad de terceros no se haya acreditado fehacientemente la obtención de las autorizaciones de terceros que correspondan o, en su caso, quede sin acreditar, son inscripción registral, la constitución de la servidumbre de paso y acceso necesarios para llevar a cabo el mantenimiento y conservación de las obras e instalaciones para la prestación de los servicios solicitados.

j)Cuando la presión en el punto de acometida de abastecimiento sea insuficiente para su correcto servicio, y no se hayan instalado, a cargo del solicitante, el grupo de elevación correspondiente o, bien, éste sea inadecuado para el propio suministro o pueda afectar de manera negativa al suministro a terceros.

En todo caso, la negativa a la prestación del servicio deberá ser motivada.

57.3.La negativa por parte de la Entidad Suministradora a suscribir el contrato de suministro podrá ser recurrida por el solicitante ante el Excelentísimo Ayuntamiento de Valencia, debiendo formular por escrito el citado recurso. Los servicios técnicos del Excelentísimo Ayuntamiento, oído el gestor del servicio, adoptarán la resolución que proceda.

Artículo 58.Titularidad del contrato y cambio de abonados.

58.1.El contratante del suministro de agua será el titular o titulares de la finca, local, vivienda o industria a abastecer o quien lo represente legalmente, a salvo de las excepciones que se detallan en este artículo. En su caso, el contratante podrá ser el inquilino, con autorización expresa de la propiedad.

58.2.No podrá ser abonado del suministro de agua, quien, habiendo sido con anterioridad abonado para otra finca, local, vivienda o industria, haya sido penalizado con suspensión de suministro o resolución del contrato por falta de pago o medida reglamentaria a no ser que satisfaga íntegramente sus anteriores obligaciones, con los recargos, intereses y gastos aprobados por el Excelentísimo Ayuntamiento a que hubiera lugar.

58.3.Los traslados de domicilios y la ocupación del mismo local por persona distinta de la que suscribió el contrato, exigen nuevo contrato, o, en su caso, la subrogación del anterior, siempre que se cumplan los requisitos establecidos en este reglamento. En los casos en que los titulares del contrato de suministro fueran los inquilinos, el nuevo inquilino deberá sustituir la autorización del propietario a que hace referencia el apartado primero de este artículo, por otra similar a su nombre.

58.4.Si hubiera habido modificación de la propiedad de la finca, local, vivienda o industria sin cambio de titularidad del contrato de suministro, el nuevo propietario se entenderá inexcusablemente subrogado en las responsabilidades asumidas por el anterior propietario en relación con los incumplimientos del contrato y resarcimiento de daños que pudieran causarse a la Entidad Suministradora por los inquilinos del inmueble, cuando no lo hubieran asumido éstos.

58.5.En los casos de cambio de titularidad de la finca, local, vivienda o industria abastecidos, y cuando sea el propietario el abonado titular del contrato de suministro, ambos deberán comunicar fehacientemente, dentro del plazo de un mes, el cambio habido, con el fin de proceder a formalizar un nuevo contrato de suministro a nombre del nuevo titular.
58.6.Los contratos de suministro para los servicios comunes de un inmueble deberán ser suscritos por los presidentes de la comunidad de propietarios debidamente acreditados. Los miembros de una comunidad de propietarios con derecho indiviso de propiedad responderán solidariamente en relación con las obligaciones contraídas con el servicio.
58.7.Los cambios de titularidad no devengarán importe alguno para los abonados, salvo que impliquen modificación en las condiciones del contrato, cambios de contador o costes fehacientemente demostrados.

Artículo 59.Subrogación.

59.1.Al fallecimiento del titular de la póliza de abono, su cónyuge o pareja de hecho, descendientes, hijos adoptivos plenos, ascendientes y hermanos que hubieran convivido habitualmente en la vivienda, al menos con dos años de antelación a la fecha del fallecimiento podrán subrogarse en los derechos y obligaciones de la póliza. No serán necesarios los dos años de convivencia para los que estuviesen sometidos a la patria potestad del fallecido ni para el cónyuge o herederos.

59.2.En el caso de entidades jurídicas, quien se subrogue o sustituya en derechos y obligaciones podrá hacer lo propio en la póliza de abono, condicionado a la presentación ante la entidad suministradora todas las autorizaciones administrativas necesarias.

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

Artículo 60.Duración del contrato.

60.1.El contrato de suministro se suscribirá con carácter indefinido, salvo estipulación expresa con otro carácter, si bien sujeta a los condicionamientos legales que establece este reglamento o que sean de aplicación. Sin embargo, el abonado podrá darlo por terminado en cualquier momento, siempre que comunique esta decisión a la Entidad Suministradora con un mínimo de quince días de antelación.

60.2.Los suministros para obras, espectáculos temporales en locales móviles, y, en general, para actividades esporádicas, se contratarán siempre con carácter temporal y por tiempo definido, que expresamente figurará en el contrato.

Para estos casos, la Entidad Suministradora podrá requerir autorización municipal para que el abonado realice un pago previo de los consumos previstos, que serán liquidados al abonado al finalizar el suministro.

Artículo 61. Modificaciones del contrato de suministro.

61.1.En el caso de modificaciones en las instalaciones interiores del abonado o en el régimen de consumos respecto a lo estipulado en el contrato de suministro, éste viene obligado a notificarlo a la Entidad Suministradora existente a la nueva situación.

Artículo 62.Cláusulas especiales.

62.1.Las cláusulas especiales que puedan consignarse en los contratos de suministro no contendrán condición alguna contraria a los preceptos de este reglamento, ni a los de las Normas Básicas de Instalaciones Interiores de Suministro de Agua ni a otra cualquier disposición aprobada sobre la materia que le sea de aplicación.

Artículo 63.Causas de suspensión del suministro.

63.1.La entidad suministradora podrá suspender el suministro a sus abonados o usuarios, sin perjuicio del ejercicio de las acciones, de orden civil o administrativo que la legislación vigente le autorice, en los casos siguientes:

a)Si no satisface, en el período establecido de dos meses, el importe de los servicios conforme a lo estipulado en el contrato de suministro o póliza de abono. Todo ello, sin perjuicio de que las facturas que continuasen impagadas incurran en apremio para su cobro en vía ejecutiva.

b)Cuando el abonado no haya hecho efectivos los importes a su cargo, derivados de cualquier obligación impuesta por el establecimiento del suministro de agua, así como por cualquier otro adeudo que en virtud de cuanto se establece en este reglamento, mantenga el abonado en la Empresa Suministradora.

c)Cuando el abonado no cumpla, en cualquiera de sus aspectos, el contrato que tenga establecido con la Entidad Suministradora o las condiciones generales de utilización del servicio.

d)Por falta de pago de las cantidades resultantes de liquidación firme de fraude o en el caso probado de reincidencia de fraude.

e)En todos los casos en que el abonado haga uso del agua que se le suministre en forma o para usos distintos de los contratados, así como por demolición, ampliación o reforma de la finca para la que se contrató el suministro.

f)Cuando el abonado establezca o permita establecer derivaciones en su instalación para suministro de agua potable a otras fincas, locales o viviendas diferentes a los asignados en su contrato de suministro.

g)Cuando un usuario goce del suministro sin contrato escrito a su nombre que lo ampare como abonado del servicio y se niegue a su suscripción a requerimiento de la Entidad Suministradora.

