

EDICTE

El Ple de la corporació, en sessió celebrada el dia 30 de gener de 2024, va aprovar inicialment la modificació del « Reglament regulador del Servei d'abastament d'aigua potable », addicionant un nou Capítol X relatiu a les mesures aplicables d'aigua potable i als usos de l'aigua en situació de sequera, i modificant el capítol XI relatiu al règim d'inspeccions i sancions, per tal d'adaptar-lo als períodes de sequera.

No s'han presentat al·legacions durant el període d'informació pública- anuncis publicats al *Butlletí Oficial de la Província de Barcelona* de data 12 de febrer de 2024, en el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*, número 9106, de 21 de febrer de 2024, en el Punt d'Avui el 12 de febrer de 2024 i en tauler d'edictes electrònic d'aquesta corporació, des del dia 21 de febrer fins al 9 d'abril de 2024, ambdós inclosos i en virtut de l'acord plenari anterior, s'esdevé DEFINITIVA, la modificació del reglament esmentat.

El que es fa públic per a general coneixement als efectes de la seva entrada en vigor, un cop hagi transcorregut el termini de quinze dies hàbils de la seva publicació íntegra del text en el Butlletí Oficial de la Província, i als efectes previstos a l'article 65.2 de la Llei 7/1985, Reguladora de les Bases del Règim Local, per la qual cosa es publica tot seguit el contingut del text normatiu del reglament municipal.

«REGLAMENT MUNICIPAL DEL SERVEI D'ABASTAMENT D'AIGUA POTABLE DE GRANOLLERS

CAPÍTOL I. DISPOSICIONS GENERALS

ARTICLE 1. OBJECTE

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

ARTICLE 2. NORMES GENERALS

1. L'Ajuntament és el titular i prestarà el servei municipal d'abastament d'acord amb el definit i preceptuat en el Decret de 17 de juny de 1955 pel qual s'aprova el Reglament de Serveis de les Corporacions locals, en la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local i pel Reial Decret Legislatiu 781/1986, de 18 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de les disposicions legals vigents en matèria de Règim Local, i en la forma de gestió determinada pel Ple de l'Ajuntament.
2. Els serveis de subministrament domiciliari d'aigua potable s'ajustaran al que estableix present Reglament, a l'estipulat en el Reial Decret 314/2006, de 17 de març, pel qual s'aprova el Codi Tècnic de l'Edificació (en especial CTE-DB-H4 -Subministrament d'aigua), a l'Ordre de 9 de desembre de 1975 per la qual s'aproven les Normes Bàsiques per a les

instal·lacions interiors de subministrament d'aigua, el Decret Legislatiu 3/2003, de 4 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la legislació en matèria d'aigües de Catalunya, la Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en el àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica, a l'Ordenança municipal dels espais d'ús públic, al Pla Especial de Protecció del Patrimoni Arquitectònic i Arqueològic de Granollers i a les ordenances i reglaments municipals que no s'oposin a aquest Reglament.

3. Així mateix, el servei de subministrament domiciliari d'aigua potable s'ajustarà a l'establert en el Reial Decret Legislatiu 1/2001, de 20 de juliol, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'Aigües, en el Reial Decret 140/2003, de 7 de febrer, pel qual s'estableixen els criteris sanitaris de la qualitat de l'aigua de consum humà i la seva modificació, el Reial Decret 902/2018, de 20 de juliol, en el Reial Decret 865/2003, de 4 de juliol, pel qual s'estableixen els criteris higiènic-sanitaris per a la prevenció i control de la legionel·losis, el Decret 304/2006, de 18 de juliol, sobre l'estàndard i la millora en l'eficiència en l'ús de l'aigua, als efectes de la determinació del cànon de l'aigua, en la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, en la Llei 20/2009, de 4 de desembre, de prevenció i control ambiental de les activitats i en l'Ordenança Municipal per a l'estalvi d'aigua de Granollers.
4. L'Entat Gestora haurà de respectar les previsions del Codi de Consum de Catalunya, aprovat per la Llei 22/2010, de 20 de juliol.

ARTICLE 3. TITULARITAT DEL SERVEI

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

ARTICLE 4. COMPETÈNCIES DE L'AJUNTAMENT

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

Correspon a l'Ajuntament de Granollers:

1. La prestació del servei, directa o indirectament, amb continuïtat i regularitat, i sense altres interrupcions que les que es derivin de causes de força major, o bé incidències excepcionals i justificades, pròpies de l'explotació del servei.
2. Garantir la potabilitat de l'aigua subministrada de conformitat amb l'establert en el Reial Decret 140/2003 i la seva modificació, el Reial Decret 902/2018, i les possibles modificacions posteriors, sempre d'acord amb la normativa vigent en cada moment.
3. Planificar, projectar, executar, conservar i explotar les obres i instal·lacions del servei d'abastament (de forma directa o indirecta) necessàries per a l'obtenció, regulació, conducció, emmagatzematge i distribució d'aigua apta per al consum humà als usuaris.
4. Aprovar la normativa de caràcter intern com per exemple quotes, cànon i prestacions patrimonials de caràcter no tributari (tarifes) del servei, mitjançant els procediments establerts en la normativa vigent i sense perjudici de les competències atribuïdes a altres administracions públiques.
5. Controlar i vigilar l'adequat compliment de l'establert en aquest Reglament procedint a incoar els expedients sancionadors que hi hagués, d'acord amb el que estableixi en cada moment la normativa vigent.
6. Qualsevol altra funció que li sigui assignada per la legislació vigent i futura, en la seva condició d'ens titular del servei.

ARTICLE 5. EXCLUSIVITAT EN EL SUBMINISTRAMENT D'AIGUA

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

2. L'abonat no podrà, en cap circumstància, introduir en les xarxes de distribució gestionades per l'Entitat Gestora aigua que tingui diferent procedència de la subministrada per aquesta, tot i que sigui apta per al consum humà.
3. Els urbanitzadors no podran cedir una nova infraestructura a cap empresa. La cessió serà a favor de l'Ajuntament de Granollers i l'explotació correrà a càrrec de l'Entitat Gestora. Prèviament a la cessió s'ha d'aportar i acreditar a càrrec del promotor la realització de proves de pressió i estanquitat, els certificats dels materials, els certificats de neteja i desinfecció de la xarxa i el projecte "as built".

ARTICLE 6. ÀREA DE COBERTURA

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

ARTICLE 7. ACCÉS AL SERVEI

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

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

ARTICLE 8. OBLIGACIONS DE L'ENTITAT GESTORA

Amb independència d'aquelles situacions que siguin objecte d'una regulació especial en aquest Reglament, de les que puguin derivar-se'n obligacions específiques per a l'Entitat Gestora, aquesta tindrà les següents obligacions:

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

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

- a) Que es requereixi una modificació de les xarxes municipals de la zona. L'Ajuntament de Granollers ho inclourà en un futur projecte per fer les modificacions necessàries.
 - b) Que sigui necessari només una prolongació de l'escomesa: el projecte i la tramitació es farà per part dels Serveis Tècnics Municipals, essent a compte del peticionari la resta de les despeses necessàries per a la seva execució.
2. **Qualitat de l'aigua:** L'Entitat Gestora està obligada a garantir la potabilitat de l'aigua, d'acord amb les disposicions sanitàries vigents i de conformitat amb l'establert en el RD 140/2003 i la seva modificació, el Reial Decret 902/2018, fins el límit de propietat de l'abonat (vàlvula de registre d'entrada existent en sòl públic i en el seu defecte la façana de l'edifici), considerat com l'inici de la instal·lació interior del mateix. Així mateix complirà amb els requisits del Sistema Nacional d'Aigües de Consum (SINAC).
 3. **Garantia de pressió:** L'Entitat Gestora ha de garantir, excepte en el cas d'avaries accidentals o causes de força major, la pressió adequada de la xarxa, en tot cas dins dels marges mínims i màxims que estableix la normativa vigent respecte a la pressió en xarxes públiques o municipals. La pressió de la xarxa està subjecte a les variacions tècniques derivades de la xarxa general de distribució.
 4. **Regularitat en la prestació dels serveis:** l'Entitat Gestora estarà obligada a mantenir la regularitat en els serveis. En qualsevol cas, no li seran imputables les interrupcions d'aquests serveis en els supòsits ocasionals de causes de força major o en els casos que s'especifiquen a continuació:
 - a. Com a conseqüència de les necessitats del servei: execució d'obres d'ampliació, renovació o millora de les xarxes i instal·lacions d'escomeses.
 - b. Com a conseqüència de causes imprevistes: avaries en les instal·lacions afectes al servei.
 5. **Informació als abonats en cas de suspensió dels serveis:** En cas de talls previsibles i programats, l'Entitat Gestora quedarà obligada a donar publicitat d'aquestes mesures als abonats, com a mínim amb quaranta-vuit (48) hores d'antelació, a través dels mitjans de comunicació disponibles. En el cas de circumstàncies de sequera o escassetat de cabals, serà l'Ajuntament el que haurà d'informar als abonats de les mesures que s'implantaran, així com la data d'inici de les mateixes.
 6. **Conservació de les instal·lacions:** és obligació de l'Entitat Gestora gestionar, mantenir i conservar al seu càrrec les xarxes i instal·lacions necessàries per a l'abastament, així com les escomeses dels abonats fins la vàlvula de registre o límit de façana en el seu defecte i els comptadors de mesura dels abonats així com els elements que componen el sistema de telelectura. També té l'obligació de realitzar la neteja i manteniment preventiu i/o correctiu de totes les instal·lacions adscrites al servei. És la seva obligació la cerca, localització i reparació de trencaments i fugues en les xarxes generals i escomeses dels abonats, procurant l'optimització i la reducció d'aigua no registrada en el sistema. Les xarxes de distribució d'aigua potable seran explotades atenent a l'òptim nivell de pressió dins del possible.
 7. **Reclamacions:** l'Entitat Gestora haurà de contestar a les reclamacions dels abonats que li ho formulin, bé per escrit o de manera telemàtica utilitzant qualsevol canal establert per l'Entitat Gestora per a efectuar reclamacions, en un termini no superior a un (1) mes. Serà obligació de l'Entitat Gestora l'existència i manteniment del corresponent registre d'entrada de reclamacions. En tots els casos es proporcionarà als abonats, en el moment de la comunicació, còpia de l'escrit de reclamació, on hi quedi reflectit l'objecte de la reclamació/denúncia i on hi consti data d'entrada i causa denunciada. Periòdicament, amb

la periodicitat que s'acordi entre l'Ajuntament i l'Entitat Gestora, aquesta haurà d'enviar a l'Ajuntament un llistat on s'indiquin totes les reclamacions efectuades en el període, la data i forma de presentació (presencial o telemàtica) i l'estat de les mateixes (resolta o pendent de resoldre). En cas de cobrament de quantitats indegudes, la devolució d'aquestes s'haurà de fer en el termini màxim d'un (1) mes, una vegada comprovat l'error de facturació dins del termini de contestació establert. Les reclamacions que es formulin per danys i perjudicis que es causin per l'Entitat Gestora es regiran per la legislació aplicable, tenint en compte la naturalesa de les mateixes i el seu caràcter contractual o extracontractual.

8. **Preus o prestacions patrimonials de caràcter no tributari del servei:** l'Entitat Gestora estarà obligada a aplicar als diferents tipus de subministraments que s'hagin definit, les prestacions patrimonials de caràcter no tributari que, en cada moment, es trobin en vigor en el servei.
9. **Atenció al client:** l'Entitat Gestora disposarà d'una oficina per a l'atenció i relació amb els usuaris del servei i un número de telèfon gratuït per atendre les reclamacions i averies. Així mateix, posarà a disposició dels clients una pàgina web on hi figurin els preus o prestacions patrimonials de caràcter no tributari vigents en cada moment, normativa d'aplicació, incidències del servei, i tota aquella informació que l'Ajuntament estimi d'interès per als usuaris. Aquesta pàgina web facilitarà un sistema de recepció d'avisos per a la comunicació d'averies o incidències a la xarxa i permetrà realitzar altres gestions relacionades amb l'operativa diària del servei com, per exemple, reclamacions, proporcionar la lectura del comptador, etc .
10. **Visites a les instal·lacions:** l'Entitat Gestora està obligada a col·laborar amb les Autoritats i Centres d'Educació per facilitar, en harmonia amb les necessitats d'explotació, que els abonats, usuaris o públic en general, puguin conèixer el funcionament de les mateixes, sota la seva responsabilitat i criteri, en els moments més adequats per garantir la menor interferència amb la prestació del servei.
11. **Protecció de dades:** l'Entitat Gestora està obligada a garantir la protecció de les dades personals dels abonats, d'acord amb la legislació vigent, tractant les dades necessàries per a l'execució del contracte, elaborant les anàlisis i avaluacions de riscos corresponents i els informes d'interès legítim corresponents en què es ponderin els drets confrontats, i demanant els consentiments necessaris. Igualment, l'Entitat Gestora ha d'atendre els drets de protecció de dades exercitats pels abonats.

ARTICLE 9. DRETS DE L'ENTITAT GESTORA

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

- a) **Lectura de comptadors:** a l'Entitat Gestora haurà de llegir i comprovar el comptador i podrà revisar les instal·lacions interiors dels abonats, podent imposar l'obligació d'instal·lar equips correctors en cas que la instal·lació produeixi perturbacions a la xarxa o no compleixi el que disposa aquest reglament.
- b) **Cobraments per facturació:** a l'Entitat Gestora li assisteix el dret a percebre l'import de les facturacions o càrrecs que, reglamentàriament, facturi a l'abonat.
- c) **Suspensió del subministrament:** L'Entitat Gestora podrà suspendre el subministrament en els termes i condicions que es desprenen d'aquest Reglament.
- d) **Escomeses:** Fer noves escomeses d'abastament als abonats que ho requereixin, i que compleixin prèviament els requisits establerts en aquest reglament.
- e) **Connexions:** Fer les connexions i els entroncaments de noves urbanitzacions o desenvolupaments urbanístics que es facin al municipi, que compleixin prèviament els requisits establerts en aquest reglament.

- f) **Averies provocades:** Facturar la reparació de les averies provocades per tercers a les xarxes municipals.
- g) **Tasques de control:** Fer les tasques de control de les noves xarxes executades per tercers mitjançant l'emissió d'informes vinculants elaborats prèviament i també la supervisió d'aquestes noves xarxes abans de la connexió amb la xarxa municipal.
- h) **Suspensió temporal de servei:** Suspendre temporalment el servei en una part de la xarxa quan sigui imprescindible per al manteniment preventiu o la millora de les instal·lacions.
- i) **Inspeccionar i revisar,** amb les limitacions que estableix aquest reglament, les instal·lacions interiors de subministrament que, per qualsevol causa, estan o poden estar en servei o ús, i intervenir-hi quan faci falta.
- j) **Exigir la contractació del servei o la regularització** de la titularitat del contracte als usuaris del servei que gaudeixin del subministrament sense dur a terme el canvi pertinent de titularitat del contracte, d'acord amb el que estipula aquest reglament.