h)Cuando por el personal de la Entidad Suministradora se encuentren derivaciones en sus redes con consumo de agua sin el contrato alguno, es decir, realizadas clandestinamente. En este caso, la Entidad Suministradora podrá efectuar el corte inmediato del suministro de agua en tales derivaciones, dando cuenta de ello por escrito, al Excelentísimo Ayuntamiento de Valencia.

i)Cuando el abonado no permita la entrada en el local a que afecta el suministro contratado, en horas hábiles o de normal relación con el exterior al personal que, autorizado por la Entidad Suministradora y provisto de su correspondiente acreditación, trate de revisar las instalaciones, siendo preciso, en tal caso, el que por parte de dicha entidad suministradora se levante acta de los hechos, que deberá remitir al Excelentísimo Ayuntamiento de Valencia, juntamente con la solicitud de suspensión de suministro.

j)Cuando en los suministros en los que el uso del agua o disposición de las instalaciones interiores pudiera afectar la potabilidad del agua en la red de distribución, hasta que por los abonados se tomen las medidas oportunas en evitación de tales situaciones: en tal caso, el Servicio Municipal podrá realizar el corte inmediato del suministro, dando cuenta de ello por escrito al Excelentísimo Ayuntamiento de Valencia.

k)Por la negativa del abonado a modificar el registro o arqueta del contador, e incluso su instalación interior, cuando ello fuera preciso para sustituir el contador por cualquiera de las causas que autoriza este reglamento.

l)Cuando el abonado mezcle aguas de otra procedencia y requerido por la entidad suministradora para que anule esta anomalía no la lleve a efecto en el plazo máximo de cinco días.

m)Por negligencia del abonado respecto de la reparación de averías en sus instalaciones si, una vez notificado por escrito de la Entidad Suministradora, transcurriese un plazo superior a siete días sin que la avería hubiese sido subsanada.

n)Cuando el abonado introduzca modificaciones en sus instalaciones interiores o en el régimen de consumos respecto a lo estipulado en el contrato de suministro, sin haberlo notificado previamente a la Entidad Suministradora para adecuar el contrato de suministro existente a la nueva situación.

ñ)Perturbar la medición del consumo.

o)No respetar los precintos colocados por la Entidad Suministradora o por los organismos competentes de la Administración.

p)Cuando durante dieciocho meses persista la imposibilidad de tomar la lectura directa por parte de la Entidad Suministradora dentro del régimen normal establecido al efecto por causas imputables al abonado y previo requerimiento de cita al abonado para inspección de contador

con un plazo máximo de un mes o si el mismo, teniendo obligación de cumplimentar la tarjeta de comunicación de registros, no lo hiciera durante un período de doce meses.

q)Cuando el abonado o abonados de suministros pertenecientes a un inmueble que dispone de depósito atmosférico incumplan lo estipulado en este reglamento respecto al los preceptivos análisis de aguas y mantenimiento de los depósitos.

r)Cualquier hecho o situación que suponga incumplimiento grave de lo estipulado en el presente reglamento, Ordenanza de Abastecimiento de Agua o normativa de obligado cumplimiento.

s)Por incumplimiento de acuerdos municipales emitidos con ocasión de situaciones excepcionales.

En cualquier caso, estas suspensiones se producirán sin perjuicio de las indemnizaciones y/o penalizaciones en que pudieran haber lugar como consecuencia de cualquiera de las anomalías previstas.

63.2.En los supuestos previstos en las letras a) y b) del artículo anterior, la falta de pago se entenderá como una resolución unilateral y voluntaria del contrato de suministro por parte del abonado.

Artículo 64.Procedimiento de suspensión.

64.1.Con excepción de los casos de corte inmediato previstos en este reglamento, la Entidad Suministradora deberá seguir los trámites legales previstos al efecto. Existiendo causa para realizar el corte del suministro, la Entidad Suministradora deberá dar cuenta al abonado por correo certificado o cualquier otro medio que garantice la recepción del aviso por parte de éste de la notificación de corte, notificando al Excelentísimo Ayuntamiento. Se considerará que queda autorizada para la suspensión del suministro si no recibe orden en contrario del Excelentísimo Ayuntamiento en el término de 15 días, contados a partir de la fecha en que se registra la notificación de los hechos.

La extinción de las causas que originan el corte de suministro tras ser recibida la notificación, pero antes de ser ejecutado el citado corte dará lugar a la suspensión del procedimiento, si bien los costes generados se imputarán al abonado.

La notificación del corte de suministro incluirá, como mínimo, lo siguiente:

a)Nombre y dirección del abonado.

b)Identificación de la finca abastecida.

c)Fecha a partir de la cual se producirá el corte.

d)Detalle de la razón que origina el corte.

e)Dirección, teléfono y horario de las oficinas de la Entidad Suministradora en que puedan subsanarse las causas que originan el corte.

En el caso de corte de suministro de agua potable por falta de pago se seguirán las siguientes actuaciones:

Si a los diez días de ser presentado el recibo a su cargo no es satisfecho por el abonado, se inicia el procedimiento de corte con la notificación al usuario titular del contrato, mediante correo certificado: en la notificación deberá constar claramente, los datos del abonado, la dirección del abono: cuantía de la deuda, forma y plazos para su cancelación, dirección o

teléfono de contacto de las oficinas comerciales de la empresa. Si no se abona la deuda se comunicará al Excelentísimo Ayuntamiento.

Una vez realizadas las notificaciones y ya con la segunda factura impagada, la Entidad Suministradora podrá proceder al corte de suministro, siempre que haya efectuado una lectura real y no estimada o, bien, en su defecto, adjuntará tarjeta de lectura junto al escrito de notificación, y que no se haya producido ninguna reclamación o recurso por el abonado. En el supuesto de que se haya presentado escrito de reclamación ante el Excelentísimo Ayuntamiento o ante la entidad suministradora el procedimiento quedará paralizado. El corte deberá ser con el menor costo posible para el usuario y la anulación de la acometida únicamente en casos justificados de fugas o posible deterioro de la calidad del agua de la red general.

El servicio se restablecerá una vez satisfecha la deuda pendiente, además el usuario deberá hacerse cargo de los costes ocasionados por la falta de pago.

64.2.La suspensión del suministro de agua, salvo en los supuestos de corte inmediato, no podrá realizarse en días festivos o días en que, por cualquier motivo, no exista servicio administrativo y técnico de atención al público, a efectos de la tramitación completa del restablecimiento del servicio ni después de las 12 horas de vísperas de días en que se den alguna de estas circunstancias.

64.3.La reconexión del suministro se hará por la Entidad Suministradora, una vez extinguidas las causas que originaron la suspensión del suministro y abonados por el usuario, los gastos originados por el corte y reposición del suministro. La Entidad Suministradora podrá cobrar del abonado, por estas operaciones, una cantidad equivalente al importe de la cuota de contratación vigente en el momento del restablecimiento, para un calibre igual al instalado, más los gastos habidos por el corte del suministro, que serán fijados por el Excelentísimo Ayuntamiento y revisados anualmente a propuesta de la Entidad Suministradora. El restablecimiento del servicio se realizará no más tarde de las 48 horas siguientes al momento en que hayan sido subsanadas las causas que originaron el corte de suministro.

64.4.En caso de corte por falta de pago, si en el plazo de tres meses, contados desde la fecha de corte, no se han pagado por el abonado los recibos pendientes, se dará por terminado el contrato sin perjuicio de los derechos de la Entidad Suministradora a la exigencia del pago de la deuda y al resarcimiento de los daños y perjuicios a que hubiere lugar.