ARTICLE 10.OBLIGACIONS DE L'ABONAT

Amb independència d'aquelles situacions que siguin objecte d'una regulació especial en aquest Reglament, de les quals puguin derivar-se'n obligacions específiques per a un abonat, aquests tindran, amb caràcter general, les obligacions següents:

1. **Pagament de rebuts i factures:** En reciprocitat a les prestacions que rep, tot abonat vindrà obligat al pagament puntual dels càrrecs que li formuli l'Entitat Gestora d'acord amb els preus o prestacions patrimonials de caràcter no tributari vigents en cada moment. Així mateix, l'abonat vindrà obligat al pagament puntual dels càrrecs que se li facturin derivats dels serveis específics que rebí, per la prestació d'un servei individualitzat.
Pel que fa a consums d'aigua, aquesta obligatorietat de pagament es considerarà extensiva als casos en què aquests s'hagin originat per fuga, avaria o defecte de construcció o conservació de les instal·lacions interiors, o per qualsevol altra causa no imputable a l'Entitat Gestora.
2. **Complir les condicions i obligacions que consten en el contracte i en aquest reglament.**
3. **Respectar les instal·lacions** que integren la infraestructura dels serveis, les xarxes municipals, com a béns de servei públic, queda prohibida la manipulació o alteració de qualsevol element d'aquesta infraestructura per personal no autoritzat.
4. **Comunicació de dades:** l'abonat en tot moment haurà de mantenir actualitzades les dades del contracte i les dades de contacte necessàries per a l'execució del contracte, a més de totes les dades personal que s'hagin comunicat a l'Entitat Gestora.
5. **Conservació d'instal·lacions:** tot abonat haurà d'utilitzar de manera correcta les instal·lacions a la seva disposició, adoptant les mesures necessàries per a la seva adequada conservació i evitant el retorn a la xarxa de possibles aigües contaminants mantenint, a més, els precintes intactes col·locats per part de l'Entitat Gestora que garanteixen la inviolabilitat de l'equip de mesura i de les instal·lacions d'escomesa, en el seu cas, en la seva condició de béns del servei públic, abstenint-se de manipular-les i garantint les condicions idònies per a la presa de lectures.
6. **Facilitats per a les instal·lacions i inspeccions:** tot peticionari d'un subministrament haurà de facilitar a l'Entitat Gestora la col·locació dels elements precisos en la propietat objecte de la sol·licitud, i permetre l'entrada al personal autoritzat que així ho acrediti i per motius justificats, amb la finalitat que pugui efectuar totes les comprovacions que estiguin relacionades amb el subministrament. Igualment, el peticionari haurà de cedir a l'Entitat Gestora l'ús dels locals, recintes o arquetes necessaris per a la instal·lació d'equips de mesura i elements auxiliars adequats en cada cas.

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

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

7. **Comunicació d'averies.** Els abonats hauran de comunicar a l'Entitat Gestora qualsevol avaria o pertorbació (fuites, pèrdues de pressió, etc.) que, a parer seu, es produeixin a la xarxa de distribució pública o a les instal·lacions privades. Igualment, hauran de notificar a l'Entitat Gestora les manipulacions a les xarxes o els usos indeguts d'aigua que puguin ser una causa greu de contaminació o de perill d'accident per a les persones o els béns.
8. Complir les limitacions i les prioritats que l'Entitat Gestora estableixi en l'ús i el consum d'aigua.
9. **Notificació de lectura:** Els abonats hauran de facilitar a l'Entitat Gestora les lectures dels aparells de mesura referides al període o períodes en els quals, per absència o altres causes, no ha estat possible fer la presa de lectures.
10. **Derivacions a tercers:** Els abonats no podran, sota cap concepte, cedir gratuïta o de manera remunerada aigua a tercers, ja sigui amb caràcter permanent o temporal, essent responsables de tota defraudació que es produeixi en el seu subministrament, bé per sí o per qualsevol altra persona que d'ell depengui.
11. **Usos i abast dels serveis:** els abonats estan obligats a utilitzar l'aigua subministrada en la forma i per als usos contractats. Per a qualsevol modificació que impliqui augment de cabal o increment de connexions, l'abonat està obligat a sol·licitar la corresponent autorització a l'Entitat Gestora.
12. **Independència d'instal·lacions:** Quan en una mateixa finca al costat a l'aigua de distribució pública hi hagués aigua d'altra procedència, l'abonat vindrà obligat a establir xarxes i instal·lacions interiors per on circulin o s'emmagatzemin independentment les aigües, sense que hi hagi possibilitat de que es barregin.
13. **Notificació de baixa:** L'abonat que desitgi causar baixa en el subministrament del servei estarà obligat a comunicar per escrit a l'Entitat Gestora aquesta baixa amb l'antelació de quinze (15) dies hàbils indicant, en tot cas, els motius i la data en què ha de cessar el citat subministrament. Per causar baixa ha d'estar al corrent de pagament, abonant tot l'import endeutat si n'hi hagués algun.
14. Tenir instal·lats els elements necessaris tant de reducció com d'elevació de pressió per al funcionament correcte de la instal·lació interior, d'acord amb el que estableix aquest reglament, com reductores de pressió, grups de pressió, etc.

ARTICLE 11. DRETS DE L'ABONAT

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

1. **Contracte:** A la formalització, per escrit, d'un contracte en què s'estipulin les característiques bàsiques dels serveis, expressades segons l'establert en el present Reglament.
2. **Qualitat de l'aigua:** A rebre aigua en les seves instal·lacions que reuneixi els requisits de potabilitat establerts en les disposicions vigents i ser advertits de manera immediata en cas que l'aigua no reunís les condicions mínimes de salubritat legalment requerides.
3. **Servei permanent:** A disposar del subministrament d'aigua potable, d'acord amb les condicions que s'assenyalen en el contracte subscrit entre les parts (Entitat Gestora i Abonat), sense altres limitacions que les establertes en el present Reglament i altres disposicions d'aplicació.

4. **Lectura de comptadors:** A que se li prengui per part de l'Entitat Gestora la lectura a l'equip de mesura que controla el subministrament amb la periodicitat corresponent.
5. **Facturació:** A que se li facturin els serveis que rebí pels conceptes i quanties vigents en cada moment i amb la periodicitat establerta en les Ordenances Reguladores.
6. **Informació en la factura:** A disposar, a més dels rebuts o factures, de la informació necessària que els permeti poder comparar les dades amb la informació que subministra l'equip mesurador.
7. **Atenció al client:** A ser atesos amb la correcció necessària pel personal de l'Entitat Gestora en relació amb els aclariments i les informacions que es puguin plantejar respecte al funcionament del servei.
8. **Execució d'instal·lacions interiors:** A elegir lliurement l'instal·lador autoritzat per l'organisme de l'Administració competent en matèria d'indústria per a l'execució de les instal·lacions interiors, així com el proveïdor del material, que haurà ajustar-se a les prescripcions tècniques reglamentàriament exigibles.
9. **Reclamacions:** A formular reclamacions contra l'actuació de l'Entitat Gestora o els seus empleats. Les reclamacions dels usuaris es tramitaran conforme a l'establert en la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya o norma que la substitueix.
10. **Acreditació d'empleats:** A sol·licitar l'acreditació corresponent als empleats o personal autoritzat per l'Entitat Gestora per a la lectura dels equips mesuradors o la revisió de les instal·lacions.
11. **Informació:** A realitzar consultes sobre les qüestions derivades de la prestació i funcionament del servei que li afectin, així com a rebre contestació per escrit en un termini no superior a un (1) mes de les consultes formulades per aquest procediment. Igualment, tindrà dret a que se li informi de la Normativa Vigent que li és d'aplicació. També pot sol·licitar pressupostos previs a les instal·lacions referents a la contractació.
12. **Comprovació de comptadors:** A sol·licitar a l'Entitat Gestora la comprovació particular dels seus sistemes de mesura i/o sol·licitar la verificació oficial de l'equip mesurador en cas que hi hagi divergències respecte al seu funcionament correcte, d'acord amb el que preveu aquest reglament.

CAPÍTOL III. INSTAL·LACIONS DEL SERVEI

ARTICLE 12. DEFINICIONS I LÍMITS D'INSTAL·LACIONS

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

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

Instal·lacions d'abastament d'aigua potable

1. **Xarxa de distribució:** La xarxa de distribució és el conjunt de canonades i tots els seus elements de maniobra i control que, instal·lats dins de la zona o zones d'abastament responsabilitat de l'Entitat Gestora, i en terrenys de caràcter públic o privat, prèvia constitució de l'oportuna servitud, condueixen aigua potable a pressió, i de la qual se'n deriven les escomeses per als abonats.

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

La clau de registre constitueix l'element diferenciador entre l'Entitat Gestora i l'abonat pel que fa a la conservació, el manteniment i la manipulació (obertura i tancament). El manteniment i la conservació de la clau de tall correspon a l'Entitat Gestora amb carrer a la tarifa existent i, en cas que ho n'hi hagi aquests treballs seran a càrrec de l'abonat. En cas que la clau de registre no existeixi, el límit de la responsabilitat és la intersecció de la escomesa amb el límit de la parcel·la d'ús privat o immoble.

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

ARTICLE 13. AUTORITZACIONS DE POSADA EN SERVEI

1. Els abonats hauran d'informar a l'Entitat Gestora de les modificacions que pretenen realitzar en la disposició o característiques de les seves instal·lacions interiors de

- subministrament d'aigua, així com obtenir del propietari de l'immoble al qual pertanyin, les autoritzacions precises per dur a terme les modificacions citades.
2. Quan l'Entitat Gestora observi o comprovi l'existència d'alguna anomalia o deficiència que exigís la realització d'obres per a la seva esmena, es requerirà al propietari ordenant-li l'execució de les què es determinin en el termini que es fixi, transcorregut el qual sense haver-les efectuat es procedirà per l'Ajuntament a la rescissió del contracte de servei i s'aplicarà la sanció corresponent.
 3. Instal·lacions interiors per al subministrament d'aigua:
 - a) Les instal·lacions interiors per al subministrament d'aigua seran executades per un instal·lador autoritzat per l'organisme competent i s'ajustaran al disposat en el Codi Tècnic de l'Edificació i altra normativa aplicable.
 - b) La conservació i manteniment d'aquestes instal·lacions, excepte els aparells de mesura seran per compte i a càrrec del titular o titulars del subministrament existent en cada moment.

CAPÍTOL IV. ESCOMESES

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

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

ARTICLE 15. CONDICIONS PER A LA CONNEXIÓ

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

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

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

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

1. Quan **dins de l'àrea de cobertura** s'hagi formalitzat la corresponent concessió d'escomesa, l'Entitat Gestora haurà de realitzar els treballs, prèvia presentació, acceptació i pagament per part del sol·licitant, necessaris per a la posada en servei de l'escomesa d'abastament d'aigua.

L'Entitat Gestora amb caràcter simultani remetrà còpia d'aquest pressupost a l'Ajuntament de Granollers per al seu control. Els quadres de preus unitaris que serviran de base per a la confecció dels citats pressuposts hauran estat aprovats per l'Ajuntament.

2. Quan es tracti d'escomeses que es trobin **fora de la zona de cobertura** del servei, de manera que sigui necessària una ampliació o modificació de la xarxa existent, s'informarà a l'Ajuntament i després de la pertinent aprovació d'aquest, s'inclouran aquests treballs en el pressupost al qual es refereix l'apartat anterior, essent satisfet igualment pel sol·licitant el cost dels mateixos.

ARTICLE 17. AMPLIACIONS DE LA XARXA

Les obres d'ampliació s'executaran, com a norma general, per l'Entitat Gestora, tot i que excepcionalment poden ser executades per contractista autoritzat degudament per la qual cosa ha de disposar de l'homologació o classificació corresponent, essent l'Entitat Gestora la responsable de la supervisió de l'execució. En tots els casos, les connexions i els entroncaments amb les xarxes municipals ja existents han de ser executades materialment per l'Entitat Gestora, a càrrec del sol·licitant.

Aquestes prolongacions hauran de ser efectuades per terrenys de domini públic. No obstant, quan per circumstàncies justificades per part de l'Entitat Gestora i a criteri de l'Ajuntament de Granollers, no sigui possible donar compliment, els particulars propietaris dels terrenys afectats hauran de posar-los a disposició de l'Entitat Gestora en una superfície igual a la delimitada per una franja de dos metres d'ample al llarg del recorregut longitudinal de la conducció, no podent obstaculitzar per cap mitjà, l'accés al personal autoritzat.

Les prolongacions de la xarxa s'han d'executar amb un diàmetre suficient per cobrir les demandes futures. Aquestes prolongacions s'han d'estendre fins que cobreixin tota la façana de la parcel·la, i a partir d'aquestes, s'han d'executar les escomeses que han de proveir els immobles.

Seràn propietat de l'Ajuntament de Granollers totes les prolongacions que es duiguin a terme de la xarxa general, així com les xarxes interiors de les urbanitzacions, una vegada connectades a les canalitzacions municipals, essent a càrrec de l'Entitat Gestora les despeses de manteniment, conservació i explotació, un cop rebudes definitivament.

ARTICLE 18. URBANITZACIONS I POLÍGONS

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

- c) Les modificacions i reforços que s'haguessin d'efectuar en els enllaços de les xarxes interiors de la urbanització o polígon amb les conduccions de la xarxa general, quedaran perfectament delimitades en el projecte previ, i s'executaran per l'Entitat Gestora i a càrrec del promotor o propietari de la urbanització.
 - d) En cap cas el promotor està autoritzat a fer les escomeses de proveïment en els possibles edificis, solars o parcel·les de què es tracti.
4. Prèviament a la connexió amb la xarxa municipal, s'han de portar a terme i acreditar a càrrec del promotor proves de pressió i estanquitat satisfactòries en totes les xarxes de proveïment i en tots els elements accessoris que s'hi hagin instal·lat i també s'han de fer tasques de neteja i desinfecció de la nova xarxa, a més de disposar de l'aprovació de l'autoritat sanitària, tal i com estableix la normativa vigent.
5. Per al manteniment correcte de les noves xarxes, un cop s'hagin executat, l'agent urbanitzador ha d'aportar a l'Ajuntament i l'Entitat Gestora els plànols finals d'obra digitalitzats i també l'aixecament topogràfic corresponent amb tots els elements de la xarxa.
6. Una vegada finalitzades les instal·lacions de les xarxes interiors de la urbanització o polígon, aquestes seran verificades per l'Entitat Gestora, la qual informará a l'Ajuntament per a la recepció de les instal·lacions passant a domini públic i adscripció al servei de les mateixes. Si, transcorregut més d'un any des de la finalització de les obres, aquestes no han estat rebudes per l'Ajuntament, es realitzarà una prova de recepció en les mateixes condicions assenyalades anteriorment, a compte i càrrec del promotor o propietari, tenint en compte totes les modificacions que li indiqui l'Entitat Gestora, a fi que la nova xarxa que s'incorpori al servei compleixi les normes vigents en el moment de la recepció.