64.5.En el caso de que todos los suministros que se encuentren situados aguas abajo de una acometida incurran en uno o más causas de suspensión de las señaladas en el 63 de este reglamento, la Entidad Suministradora podrá realizar el corte de suministro en la misma acometida o ramal general de abonado, notificando tal hecho al titular o titulares de la acometida. Transcurridos tres meses desde el corte sin que el titular o titulares de la acometida hayan manifestado su interés por mantener la propiedad de la acometida, la Entidad Suministradora podrá anular el ramal general de abonado y exigir, en el caso de solicitar nueva contratación, la adaptación de las instalaciones interiores a las exigencias de este Reglamento de Servicio.

64.6.En caso de discrepancia por corte de suministro, los abonados podrán reclamar ante el Excelentísimo Ayuntamiento de Valencia, que resolverá. En ningún caso se podrá reclamar por daños y perjuicios que pudiera generar la falta de suministro si el corte que lo generó fuera procedente de acuerdo con el presente reglamento.

Artículo 65.Extinción del contrato de suministro.

65.1.El contrato de suministro quedará sin efecto sin perjuicio de la ejecución anterior o no de las acciones de suspensión de suministro, especificadas en el 63 de este reglamento, por cualquiera de las causas siguientes:

a)A petición del abonado.

b)Por resolución de la Entidad Suministradora suficientemente justificada en los siguientes casos:

1.Por persistencia durante más de tres meses en cualquiera de las causas de suspensión de suministro reguladas en el 63 de este reglamento.

2.Por el cumplimiento del término o condición del contrato que figure expresamente en el mismo.

3.Por utilización del suministro de agua sin ser el titular contractual del mismo.

4.Por irregularidad detectada en la instalación interior, sin ser resuelta en el plazo requerido.

5.Por uso de los ocupantes de la finca abastecida o condiciones de sus instalaciones interiores, que entrañen peligrosidad en la seguridad de la red, potabilidad del agua o daños a terceros, siempre que éstos no sean subsanables.

6.Por incumplimiento grave, por parte del abonado, del contrato de suministro o de las obligaciones que de él se deriven.

7.Por cambio en el uso de los servicios e instalaciones para los que se contrató el servicio, así como por demolición, ampliación o reforma de la finca para la que se contrató el suministro. No obstante, si se puede mantener el ramal de abonado y la acometida en el transcurso de la reforma no se producirá la extinción del contrato de suministro.

65.2.De la extinción del contrato de suministro se podrá informar al Excelentísimo Ayuntamiento con antelación suficiente. Si transcurridos treinta días hábiles desde la notificación al Excelentísimo Ayuntamiento por parte de la Entidad Suministradora de la intención de ésta, no se ha recibido comunicación alguna por parte del Excelentísimo Ayuntamiento, se procederá a la extinción del contrato.

65.3.La reanudación del suministro después de haberse extinguido el contrato por cualquiera de las causas señaladas anteriormente, sólo podrá efectuarse mediante una nueva solicitud, suscripción de nuevo contrato y pago de los derechos correspondientes. Capítulo VIII.Regularidad y calidad en el suministro.

Artículo 66.Garantía de calidad, presión y caudal.

66.1.La Entidad Suministradora está obligada a mantener hasta el punto situado inmediatamente aguas abajo de la llave de registro de final de ramal general de abonado, las condiciones de calidad de agua necesarias para que ésta pueda ser calificada como potable. La Entidad Suministradora no responderá de las deficiencias de calidad por contaminación interior sí éstas han sido causadas aguas abajo de la válvula de registro. No obstante, la Entidad Suministradora responderá de las deficiencias de calidad por contaminación interior si se demuestra negligencia en las inspecciones de las instalaciones interiores que hayan sido expresamente requeridas por el Excelentísimo Ayuntamiento.

66.2.La Entidad Suministradora está obligada a mantener en la llave de registro de cada instalación las condiciones de presión y caudal establecidas en el contrato de acometida o de suministro, con un valor mínimo de la presión de 2,5 kp/cm² y un valor máximo de 5 kp/cm² para la red de agua potable y con un valor mínimo de la presión de 2,0 kp/cm², y un valor máximo de 5 kp/cm² para la red de baja presión. Se entienden estas condiciones para unos caudales a suministrar de acuerdo con los considerados en el contrato de suministro. La Entidad Suministradora no responderá de las pérdidas de presión y como consecuencia de caudal por insuficiencia de las instalaciones interiores.

66.3.Se considerará defecto o falta de suministro cualquier circunstancia que incumpla el artículo 66.1 y 66.2 del presente reglamento.

Artículo 67.Continuidad en el suministro.

67.1.El servicio de abastecimiento de agua potable será continuo, salvo estipulación contraria en la póliza de abono y, en los casos de fuerza mayor.

Artículo 68.Suspensiones temporales.

68.1.La Entidad Suministradora podrá suspender temporalmente el servicio cuando sea imprescindible para proceder al mantenimiento, reparación o mejora de las instalaciones a su cargo.

68.2.En los casos de defecto de suministro previsibles y programados, la Entidad Suministradora quedará obligada a dar publicidad de tales medidas a los abonados, como mínimo con cuarenta y ocho horas de antelación, bien a través de los medios de comunicación en la localidad o bien a través de comunicados directos que garanticen la información del corte.

68.3.No existirá esta obligación en el caso de que la actuación a realizar venga impuesta por la necesidad y urgencia de reparar fugas en la red de distribución u otros sucesos de fuerza mayor.

68.4.Los abonados deberán prever, con las medidas de seguridad necesarias, las consecuencias que puedan producir sobre sus instalaciones y aparatos los citados defectos de suministro por trabajos de conservación, ampliación de red u otras razones de fuerza mayor.

68.5.Para los casos de defecto o falta de suministro se estará a lo estipulado por el Pliego de Condiciones Técnicas.

68.6.El abonado podrá requerir a la Empresa Suministradora para que compruebe la presión al inicio de su acometida, estando ésta obligada a realizar tal comprobación en un plazo máximo de veinte horas desde que recibió el aviso, siempre y cuando la variación de presión no sea consecuencia de otras causas, como reparaciones u otras operaciones de mantenimiento o ampliación de red, en cuyo caso, informará al abonado sobre el tiempo de duración del defecto previsto.

En el caso de realizar la comprobación, ésta se realizará en presencia del abonado, y dará lugar a un parte de incidencia que rellenará el personal de la Empresa Concesionaria, dando copia al abonado, que lo firmará. El citado parte podrá dar lugar a una reclamación en el caso

de que las presiones estén fuera del rango permitido. Los costes de la citada comprobación serán fijados por parte del Excelentísimo Ayuntamiento y correrán a cargo del abonado, siempre y cuando los valores de la presión medidos estén dentro de los límites recogidos por este reglamento.

Artículo 69.Reservas de agua.

69.1.Sin perjuicio de lo que establezcan las regulaciones específicas de cada sector, todos los locales en los que se desarrolle cualquier tipo de actividad en la que el agua represente una permanente e inexcusable necesidad para la salud pública o seguridad de las personas y bienes y, especialmente, en los centros hospitalarios, almacenes de productos inflamables y combustibles y grandes centros comerciales, deberán disponer de depósitos de reserva de agua que aseguren una autonomía de abastecimiento acorde con las necesidades mínimas que deban cubrirse, y al menos para un tiempo superior a veinticuatro horas.

69.2.Igualmente, deberán dimensionar y establecer sus reservas las industrias en las que el agua represente un elemento indispensable en el proceso de producción o conservación de productos, de forma que quede asegurado su autoabastecimiento mínimo durante al menos veinticuatro horas.