ARTICLE 19. FIXACIÓ DE CARACTERÍSTIQUES

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

ARTICLE 20. TRAMITACIÓ DE SOL·LICITUDS

1. D'acord amb l'estipulat en el present Reglament, les sol·licituds per a la concessió d'escomeses de subministrament es faran pel peticionari a l'Entitat Gestora en l'imprès normalitzat que a tal efecte faciliti aquesta. A la referida sol·licitud s'haurà d'acompanyar com a mínim, la següent documentació:
- a) N.I.F. / C.I.F. del sol·licitant.
 - b) Document que acredita el dret d'ús o titularitat de l'immoble, per al local o fina per a la qual es sol·licita el subministrament (escriptura de propietat, contracte d'arrendament, acceptació d'herència, contracte de cessió d'ús, etc.)
 - c) Número de compte bancari per domiciliar el pagament de les factures.
 - d) Número de telèfon mòbil o adreça de correu electrònic, per rebre comunicacions i avisos per via telefònica o per a la facturació digital, si el client demana aquest servei.
 - e) Llicència d'activitat o document que acrediti l'ús que es pretén donar a l'aigua sol·licitada, segons epígraf de l'Impost d'Activitats Econòmiques, en el cas d'usos diferents del domèstic.
 - f) Certificat emès per instal·lador competent i segellat pels Serveis d'Indústria de la Generalitat de Catalunya, que certifiqui que la instal·lació receptora és acord a la normativa vigent.
 - g) Per al cas de subministraments provisionals (obres, fires, circs, etc.): llicència municipal d'obres o llicència municipal corresponent.
 - h) Qualsevol altra documentació que estimi oportuna l'Entitat Gestora.

2. Els serveis tècnics de l'Entitat Gestora han de determinar, a partir de les dades que aporta el sol·licitant, de les peculiaritats de l'immoble i de l'estat de les seves xarxes, les característiques necessàries per a l'execució de les escomeses.
Per aquest motiu, el sol·licitant de l'escomesa està obligat a presentar en el moment de fer la sol·licitud, a més de les dades i la documentació que es requereix per a la contractació del servei, la documentació tècnica necessària per a la determinació de les característiques de l'escomesa, entre les quals s'ha de destacar:
 - Memòria tècnica de les instal·lacions, d'aigua potable o contra incendis: subscripta pel tècnic autor del projecte de les obres d'edificació o, si s'escau, un document del redactor del projecte. Aquesta memòria ha de recollir, com a mínim, la justificació de la secció de l'escomesa d'abastament, i també els plans en què es representi l'escomesa i la instal·lació interior d'abastament (emplaçament, diàmetre i material).
3. A la vista de les dades que aporti el sol·licitant, de les característiques de l'immoble i de l'estat de les xarxes de distribució, l'Entitat Gestora comunicarà al peticionari, en el termini de quinze (15) dies hàbils, a comptar des de la data de presentació de la sol·licitud, la decisió de concedir o denegar l'escomesa sol·licitada i, en aquest darrer cas, les causes de denegació.
4. Quan es sol·liciti una escomesa d'obra, s'acompanyarà amb la documentació corresponent a les escomeses definitives, a fi que l'Entitat Gestora estableixi els punts de connexió, i les característiques de les escomeses d'obra, de conformitat amb les que hagin de ser definitives. Les connexions d'obra quedaran cancel·lades automàticament al finalitzar oficialment les obres per les quals es sol·licitaren.
5. En cas de concedir l'escomesa, l'Entitat Gestora presentarà al sol·licitant el pressupost de l'import dels treballs a realitzar. En cas que la sol·licitud sigui denegada, l'Entitat Gestora comunicarà al sol·licitant les causes de la denegació. Al mateix temps el sol·licitant, disposarà d'un termini de trenta (30) dies naturals per complir amb els requeriments que li hagin estat formulats per l'Entitat Gestora, o bé per presentar davant la mateixa les alegacions que consideri oportunes. Transcorregut aquest termini sense que s'hagi complimentat el reglamentat, s'entendrà renunciada la sol·licitud, sense més obligacions per a l'Entitat Gestora.
6. Seran causes de denegació de la sol·licitud d'escomesa:
 - La falta de presentació d'algun dels documents exigits, o de les modificacions/esmenes procedents, després de ser requerit per això el sol·licitant per l'Entitat Gestora.
 - Per no reunir l'immoble o les instal·lacions les condicions imposades en el present Reglament.
 - Quan alguna part de les instal·lacions generals hagi de passar per una propietat de tercers, sense que s'acrediti la constitució de la servitud de pas, inscrita en el Registre de la Propietat, o no s'adquireixi la franja de terreny afectada.
 - Quan el cabal disponible a la xarxa d'abastament sigui insuficient per donar cobertura a la petició.
 - Quan la pressió en el punt d'escomesa d'abastament sigui insuficient per a un servei correcte, i no s'hagi instal·lat, a càrrec de l'abonat, el grup d'elevació i el dipòsit corresponent.
 - Quan la pressió en el punt d'escomesa d'abastament sigui excessiva per a un servei correcte, i no s'hagin instal·lat, a càrrec de l'abonat, les mesures de reducció de pressió adequades.
 - Quan es comprovi que l'ús que es pretén donar a l'aigua no està autoritzat per aquest Reglament.
 - Quan el sol·licitant no estigui al corrent de pagament amb l'Entitat Gestora.

7. El tractament de les dades que siguin facilitades pel sol·licitant a l'Entitat Gestora o a l'Ajuntament de Granollers s'ajustarà al règim jurídic previst pel que fa a protecció de dades de caràcter personal.

ARTICLE 21. FORMALITZACIÓ DE LA CONCESSIÓ D'ESCOMESA

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

ARTICLE 22. EXECUCIÓ I CONSERVACIÓ D'ESCOMESA

La instal·lació de les escomeses domiciliàries des de la xarxa en servei o la renovació d'aquestes és competència exclusiva de l'Entitat Gestora, que ha de portar a terme els treballs i les instal·lacions corresponents a càrrec del peticionari.

Les escomeses, sempre que sigui possible, s'han de fer en càrrega per evitar als usuaris talls de subministrament.

L'Entitat Gestora ha d'elaborar els pressupost per a l'execució de les obres d'acord amb el quadre de preus vigent. El termini màxim de lliurament del pressupost es d'1 mes, des del moment en què es lliura la documentació que es requereix per elaborar-lo.

La prolongació de la escomesa interior de l'edifici fins a la bateria de comptadors s'ha de dur a terme per zones comunes d'accés lliure per als empleats de l'entitat subministradora i amb el traçat més curt possible, i mai s'ha de fer per dependències o locals privatis ni per edificis, finques o solars diferents del que es proveeix.

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

ARTICLE 23. SUBMINISTRAMENT PROVISIONAL D'AIGUA PER A OBRES

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

- Mitjançant comptador col·locat a l'efecte, en lloc apropiat segons el parer de l'Entitat Gestora.
- L'usuari satisfarà l'aigua subministrada de conformitat amb l'Ordenança vigent en cada moment.
- El subministrament d'aigua per a obres, després d'haver obtingut la llicència urbanística o d'activitat preceptiva, té caràcter provisional i una durada limitada en el temps vinculada a la vigència de la llicència d'obres.
- En acabar les obres, i en el termini màxim de 15 dies, a comptat des del certificat de final d'obra de l'edificació, el titular de la llicència municipal n'ha de sol·licitar la cancel·lació davant l'Entitat Gestora.
- Es considerarà "frau" la utilització d'aquest subministrament per a usos diferents al d'obres.

CAPITOL V. COMPTADORS

ARTICLE 24. NORMATIVA DELS COMPTADORS

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

- Directiva 2014/32/UE, del Parlament Europeu i del Consell del 26 de febrer de 2014 sobre l'harmonització de les legislacions dels Estats membres en matèria de comercialització d'instruments de mesura (refosa).
- Reial Decret 244/2016, de 3 de juny, pel qual es desenvolupa la Llei 32/2014, de 22 de desembre, de Metrologia.

- c) UNE-EN ISO 4064-1:2015 Comptadors d'aigua per a aigua freda potable i aigua calenta.
- d) Ordre ICT/155/2020, de 7 de febrer, per la qual es regula el control metrològic de l'Estat de determinats instruments de mesura, derivada de la Directiva Europea 2014/32/UE, "International recommendation-Water metres for cold potable water and hot water. Part 1 – Metrological and technical requirements"
La ITC /155/2020 regula el control metrològic de l'Estat de determinats instruments de mesura, que substitueix les vint ordres que existeixen en l'actualitat sobre instruments de mesura.

ARTICLE 25. NORMES GENERALS

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

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

- a) **Comptador únic:** quan en l'immoble o finca només hi hagi un habitatge o local, en subministraments provisionals per a obres i en polígons en procés d'execució d'obres i fins que no siguin rebudes les seves xarxes de distribució interior.
- b) **Bateria de comptadors divisionaris:** quan hi hagi més d'un habitatge o local, serà obligatori instal·lar un aparell de mesura per a cadascuna d'elles i els necessaris per als serveis comuns. El sistema de control de consums per als immobles situats en carrers de caràcter privat o supòsits similars, i els conjunts d'edificacions sobre soterranis comuns, es controlarà mitjançant un comptador general, independentment de la bateria de comptadors divisionaris. Les bateries han de ser homologades i les miden han de permetre el muntatge dels comptadors de telemesura homologats per l'empresa subministradora del servei
- c) **Comptador general:** S'instal·larà quan doni subministrament a una única unitat de consum, o quan la bateria de comptadors divisionaris estigui en una situació diferent a la de la façana de l'edifici, del mur de tancament del solar o del vestíbul de l'edifici.

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

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

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

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

ARTICLE 26. INSTAL·LACIÓ I MANTENIMENT DEL COMPTADOR

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

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

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

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

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

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

1. Comptador únic

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

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

2. Bateria de comptadors divisionaris

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

Les bateries per a centralització de comptadors respondran a tipus i models oficialment aprovats i homologats pel Ministeri d'Indústria o, si no, autoritzats per la Direcció General d'Indústria de la junta de la comunitat autònoma corresponent o organisme competent.

Condicions dels locals:

- Els locals per a bateries de comptadors han de tenir una altura mínima de 2,5 metres i les dimensions de la planta han de permetre que hi hagi un espai lliure a cada costat de la bateria o bateries de 0,60 m i un altre espai lliure de 1,2 m davant de la bateria, un cop mesurada amb els comptadors i les claus de maniobra.
- Les parets, el sostre i el terra d'aquests locals han d'estar impermeabilitzats, de manera que s'impedeixi la formació d'humitat en els locals perifèrics. Han de disposar d'un embornal amb capacitat de desguàs equivalent al cabal màxim que pugui aportar qualsevol de les conduccions derivades de la bateria, en cas que es produeixi una sortida lliure d'aigua.

- Han d'estar dotats d'il·luminació artificial, que assegurí un mínim de 100 lux en un pla situat a 1 metre sobre del terra. La porta d'accés ha de tenir unes dimensions mínimes de 0,8m x 2,05m, s'ha d'obrir cap a l'exterior del local i ha d'estar construïda amb materials inalterables per la humitat i dotada amb un pany homologat per l'Entitat Gestora. La distància entre el comptador més elevat i el sostre del local ha de ser com a mínim de 0,5m.
- S'ha d'instal·lar, en un lloc destacat i de manera visible, un quadre o esquema en què, de manera indeleble, quedin senyalitzats de manera adequada els diferents muntants i sortides de bateries i la seva correspondència amb els habitatges o locals. La responsabilitat de la senyalització de la bateria de comptadors correspon a l'instal·lador especialitzat, contractat pel promotor, que hagi realitzat la instal·lació interior.
- L'ús d'aquests locals ha de ser exclusiu per a bateries de comptadors i ha d'estar sempre accessible.

Condicions dels armaris:

- En cas que les bateries de comptadors estiguin instal·lades dins d'armaris, les dimensions dels armaris han de permetre que hi hagi un espai lliure a cada costat de la bateria de 0,5m i un altre espai lliure de 0,20m entre la cara interior de la porta i els elements que hi estan més a prop.
- Han de complir igualment les condicions restants que s'exigeixen als local, si bé els armaris han de tenir unes portes amb unes dimensions que, un cop obertes, deixin un buit que abasti la totalitat de les bateries i els seus elements de mesura i maniobra.
- Els armaris han d'estar situats de manera que davant, i en tota la longitud, hi hagi un espai lliure d'1 metre, i la superfície de terra davant seu sigui horitzontal i com a mínim de 0,60m. Han d'estar dotats d'il·luminació artificial, que assegurí un mínim de 100 lux en un pla situat a 1 metre sobre la terra.
- S'ha d'instal·lar, en un lloc destacat i de manera visible, un quadre o esquema en què, de manera indeleble, quedin senyalitzats de manera adequada els diferents muntants i sortides de bateries i la seva correspondència amb els habitatges o locals. La responsabilitat de la senyalització de la bateria de comptadors correspon a l'instal·lador especialitzat, contractat pel promotor, que hagi realitzat la instal·lació interior.
- La porta ha de tenir una vorada d'una altura mínima de 10 cm, que impedeixi la sortida de l'aigua a l'exterior de l'armari en cas que es trenqui algun conducte. Han de disposar d'un embornal amb capacitat de desguàs equivalent al cabal màxim que pugui aportar qualsevol de les conduccions derivades de la bateria, en cas que es produeixi una sortida lliure d'aigua.
- L'ús d'aquests armaris ha de ser exclusiu per a bateries de comptadors i ha d'estar sempre accessible.

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

ARTICLE 27. CUSTODIA DEL COMPTADOR

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

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

Els comptadors no es poden canviar d'emplaçament, ni ser manipulats, llevats dels supòsits contemplats en aquest Reglament.
Quan es trenqui el precinte, ja sigui fortuïtament o per qualsevol altre motiu, l'abonat que en tingui coneixement ho ha de comunicar immediatament a l'Entitat Gestora dels serveis

ARTICLE 28. REVISIÓ, REPARACIÓ I RENOVACIÓ DE COMPTADORS

Serà necessària la substitució del comptador per un altre en perfectes condicions, en cas que per part de l'abonat o l'Entitat Gestora es detecti qualsevol avaria o aturada del comptador. En aquests supòsits, l'Entitat Gestora, a càrrec de les despeses de manteniment i conservació, realitzarà aquesta substitució.

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

ARTICLE 29. REALITZACIÓ DE COMPROVACIONS

Els comptadors seran conservats per l'Entitat Gestora a càrrec de les despeses de manteniment i conservació el servei, podent aquesta sotmetre'ls a totes les verificacions que consideri necessàries i procedir a la seva substitució en cas de funcionament defectuós. D'acord amb el que s'estableix en aquest Reglament, l'abonat té l'obligació de facilitar als representants i operaris de l'Entitat Gestora l'accés al comptador sempre que es presenti la corresponent autorització per part d'aquests.

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

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

Per a dur a terme la verificació, l'Entitat Gestora del servei haurà de desmuntar el comptador i l'ha d'enviar a la Delegació d'Indústria de l'organisme competent o a un laboratori acreditat degudament per al mesurament de comptadors d'aigua i ha de substituir immediatament el comptador que s'ha de verificar per un altre que estigui homologat correctament.