69.3.La instalación de estos depósitos de reserva de agua se hará de forma que garantice la renovación total del agua acumulada en cortos períodos de tiempo. Asimismo, irán dotados de la correspondiente válvula antirretorno para evitar una descarga accidental en la red de distribución general. En cualquier caso, el agua reservada ni podrá deteriorarse ni transmitir contaminación a la red de distribución.

69.4.La instalación de estos depósitos deberá ser autorizada por la Entidad Suministradora. El abonado se responsabilizará de que se cumplan todas las precauciones necesarias de salubridad y funcionamiento, realizando las limpiezas periódicas necesarias y viniendo obligado a realizar al menos una vez al trimestre un análisis de calidad de agua que garantice su potabilidad, que como mínimo, corresponderá a las determinaciones de caracteres microbiológicos relacionadas en anejo VII-d de la Ordenanza de Abastecimiento de Aguas, y cuyos resultados serán conservados en un libro de registro estando a disposición de la Entidad Suministradora durante un período de cinco años. Los citados análisis correrán por cuenta del abonado. Caso de que el agua almacenada no cumpla los requisitos mínimos de potabilidad, la Entidad Suministradora podrá suspender el suministro de agua, en tanto en cuanto no se resuelvan los problemas detectados.

Artículo 70.Restricciones en el suministro.

70.1.Cuando circunstancias de sequía, escasez de caudales de agua o dificultades de tratamiento lo aconsejen, la Entidad Suministradora podrá imponer límites en el volumen a consumir por los abonados para un período determinado de tiempo, con autorización del Excelentísimo Ayuntamiento.

70.2.En estos casos, la Entidad Suministradora vendrá obligada a informar a los abonados lo más claramente posible, de las medidas que se van a implantar, a través de los medios de comunicación según lo dispuesto en el artículo 68 del presente reglamento.

70.3.Cualquier incumplimiento por parte de los abonados de las limitaciones de consumo impuestas podrá dar lugar a las sanciones correspondientes.

Capítulo IX. Lecturas, consumos y facturaciones.

Artículo 71.Lectura de contadores.

71.1.La lectura de contadores que servirá de base para regular la facturación de los caudales consumidos por los abonados, se realizará periódicamente por los empleados del gestor del servicio designados para ello. Las indicaciones que marque el contador las anotará el lector en las hojas o soportes informáticos que servirán de base para la facturación correspondiente, así como en la libreta o tarjeta del abonado que podrá existir para tal fin, junto al contador, siempre que así lo solicite el abonado.

71.2.La toma de lectura será realizada en horas hábiles, de 8 a 22 horas, por el personal autorizado expresamente por la Entidad Suministradora, provisto de su correspondiente documentación de identidad. En ningún caso, el abonado podrá imponer la obligación de tomar lectura fuera del horario que tenga establecido la Entidad Suministradora a tal efecto.

71.3.Cuando por ausencia del abonado no fuese posible la toma de lectura, el lector encargado de la misma dejará constancia de su visita, depositando en el buzón de correos o similar una tarjeta en la que, además de dejar constancia de su presencia en el domicilio del abonado permitirá a éste anotar en la misma la lectura de su contador efectuada por el mismo, así como la fecha en la que la realizó, y hacerla llegar a las oficinas del gestor del servicio en el plazo máximo indicado en ella, a los efectos de la facturación del consumo registrado. En la tarjeta quedará constancia de la posibilidad de remitir la información por vía telefónica o cualquier otro medio que se establezca.

71.4.La periodicidad en las lecturas de los contadores será fijada por el Excelentísimo Ayuntamiento de Valencia, oída la Entidad Suministradora.

Artículo 72.Determinación de consumos.

72.1.Como norma general, la determinación de los consumos que realice cada abonado, se concretará por la diferencia entre las lecturas de dos períodos consecutivos de facturación. Dichas lecturas afectarán al contador particular del abonado y al contador general en el caso de que exista.

En el caso de existir discrepancia entre la lectura del contador general y la suma de las lecturas de los divisionarios que pudiera ser debida a consumo de aguas registradas por el general aguas arriba de los divisionarios esta discrepancia será facturada a la comunidad de propietarios a quien se le comunicará.

Artículo 73.Consumos estimados.

73.1.Como norma general, la base de facturación será el registro de consumos leídos en los contadores de los abonados. No obstante, se admitirá estimación de consumos como base de facturación en los casos siguientes:

a)Cuando no sea posible conocer los consumos realmente realizados como consecuencia de avería en el equipo de medida.

b)Por ausencia del abonado en el momento en que se intentó tomar la lectura, no disponiendo la Entidad Suministradora de la tarjeta con el registro del contador cumplimentada por el mismo.

c)Por ser la periodicidad de la facturación inferior a la de toma de registros con autorización expresa por parte del Excelentísimo Ayuntamiento.

d)Como base de liquidación en casos de fraude o roturas provocadas.

e)En casos excepcionales expresamente autorizados por el Excelentísimo Ayuntamiento en los que no exista contador.

73.2.Salvo en los casos d) y e), en caso de estimación la facturación, se efectuará con arreglo al consumo obtenido por la diferencia de dos lecturas válidas no consecutivas, y con no más de dos años de diferencia. De no existir datos suficientes se liquidarán las facturaciones con arreglo a la media aritmética de los registros acumulados.

Si tampoco esto fuera posible, se facturará un consumo equivalente al promedio de la ruta calibre, es decir, promedio de los contadores del mismo calibre en la ruta de facturación donde esté adscrito el inmueble en el cual se efectúe el consumo.

Los consumos así estimados tendrán el carácter de firme en el supuesto de avería en el contador, y a cuenta en los otros supuestos, en los que, una vez obtenida la lectura real, se normalizará la situación por exceso o por defecto, en las facturaciones de los siguientes períodos a tenor de la lectura practicada en cada uno de ellos.
Se estimará como consumo nulo, cuando la empresa suministradora tenga constancia fehaciente por parte del titular del abono que el inmueble no está habitado, y ello no contradiga las lecturas del contador, si éste existe.

73.3.En el caso de locales en los que no se esté realizando consumo y cuyo contador resulte inaccesible, el abonado, y subsidiariamente el propietario, vendrán obligados a informar a la Entidad Suministradora de tal circunstancia, a fin de considerar una estimación real que puede ser nula.

En el supuesto de reiniciar el consumo en el local, es obligación del abonado o propietario notificar a la Entidad Suministradora tal circunstancia en el plazo máximo de un mes.

Artículo 74.Objeto y periodicidad de la facturación.

74.1.Las cantidades a facturar por la Entidad Suministradora por los conceptos que procedan en función de la modalidad del suministro y de los consumos facturables por la prestación del servicio se hallarán aplicando las tarifas vigentes en cada momento.

74.2.Los consumos se facturarán por períodos de suministro vencidos. El primer período se calculará desde la fecha de puesta en servicio de la instalación.

74.3.La periodicidad en la facturación será fijada por el Excelentísimo Ayuntamiento de Valencia, oída la Entidad Suministradora.

Artículo 75.Facturas.

75.1.Las facturas de los importes del servicio prestado se confeccionarán periódicamente, incluyéndose en los mismos, los impuestos y otras tasas que puedan corresponder. Se confeccionará una factura por cada abonado.

75.2.La Entidad Suministradora especificará, en sus facturas el desglose del sistema tarifario aplicable, fijando claramente todos y cada uno de los conceptos de facturación. En las facturas emitidas deberán constar, además, los datos identificativos de abonado y domicilio del suministro, lecturas de contador, importe de los servicios y tributos que se repercutan, domicilio y plazo de pago, y datos de la Entidad Suministradora a donde dirigirse para solicitar información o efectuar reclamaciones y otros, que a juicio de la Entidad, fuesen convenientes para su mejor comprensión por el abonado.

75.3.Podrán incluirse en la factura de agua otros conceptos que legalmente sean exigibles al abonado.

75.4.En los períodos de facturación en los que hayan estado vigentes varios precios, la liquidación se efectuará por prorrateo.

75.5.La Entidad Suministradora vendrá obligada a explicar a los abonados que lo requieran cualquier concepto que aparezca en la factura.

Artículo 76.Requisitos de facturas.

76.1.En las facturas emitidas por las entidades suministradoras deberán constar, como mínimo, los siguientes conceptos:

a)Domicilio objeto del suministro y datos identificativos del titular del suministro.

b)Domicilio de notificación, si es distinto y figura como tal en el contrato.

c)Tarifa aplicada.

d)Calibre de contadores o equipos de medida, caudal nominal de los mismos y números de identificación.

e)Número total de viviendas o locales de abastecimiento, caso de ser superior a uno.

f)Lecturas del contador que determinan el consumo facturado y fecha de las mismas.

g)Indicación de si los consumos facturados son reales o estimados.

h)Indicación del boletín oficial que establezca la tarifa aplicada.

i)Indicación diferenciada de los conceptos que se facturen.

j)Importe de los tributos que se repercutan.

k)Importe total de los servicios que se presten.

l)Teléfono y domicilio social de la Empresa Suministradora a donde pueden dirigirse para solicitar información o efectuar reclamaciones.

m)Domicilios de pago y plazo para efectuarlo.

n)Advertencia de obligatoriedad del pago.

o)Otros.

Artículo 77.Forma de pago de las facturas.

77.1.El abonado podrá hacer efectivo los importes facturados por la entidad suministradora, por cualquier concepto, en sus oficinas, en Cajas de Ahorros, entidades de crédito u otros establecimientos u oficinas autorizadas por la Entidad Suministradora o, bien, adicionalmente a través de la cuenta en la entidad bancaria o caja de ahorros que para el efecto señale el abonado.

77.2.El abono de las facturas periódicas del servicio se efectuará preferentemente por el sistema de domiciliación bancaria, en su defecto, en las oficinas de la Entidad Suministradora, en días hábiles y de horario de oficina o en cualquier sucursal de las entidades bancarias que la Entidad Suministradora haya designado al efecto.

77.3.En caso de devolución de recibos por las entidades bancarias, por causas imputables al abonado, serán por cuenta del mismo la totalidad de los gastos que se produzcan por motivo de dicha devolución.

77.4.Sin perjuicio de lo anterior, de forma esporádica y excepcional, la Entidad Suministradora, para facilitar el pago de deudas pendientes de sus abonados, podrá intentar su cobro en el domicilio de éstos, si bien ello no representa para los mismos en ningún momento merma alguna en la obligatoriedad de pago a través de los sistemas ordinarios ni obligación alguna para la Entidad Suministradora, que podrá ejercitar los derechos que le correspondan por vía ordinaria, sin intentar esta modalidad extraordinaria de cobro. A estos efectos, el domicilio de pago será siempre el mismo del suministro. En estos casos extraordinarios, el abonado deberá costear los honorarios del cobrador a domicilio.

77.5.En casos excepcionales, el abonado podrá hacer efectivo el importe de la factura mediante giro postal u otro medio similar, en las zonas donde existan dificultades para utilizar los anteriores sistemas, siempre con la conformidad previa y expresa de la Entidad Suministradora.

77.6.El importe de la facturación se verá incrementado en la parte derivada del servicio producido al realizarse el cobro del suministro en lugar distinto al expresado en el artículo 77.1.

77.7.Para los abonados que no dispongan de domiciliación bancaria, la fecha límite para hacer efectivo el importe de la facturación figurará en la notificación correspondiente. Si transcurrida esa fecha el recibo no hubiera sido hecho efectivo, la Entidad Suministradora procederá al cobro, en la forma más adecuada para los intereses del servicio, incluida la vía de apremio, repercutiendo en el abonado los costes que generara la gestión del cobro de dicho recibo.

77.8.Cuando se proceda a liquidar la deuda de un abonado, el importe facturado podrá verse incrementado a partir de seis meses en los intereses por mora al tipo legal vigente.

77.9.La Entidad Suministradora no devengará gasto alguna para los abonados por cambio de domiciliación bancaria.

Artículo 78.Corrección de errores en la facturación.

78.1.En el caso en que por error de la entidad suministradora se hubieran facturado cantidades inferiores a las debidas, se escalonará el pago de la diferencia en un plazo que, salvo acuerdo en contrario, será de igual duración que el período en que se extienden las facturaciones erróneas, con un tope máximo de dos años.

Artículo 79.Reclamaciones.

79.1.El abonado podrá obtener de la Entidad Suministradora cualquier información relacionada con las lecturas, facturaciones, comprobaciones de contador, cobros y tarifas aplicadas y, en general, sobre toda cuestión relacionada con el suministro que se haya generado en un período de un año anterior a la fecha de presentación de la reclamación.

79.2.Cuando el abonado presente una reclamación para la devolución de ingresos que considere indebidos, expresará de forma clara y concisa los conceptos que reclama y los fundamentos de la reclamación y se acompañará a la misma los justificantes de los ingresos supuestamente indebidos y cualquier otra documentación que al caso corresponda. La devolución de las cantidades percibidas indebidamente deberá ser inmediata, una vez se compruebe el error de facturación, de medida o cualquier otra causa que lo haya provocado.

79.3.La Entidad Suministradora deberá llevar un libro de reclamaciones debidamente diligenciado por el Excelentísimo Ayuntamiento que estará a disposición de los abonados.

79.4.Las reclamaciones que se formulen por daños y perjuicios que se causen por la Entidad Suministradora se regirán por la legislación aplicable, teniendo en cuenta la naturaleza de las mismas y su carácter contractual o extracontractual.

79.5.No serán reclamables hechos ocurridos con más de cinco años de antelación a la fecha de presentación de la reclamación.

79.6.Si después de haber presentado reclamación a la Entidad Suministradora la contestación no es satisfactoria para el abonado o éste no la ha recibido pasados 45 días desde la presentación de la reclamación, el abonado podrá dirigir su reclamación al Excelentísimo Ayuntamiento, que resolverá.

Capítulo X. Régimen de tarifas.

Artículo 80.Sistema tarifario.

80.1.Se entenderá por sistema tarifario al conjunto de los conceptos que conforman el precio total que el abonado debe pagar, en orden a la cobertura de los gastos de mantenimiento del servicio y financiación de las nuevas inversiones, a percibir por la Entidad Suministradora y el Excelentísimo Ayuntamiento de Valencia, según el resto de la normativa reguladora del servicio.

80.2.Los tipos tarifarios de aplicación a cada uno de los conceptos que conforman el precio total a pagar por el abonado serán los establecidos en cada momento por el régimen de tarifas que sea legalmente de aplicación.

80.3.Los impuestos que recaigan sobre el precio final del servicio, aún cuando se añadan sobre las tarifas, no constituirán un elemento más del sistema tarifario. El sistema tarifario determina la estructura del régimen de tarifas aplicables en cada momento. El régimen de tarifas podrá variarse por el Excelentísimo Ayuntamiento después de efectuados los trámites legales necesarios.