Aplicació dels resultats de comprovació:

- a) Quan el funcionament sigui correcte les despeses de verificació aniran a càrrec de la part que l'ha promogut.
- b) Quan el funcionament és incorrecte les despeses de verificació aniran a càrrec de l'Entitat Gestora dels serveis, llevat que l'error benefici a l'abonat i s'ha de procedir, en l'ordre econòmic, igual que en les verificacions oficials.
- c) Quan es produeixi una disconformitat amb el resultat de la comprovació particular entre l'abonat i l'Entitat Gestora dels serveis, qualsevol de les parts pot sol·licitar la verificació oficial del comptador amb total sotmetiment a les conseqüències que es derivin.

ARTICLE 30. VERIFICACIÓ OFICIAL I PRECINTAT

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

obligatòria per les parts. L'Entitat Gestora dels serveis està obligada al precintat, retirada i posada a disposició de l'organisme competent.

Aplicació dels resultats de la verificació oficial:

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

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

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

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

ARTICLE 31. REGULARITZACIÓ DELS CONSUMS PER ATURADA O MAL FUNCIONAMENT

Quan es detecti l'aturada o mal funcionament del comptador, com a conseqüència de les comprovacions particulars o verificacions oficials o qualsevol altre sistema de detecció previst en aquest Reglament, la determinació del consum del període actual i regularització de períodes anteriors s'efectua d'acord amb les regles d'estimació de consum contingudes a l'Article 52 del present Reglament.

ARTICLE 32. CANVI D'EMPLAÇAMENT DEL COMPTADOR

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

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

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

ARTICLE 33. RETIRADA DEL COMPTADOR

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

- Per l'extinció del contracte.
- Per la substitució definitiva provocada per l'avaría de l'equip de mesura.
- Per substitució per un altre motivada per renovació periòdica, canvi tecnològic, adequació als consums reals o a un nou contracte, etc. Així mateix, per la substitució temporal per a verificacions oficials.
- Provisionalment, per falta de pagament de les factures emeses, de conformitat amb les limitacions imposades pel present Reglament.
- Per altres causes que, a petició de l'Entitat Gestora, puguin ésser autoritzades per l'Ajuntament de Granollers, el qual ha de determinar si la retirada és provisional o definitiva o si l'aparell de mesura ha d'ésser substituït per un altre.

CAPÍTOL VI. CONDICIONS DEL SUBMINISTRAMENT D'AIGUA

ARTICLE 34. CARÀCTER DEL SUBMINISTRAMENT D'AIGUA

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

- Subministrament per a **ús domèstic**, quan l'aigua s'utilitzi per atendre les necessitats ordinàries de la vida, com per exemple beguda, preparació d'aliments, higiene i rentat, etc.
- Subministrament per a **ús comercial**, quan l'aigua s'utilitzi per a locals comercials i de negoci, i als comerços o les indústries en què el procés per a l'obtenció, la transformació o la fabricació d'un producte l'aigua no intervé de manera predominant.
- Subministrament per a **ús industrial**, quan l'aigua intervé com a element del procés de fabricació, per incorporar al producte o com a determinant del resultat, sigui com a força motriu o com a agent mecànic o químics, i constitueix un element principal en tota mena d'indústries.
- Subministrament per a **ús agrícola i ramader**, quan l'aigua s'utilitzi per a reg per a l'obtenció de productes agrícoles o la satisfacció de les necessitats de la ramaderia comprès en una explotació familiar, de manera que els usos domèstics de manera que els usos domèstics de l'habitatge i de l'explotació s'hi integren.
- Subministrament **per a obres**, quan l'aigua s'utilitza per a l'execució d'obres o construccions. Aquest tipus de subministrament sempre ha de tenir una vigència limitada temporalment en el temps, limitada exclusivament al període de l'obra que s'ha d'executar.
- Subministrament per a **ús contra incendis**, quan l'aigua s'utilitza per a la prevenció d'incendis. El consum en aquests contractes ha de ser esporàdic i s'ha d'adreçar exclusivament a l'extinció d'incendis, ha d'estar justificat i s'ha de comunicar a l'Entitat Gestora en cas que se n'hagi fet ús.
- Altres usos**, quan l'aigua s'utilitza per a qualsevol altre ús, diferents dels usos que s'acaben de definir; com ús recreatiu, jardineria pública, instal·lacions d'oci o lleure.

ARTICLE 35. PRIORITAT DEL SUBMINISTRAMENT D'AIGUA

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

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

ARTICLE 36. RESERVES D'AIGUA

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

ARTICLE 37. SERVEI CONTRA INCENDIS EN INSTAL·LACIONS INTERIORS

- Les instal·lacions contra incendis seran absolutament independents de les destinades a qualsevol altra finalitat, i d'elles no podrà efectuar-se'n cap derivació per a un altre ús. Les escomeses per als serveis contra incendis han de disposar d'un comptador independent, de pas lliure, el diàmetre o cabal s'han d'establir en el projecte tècnic de la instal·lació contra incendis que ha d'estar signat per un tècnic competent, i la instal·lació ha de complir la legislació vigent.

2. Queda prohibit agafar aigua de qualsevol element d'aquestes instal·lacions, excepte en cas d'incendi.
3. Tot sistema que constitueixi la instal·lació contra incendis s'alimentarà a través d'una escomesa a la xarxa pública de distribució independent a la xarxa del subministrament ordinari.
4. Quan la normativa específica d'incendis exigeixi una pressió en la instal·lació interior de l'abonat que no sigui la que l'Entitat Gestora garanteix, serà responsabilitat del propi abonat establir i conservar els dispositius de pressió que li permetin donar compliment a la normativa específica abans citada.
5. La connexió a la xarxa pública d'un subministrament contra incendis requerirà la formalització prèvia del contracte corresponent entre l'Entitat Gestora i l'abonat. Aquests contractes tindran la mateixa tramitació i caràcter que els de subministrament ordinari. No obstant, aquests contractes seran únicament per a subministrament d'aigua i hauran de constar del corresponent certificat d'instal·lació contra incendis.

ARTICLE 38. SOBRE LES CONNEXIONS DE LES FONTS DE BOCA

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

ARTICLE 39. NOVES XARXES DE REG DE PARCS I JARDINS

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

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

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

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

CAPÍTOL VII. CONCESSIÓ I CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT D'AIGUA

ARTICLE 40. SOL·LICITUD DE SERVEIS

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

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

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

ARTICLE 41. CONTRACTACIÓ

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

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

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

Una vegada satisfetes totes les obligacions i complerts tots els requisits corresponents pel sol·licitant, l'Entitat Gestora estarà obligada a la posada en servei de la instal·lació en el termini establert de cinc (5) dies hàbils a partir de la data de contractació i abonament, excepte quan hi hagi un acord amb l'usuari per a un termini diferent, un defecte en la instal·lació interior, una causa de força major o una causa justificada aliena a l'empresa. No és aplicable aquest termini a les contractacions que porten associada la realització de l'escomesa nova o la modificació de l'existent, en aquest cas, l'Entitat Gestora ha d'informar del termini aproximat d'execució en el moment de la contractació.

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

ARTICLE 42. CONTRACTE ÚNIC PER A CADA SUBMINISTRAMENT

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

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

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

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

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

ARTICLE 43. CAUSES DE DENEGACIÓ DEL CONTRACTE

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

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

ARTICLE 44. TITULARITAT DEL CONTRACTE I CANVI DE TITULAR

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

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

La sol·licitud de canvi de titular ha de ser subscripta pel nou titular. Un cop s'ha rebut la sol·licitud i s'ha comprovat el compliment de tots els requisits per a la contractació, el prestador del servei ha d'estendre un nou contracte a nom del nou titular. El canvi de titularitat del contracte comporta necessàriament la cessió, per part de l'anterior titular, del comptador que hi ha instal·lat el nou titular del contracte.