Artículo 81.Régimen de tarifas.

81.1.Además del régimen general de tarifas, existirán los siguientes tipos.

Los propios del Excelentísimo Ayuntamiento de Valencia.

Los de otros abastecimientos o municipios.

Cualquier otro régimen tarifario que en su momento pueda definir el Excelentísimo Ayuntamiento.

Los de la red baja presión.

Artículo 82.Gastos en la contratación.

82.1.El abonado deberá cubrir, en el momento de la contratación, si no se hubieran cubierto con anterioridad, los costes correspondientes a red de distribución, conexión, elementos de medida instalación de los mismos, incluidos accesorios, costes administrativos y otros costes que en el futuro pudieran generarse por la contratación.

Los precios de estos conceptos serán aprobados por el Excelentísimo Ayuntamiento a propuesta de la entidad suministradora.

Artículo 83.Gastos por otras prestaciones.

83.1.Son los derivados de actuaciones imputables al abonado o solicitado por él, tales como cortes, reposición, verificaciones contador, etc. Estos pagos estarán autorizados por el Excelentísimo Ayuntamiento a propuesta de la Entidad Suministradora.

Capítulo XI. Fraudes en el suministro.

Artículo 84.Inspección de utilización del servicio.

84.1.La Entidad Suministradora está autorizada a vigilar las condiciones y forma en que los abonados utilizan el servicio de abastecimiento de agua.

84.2.La actuación del personal inspector acreditado por la entidad se reflejará en un documento que adoptará una forma de acta y en la que quedarán reflejados el nombre y domicilio del abonado inspeccionado, día y hora de la misma, y los hechos contrastados. Una copia de este acta firmada por el inspector será entregada al abonado.

84.3.Los inspectores al efecto deberán instar al abonado, personal dependiente del mismo o cualquier otra persona que lo represente a que se presente a la inspección y firme el acta, pudiendo el abonado hacer constar, con su firma, las manifestaciones que estime oportunas. La negativa a hacerlo no afectará a la tramitación y conclusiones que se establezcan posteriormente. El abonado podrá dirigirse posteriormente a la Entidad Suministradora, aunque dentro de los cuatro días siguientes, con las alegaciones que estime oportunas.

84.4.Cuando por el personal de la Entidad se encuentren derivaciones en sus redes con utilización sin contrato alguno, es decir, realizadas clandestinamente o situaciones que presenten peligro de contaminación en la red de distribución, el personal de la Entidad Suministradora podrá efectuar el corte inmediato del suministro,

Artículo 85.Fraudes.

85.1.Se considerarán como fraudes, todas las acciones llevadas a cabo por el usuario de un suministro de agua, esté abonado o no al mismo, con ánimo de lucro ilícito y con un perjuicio para la Empresa Suministradora. Estimándose como tales:

a)Utilizar agua del servicio sin haber suscrito contrato de abono.

b)Ejecutar acometidas sin haber cumplido previamente los requisitos previstos en este reglamento.

c)Falsear la declaración de uso del suministro, induciendo a la Entidad Suministradora a facturar menor cantidad de la que deba satisfacer por el suministro.

d)Modificar o ampliar los usos a que se destina el agua especificados en el contrato de suministro.

e)Levantar los contadores instalados sin autorización de la Entidad Suministradora, romper los precintos, el cristal o la esfera de los mismos, desnivelarlos, interrumpirlos o pararlos y, en general, toda acción que tienda a desfigurar la indicación de estos aparatos y a perjudicar, por lo tanto, los intereses del servicio.

f)Establecer o permitir ramales, derivaciones o injertos que puedan traer consigo el uso fraudulento del agua por el interesado o por terceros.

g)Introducir modificaciones o realizar ampliaciones en la instalación sin la previa autorización por parte de la Entidad Suministradora. Se considera especialmente grave la instalación sin la autorización pertinente de aljibes o depósitos reguladores atmosféricos.

h)Revender el agua obtenida del servicio por contrato de suministro, o suministrar agua a otros inmuebles que carezcan del servicio, aunque no constituya reventa.

i)Utilizar agua de los suministros contraincendios para otros fines diferentes a los de apagar un incendio.

Artículo 86.Liquidación de fraude.

86.1.La Entidad Suministradora formulará la liquidación del fraude, considerando los siguientes casos:

Caso 1.Que no existiera contrato alguno para el suministro de agua.

Caso 2.Que por cualquier procedimiento, fuese manipulado o alterado el registro del contador o equipo de medida.

Caso 3.Que se realizasen derivaciones del caudal, permanente o circunstancial, antes de los equipos de medida.

Caso 4.Que se utilice el agua potable para usos distintos de los contratados, afectando a la facturación de los consumos según la tarifa a aplicar.

86.2.La Entidad Suministradora practicará la correspondiente liquidación, según los casos, de la siguiente forma:

Caso 1.Se formulará una liquidación por fraude, que incluirá un consumo equivalente a la capacidad nominal del contador que reglamentariamente hubiese correspondido a las instalaciones utilizadas para la acción fraudulenta con un tiempo de tres horas diarias de utilización ininterrumpidas y durante el plazo que se compruebe que ha durado la situación fraudulenta, con un máximo de dieciocho meses. No computan en el plazo los períodos anteriores a la entrada en vigor del presente Reglamento de Servicio.
Para los casos no contemplados en la normativa en vigor para instalaciones interiores, se considerará un caudal igual al que transportaría la conducción sobre la que se ha realizado la derivación con una velocidad de 0,5 m/seg., con un tiempo de tres horas diarias de utilización ininterrumpidas y durante el plazo que se compruebe que ha durado la situación fraudulenta con un máximo de dieciocho meses. No computan en el plazo los períodos anteriores a la entrada en vigor del presente Reglamento de Servicio.

Caso 2.Si se han falseado las indicaciones del contador o aparato de medida instalado, por cualquier procedimiento o dispositivo que produzca un funcionamiento anormal del mismo, se tomará como base para la liquidación de la cuantía del fraude el caudal nominal del contador, computándose el tiempo a considerar en tres horas diarias desde la fecha de la última verificación oficial del contador, con un máximo de dieciocho meses, descontándose los consumos que durante ese período de tiempo hayan sido abonados por el autor del fraude sin que ello pueda generar liquidación negativa. No computan en el plazo los períodos anteriores a la entrada en vigor del presente Reglamento de Servicio.

Caso 3.Si el fraude se ha efectuado derivando el caudal antes del aparato contador, se liquidará como en el caso primero, de no existir contrato de suministro y sin hacerse descuento por el agua medida por el contador.

Caso 4.En este caso, la liquidación de la cuantía del agua utilizada en forma indebida se practicará a favor de la Entidad Suministradora, aplicando al consumo la diferencia existente entre la tarifa que en cada período correspondiese al uso real que se está dando al agua, y las que, en dicho período, se han aplicado sobre la base del uso contratado. El período máximo a considerar será de dieciocho meses. No computan en el plazo los períodos anteriores a la entrada en vigor del presente Reglamento de Servicio.

En el caso de no existir contador (suministro de protección contraincendios o instalación singular), se formulará la liquidación de fraude según el caso 1.

86.3.Para otros casos de fraude no contemplados en los artículos anteriores, la liquidación se efectuará mediante propuesta de la Entidad Suministradora al Excelentísimo Ayuntamiento.

86.4.En todos los casos, el importe del fraude deducido con arreglo a los preceptos establecidos en los párrafos anteriores estará sujeto a los impuestos, cánones o tasas que le fueran repercutibles.

86.5.Las liquidaciones que formule la Entidad Suministradora serán notificadas a los interesados que, contra las mismas, podrán formular reclamaciones ante la Entidad Suministradora. Si después de haber presentado reclamación a la Entidad Suministradora la contestación no es satisfactoria para el abonado o éste no la ha recibido pasados 45 días desde la presentación de la reclamación, el abonado podrá dirigir su reclamación al Excelentísimo Ayuntamiento que resolverá.

86.6.Cuando el fraude pudiera revestir carácter de delito o falta, sin perjuicio de aplicar la sanción administrativa que corresponda, se dará cuenta del mismo a la jurisdicción competente.

Capítulo XII. Reclamaciones.

Artículo 87.Tramitación.

87.1.Sin perjuicio de lo dispuesto en este Reglamento, las reclamaciones de los usuarios se tramitarán conforme a lo establecido en la Ley 2/1987, de 9 de abril, de la Generalitat Valenciana, estatutos de consumidores y usuarios de la Comunidad Valenciana, para la defensa de los consumidores y usuarios o la que pudiera sustituirla.

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

87.3.Toda reclamación precisará, para ser atendida, la previa identificación de quien la formula, debiendo ser el reclamante abonado, titular de acometida o propietario de la instalación abastecida.

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

87.5.Las reclamaciones podrán formularse por escrito o medios legalmente admitidos en las oficinas de la Entidad Suministradora, Excelentísimo Ayuntamiento de Valencia o administración competente.

La Entidad Suministradora estará obligada a entregar al abonado el comprobante de haber efectuado una reclamación. En el mismo constará, como mínimo, el nombre del reclamante, relación con la Entidad Suministradora (abonado, titular de acometida, etc.), domicilio de abono, la fecha de la reclamación y el objeto de la misma.

87.6.La Entidad Suministradora dispone de un máximo de 30 días para la contestación de las reclamaciones.
87.7.En caso de disconformidad del reclamante con las resoluciones adop

tadas por la Entidad Suministradora o en el caso de no recibir contestación pasados 45 días desde la presentación de la reclamación, aquél podrá recurrir al Excelentísimo Ayuntamiento, quién resolverá el recurso presentado, oída la Entidad Suministradora.

Capítulo XIII. Sanciones.

Artículo 88.Organismo sancionador.

88.1.Las sanciones se impondrán por el órgano municipal competente con arreglo a lo estipulado en el presente Reglamento el Pliego de Condiciones Técnicas del Abastecimiento a Valencia, la Ordenanza de Abastecimiento de Aguas y normativa a que fuera de aplicación.

Artículo 89.Infracciones en las relaciones entre entidad suministradora y consumidores.

89.1.Las infracciones que se cometan en las relaciones de la Entidad Suministradora con los abonados que tengan la condición de consumidores y de acuerdo con la Ley 2/1987, así como con las ordenanzas municipales reguladoras del Servicio de Consumo o normativa que las sustituya.

Artículo 90.Hechos sancionables.

90.1.Será sancionable cualquier incumplimiento a lo especificado en el presente Reglamento de Servicio, bien por los abonados o, bien, por la Entidad Suministradora. De forma concreta, será sancionable:

Negación por parte de la Entidad Suministradora a la concesión de acometida o contrato de suministro, cumpliéndose lo especificado en el presente reglamento.

Los casos de fraude en el suministro, relacionados en el presente reglamento.

Negar información o dar información errónea al abonado a la que éste tenga derecho por parte de la Entidad Suministradora.

No contestar en tiempo y forma a las reclamaciones de los abonados.

Realizar liquidaciones o emitir facturas basadas en precios no autorizados o mediciones erróneas.

No mantener un adecuado sistema de recepción o emisión de avisos.

No mantener las adecuadas formas de corrección ante los clientes por parte del personal de la Entidad Suministradora o subcontratistas de la misma.

Realizar cortes de suministro sin causa justificada.

Negarse a realizar verificaciones de presión o equipos de medida de consumo o superar el plazo para la realización de las mismas.

Negarse la entidad gestora a satisfacer las facturas relativas al servicio que le fueran imputables.

Negarse la Entidad Suministradora a abonar las cantidades debidas como resultado de verificaciones oficiales de equipos de medida.

Negarse la Entidad Suministradora o superar el plazo establecido para efectuar las liquidaciones con los abonados tras una verificación particular u oficial del contador.

Suspender un suministro por causas no recogidas en el presente Reglamento de Servicio.

Negarse a efectuar una reconexión cuando se han extinguido las causas que originaron la suspensión del suministro.

Cobrar de manera indebida una fianza o negar su devolución a un abonado con arreglo a lo estipulado en el presente reglamento.

Incumplimiento del procedimiento de suspensión de suministro.

No avisar a los abonados de los cortes de suministro programados en tiempo y forma.

Generar alteraciones en las condiciones de suministro a terceros.

No devolución en los plazos estipulados en este Reglamento de Servicio de cantidades cobradas indebidamente al abonado.

No poner a disposición de los abonados el libro de reclamaciones o no disponer del mismo.

No responder a requerimientos del Ayuntamiento en los plazos fijados.

Practicar liquidaciones de fraude con criterios distintos a lo estipulado en el presente reglamento.

Realizar modificaciones en las instalaciones interiores sin autorización de la Entidad Suministradora. De manera especial, instalar algibes o depósitos atmosféricos.
Incumplir acuerdos municipales emitidos con ocasión de situaciones excepcionales.
No permitir la entrada al personal de la Entidad Suministradora para realizar lecturas o inspecciones en las instalaciones interiores de los abonados en las condiciones especificadas en el presente reglamento.

Incumplir lo relativo a los preceptivos análisis de aguas y mantenimiento de los depósitos atmosféricos particulares.

Negarse a colaborar con los abonados para evitar pérdidas de agua.

Demora no justificada en las actuaciones de la Entidad Suministradora.

Superar el plazo para contestar peticiones de ramal de abonado y acometida, aún en el caso de denegación justificada de la petición.

No sustituir o no permitir la sustitución de un contador en mal estado o cuya vida útil haya caducado.

Negar el suministro aún en el caso de que se cumplan las condiciones del presente reglamento.

No exigir la documentación necesaria según la legislación vigente para la concesión de un ramal de abonado, una acometida o un contrato de suministro.

Extinguir el contrato de suministro sin causa justificada según lo estipulado en el presente Reglamento del Servicio.

Incumplir la periodicidad de las facturas o lecturas.

Evitar recibir comunicaciones fehacientes en lo referente al suministro de agua.

Artículo 91.Calificación de las sanciones.

91.1.Las infracciones cometidas por la entidad gestora se clasificarán de acuerdo con lo establecido en el artículo 14 del pliego de condiciones técnicas.

91.2.Tendrá la consideración de infracción, el incumplimiento por parte de los abonados o por terceras personas de las obligaciones establecidas en el presente reglamento.

91.3.Se consideran infracciones leves:

Comenzar obras que afecten a la red general de abastecimiento de aguas sin la correspondiente autorización.

Utilizar para fines particulares instalaciones de abastecimiento de aguas o, bien, captar agua de la red municipal sin autorización o contrato de abono de los consumos efectuados cuando el valor de lo gastado no supere los 60 euros.

Provocar daños en la red de abastecimiento de agua en sus instalaciones o plantas potabilizadoras cuando el valor de los daños causados no superen los 600 euros.

No adoptar las medidas necesarias para evitar pérdidas de agua en sus instalaciones.

Realizar modificaciones en las instalaciones interiores sin autorización de la Entidad Suministradora.

No permitir la entrada al personal de la Entidad Suministradora para realizar lecturas o inspecciones en las instalaciones interiores de los abonados en las condiciones especificadas en el presente reglamento.

Evitar recibir las notificaciones fehacientes relacionadas con el suministro de agua.

Llevar a cabo alguna de las acciones relacionadas en el artículo 85.1 del presente reglamento que cause un perjuicio para la empresa o para el Excelentísimo Ayuntamiento por un importe que no supere los 600 euros.

91.4.Se consideran infracciones graves:

La reiteración de tres faltas leves.

La ejecución de obras sin la debida autorización que afecte, modifique o desvíe la red de abastecimiento de agua o sus instalaciones por un importe cuando el valor de los daños se encuentre entre 601 euros y 6.000 euros.

Causar daños o desperfectos en las instalaciones municipales anteriormente citadas cuando el valor de los daños causados se encuentre entre 601 euros y 6.000 euros.

Manipular o acceder al interior de las instalaciones de la red de agua potable.

Incumplir lo relativo a los preceptivos análisis de agua y mantenimiento de los depósitos atmosféricos particulares.

No sustituir o no permitir la sustitución de un contador en mal estado o cuya vida útil haya caducado.

Instalar aljibes o depósitos atmosféricos sin la debida autorización.

Cuando por el abonado o tercera persona se lleve a cabo alguna de las acciones relacionadas en el artículo 85.1 del presente reglamento y cause un perjuicio para la empresa o para el Excelentísimo Ayuntamiento por un importe entre los 601 y 6.000 euros.

91.5.Se consideran infracciones muy graves:

La reiteración de tres faltas graves.

La ejecución de obras sin la debida autorización que afecte, modifique o desvíe la red de abastecimiento de agua o sus instalaciones por un importe cuando el valor de los daños supere los 6.001 euros.

Causar daños o desperfectos en las instalaciones municipales anteriormente citadas cuando el valor de los daños causados superen los 6.001 euros.

Manipular o acceder al interior de las instalaciones de la red de agua potable cuando se deriven graves consecuencias.

Cuando por el abonado o tercera persona se lleve a cabo alguna de las acciones relacionadas en el artículo 85.1 del presente reglamento y cause un perjuicio para la empresa o para el Excelentísimo Ayuntamiento superior a los 6.001 euros.

Artículo 92.Procedimiento sancionador.

92.1.El procedimiento para la imposición de sanciones se ajustará a lo establecido en el Real Decreto 1.398/93, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora de la Administración Pública.

Para la imposición de las correspondientes sanciones deberá seguirse el siguiente procedimiento:

Levantamiento de un acta de inspección por funcionario municipal o empleado de la empresa gestora.

Vista el acta de inspección se levantará, en su caso, un «acta de infracción» por el funcionario municipal.

Traslado al infractor y a la entidad suministradora del contenido del acta, con expresión de la infracción cometida y determinación de la sanción a imponer, para que si así lo considera conveniente presente las alegaciones correspondientes.

Estudiadas las alegaciones que en su caso se presenten, el órgano municipal competente resolverá.

Artículo 93.Sanciones a imponer.

93.1.Las infracciones leves podrán ser sancionadas por el órgano municipal competente con:

1.Apercibimiento.

2.Reparación, en el plazo señalado, de los daños causados y rectificación de la situación infractora o costear la reparación ejecutada por la entidad gestora en su caso, y/o,

3.Multa hasta 750 euros.

93.2.Las infracciones graves podrán ser sancionadas por el órgano municipal competente con:

1.Apercibimiento.

2.Reparación, en el plazo señalado, de los daños causados y rectificación de la situación infractora o costear la reparación ejecutada por la entidad gestora, en su caso, y/o,

3.Multa hasta 1.500 euros.

93.3.Las infracciones muy graves podrán ser sancionadas por el órgano municipal competente con:

1.Apercibimiento.

2.Reparación en el plazo señalado de los daños causados y rectificación de la situación infractora o costear la reparación ejecutada por la entidad gestora en su caso, y/o,

3.Multa hasta 3.000 euros.

93.4.Cuando se afecte a la calidad de agua de forma generalizada o pueda suponer riesgo para la salud de los consumidores se aplicará la normativa sanitaria específica.

93.5.La no rectificación de la acción u omisión infractora en el plazo señalado y la reiteración de faltas muy graves podrá conllevar la suspensión temporal del suministro y, en su caso, la extinción del contrato de suministro.

93.6.Los valores de las sanciones establecidos en los artículos precedentes han sido fijados de acuerdo con la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local, su actualización será automática conforme se aprueben nuevas disposiciones legales que modifiquen o deroguen la citada ley.

Capítulo XIV. Del reglamento.

Artículo 94.Disposición sustitutoria.

94.1.El presente reglamento sustituye lo dispuesto en el Reglamento de Servicio de 1904 y modifica el aprobado por acuerdo del pleno de 27 de julio de 2001.

Artículo 95.Obligatoriedad de su cumplimiento.

95.1.Los abonados y la entidad suministradora quedan obligados a cumplir todas las cláusulas y condiciones del presente reglamento.

El presente reglamento será aplicable tanto a los contratos que se formalicen como a los existentes a su entrada en vigor.

Artículo 96.Disposición transitoria.

96.1.Asumiendo que la vida útil máxima de un contador son 15 años, en este plazo de tiempo deberán quedar integrados según las condiciones establecidas por el presente reglamento la totalidad de contadores del abastecimiento de agua de Valencia.

96.2.En un plazo máximo de 5 años, la entidad suministradora deberá contar con un registro de todos los aljibes y depósitos atmosféricos de instalaciones particulares existentes en el abastecimiento a Valencia, debiendo estar esta información integrada en el sistema de información geográfica, asociada a la acometida que lo alimente.

En este mismo plazo, los abonados que se suministren a través de aljibes y depósitos atmosféricos de instalaciones particulares, salvo en el caso de depósitos para instalaciones de protección contra incendios, deberán disponer de un libro de registro en el que queden recogidos los análisis de potabilidad exigidos por el presente reglamento.

96.3.Mientras no se modifiquen las condiciones establecidas a la entrada en vigor del presente reglamento (periodicidad de lecturas y facturaciones, etc.), éstas se mantendrán vigentes.

Artículo 97.Modificaciones al reglamento.

97.1.El Excelentísimo Ayuntamiento podrá, en todo momento, modificar de oficio el presente reglamento, por los mismos trámites que para su aprobación. Las nuevas disposiciones serán aplicables, sin excepción, a todos los abonados y a la Entidad Suministradora.

Artículo 98.Interpretación del reglamento.

98.1.Los incidentes a que pueda dar lugar la aplicación del presente reglamento serán interpretados por el Excelentísimo Ayuntamiento de Valencia

.
Artículo 99.Vigencia del reglamento.

99.1.La vigencia del presente reglamento se iniciará el día siguiente de haberse publicado en el «Boletín Oficial» de la provincia. Seguirá en vigor en tanto no se acuerde su modificación o derogación.

Capítulo XV. Jurisdicción.

Artículo 100.Jurisdicción.

100.1.Todas las cuestiones de índole civil o penal, derivadas del servicio de suministro de agua que se susciten entre los abonados y la Entidad Suministradora serán competencia de los tribunales y juzgados de Valencia.