Es pot dur a terme la cessió del contracte exclusivament amb la sol·licitud del nou titular, sempre que aquest acrediti la possessió o ús lícit i exclusiu de l'immoble, sense que el titular anterior hi tingui drets, amb la peculiaritat que en aquests casos la cessió del comptador queda sotmesa al possible requeriment del comptador per l'anterior titular durant un termini de 30 dies des del canvi de titular. En cas que el comptador sigui requerit per l'anterior titular, el nou titular haurà d'instal·lar un altre comptador a càrrec seu.

ARTICLE 45. DADES DELS ABONATS I USUARIS

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

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

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

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

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

ARTICLE 46. SUBROGACIÓ

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

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

ARTICLE 47. DURADA DEL CONTRACTE

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

Els subministraments provisionals es contractaran sempre amb caràcter temporal.

ARTICLE 48. SUSPENSIÓ DEL CONTRACTE

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

1. **Subministrament sense contracte:** quan un usuari guadeixi del subministrament sense contracte que l'empara i es negui a subscriure'l a requeriment de l'Entitat Gestora. En aquests casos es farà el tall immediat del subministrament en cas que l'Entitat Gestora no tingui coneixement del usuari del servei o dels habitants de l'habitatge.
2. **Ús diferent del que s'ha contractat:** en tots els casos en què l'abonat utilitzi l'aigua que se li subministra per a usos diferents dels que ha contractat.
3. **Avaria en la instal·lació interior:** quan es generi una avaria en l'anomenada "instal·lació interior" i l'abonat no la repari, atès que el seu manteniment és exclusiu de l'abonat i la manca de reparació de la instal·lació comporti un ús indegut de l'aigua, que pugui generar fins i tot perjudicis a tercers. En aquests casos es pot fer el tall immediat del subministrament per evitar danys o riscos a tercers, i es pot estimar l'aigua consumida a causa de l'avaría en cas que aquesta, pel lloc on estigui localitzada, no hagi pogut ser registrada pel comptador.
4. **Subministrament a tercers:** quan l'abonat estableixi o permeti establir derivacions en la seva instal·lació per al subministrament d'aigua a altres finques, locals o habitatges diferents dels que s'han consignat en el contracte de subministrament.
5. **Derivacions clandestines o preses directes:** quan el personal de l'Entitat Gestora trobi derivacions o preses directes en les seves xarxes amb consum d'aigua sense cap contracte, és a dir, realitzades clandestinament. En aquest cas l'Entitat Gestora pot fer el tall immediat de l'aigua en aquestes derivacions, i n'ha de donar compte posteriorment, per escrit, al titular del contracte.
En tot cas, es farà el tall immediat del subministrament en els casos en què es detecti una manipulació de la instal·lació que pugui permetre la defraudació de fluid, en els quals no sigui possible l'eliminació amb caràcter immediat de la irregularitat de la manipulació que han detectat els operaris de l'Entitat en el mateix moment d'identificar-la.
6. **Impediment de revisió:** quan l'abonat no permeti l'entrada en el local que té el subministrament contractat, en hores hàbils o de relació normal amb l'exterior, al personal que, autoritzat per l'Entitat Gestora i proveït de la documentació d'identitat corresponent, tracti de revisar les instal·lacions; en aquest cas, és necessari que el personal de la inspecció estengui acta dels fets en la qual es deixi constància de la negativa a l'accés, i també dels motius que justifiquen la necessitat de la revisió.
7. **Retorn per irregularitat de xarxa interior:** Quan la xarxa interior de l'abonat no disposi dels equips preceptius per evitar el retorn d'aigua des de la xarxa interior a la xarxa municipal, cosa que pot afectar la potabilitat de l'aigua a la xarxa de distribució, i l'abonat no adopti les mesures oportunes. En cas que aquesta irregularitat es materialitzi en un risc per a la potabilitat de la xarxa, es podrà fer el tall immediat del subministrament, amb la comunicació posterior de les causes que l'han motivat al titular del contracte.
8. **Negativa a l'adequació de l'arqueta o instal·lació interior:** per la negativa de l'abonat a modificar el registre o arqueta del comptador, i fins i tot la instal·lació interior corresponent, quan això sigui necessari per substituir el comptador per qualsevol de les causes que autoritza aquest reglament.

9. **Barreja d'aigües:** quan l'abonat barregi aigua d'una altra procedència i, requerit per l'Entitat Gestora perquè anul·li aquesta anomalia, no en faci efectiva l'anul·lació en el termini màxim de 5 dies.
10. **Impossibilitat de lectura:** quan durant 4 períodes consecutius persisteixi la impossibilitat de prendre la lectura dins el règim normal establert a aquest efecte, i tampoc és aportada per l'abonat, l'Entitat Gestora podrà suspendre transitòriament el subministrament, fins que l'abonat accedeixi a modificar, a càrrec seu i pel seu compte, la instal·lació interior, de manera que el comptador quedi situat a l'exterior i no s'hi dificulti l'accés per poder prendre la lectura, o la instal·lació de l'equip de telelectura, que serà a càrrec de l'abonat.
11. **Manipulació:** quan es produeixi la manipulació del comptador o del precinte del comptador i no sigui possible restaurar la legalitat de la instal·lació mitjançant l'eliminació de la irregularitat de la manipulació que s'ha detectat amb caràcter immediat pels operaris de l'Entitat Gestora en el mateix moment d'identificar-la.
12. **Impagament:** quan es produeix l'impagament d'una factura emesa per l'Entitat Gestora, un cop ha transcorregut el període voluntari de pagament establert.
13. **Manca de documentació requerida:** quan, després de l'alta mitjançant la contractació electrònica o per qualsevol altre mitjà, no s'aporta la documentació requerida en el termini establert a aquest efecte.
14. **Modificació de consum:** en fer modificacions de consum que produeixin increments desproporcionats o superiors al cabal previst en el moment de la contractació, de manera que pugui afectar el cabal o la pressió de la xarxa municipal.
15. **Modificació de titularitat de l'immoble:** quan es comprovi que el titular del contracte no té la condició de propietari o titular d'un dret real de gaudi limitatiu de domini sobre el bé que s'ha de proveir, llevat de les excepcions que es recullen en aquest reglament
16. **Infracció greu o molt greu:** en tots els casos en què la conducta de l'usuari es pugui considerar com a falta greu o molt greu, segons la qualificació recollida en aquest reglament.

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

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

ARTICLE 49. PROCEDIMENT DE SUSPENSÍO

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

2. Quan hi hagi qualsevol motiu o causa per fer el tall de subministrament, d'acord amb el que preveu aquest reglament, l'Entitat Gestora haurà de trametre a l'abonat una notificació, per qualsevol mitjà que deixi constància de la tramesa, amb la qual s'adverteixi de la suspensió del subministrament prevista. Aquesta notificació ha de contenir almenys la següent informació:

- Número de contracte
- Adreça de subministrament.
- Causa que motiva la suspensió del subministrament.
- Data prevista de tall o a partir de la qual es pot dur a terme la suspensió del subministrament.

- Adreça i horari de les oficines comercials de l'entitat subministradora, i també altres mitjans de contacte amb l'entitat subministradora per mitjà dels quals l'abonat pugui fer l'esmena de les causes de la suspensió.
- En cas que la causa del tall sigui motivada per un impagament de factures, informació sobre la possible existència d'ajudes dels serveis socials de l'Ajuntament o altres administracions per al pagament dels subministraments en cas que l'abonat estigui en situació de vulnerabilitat.

Adicionalment a la tramesa de l'avís de tall a l'abonat, l'Entitat Gestora ha de comunicar a l'Ajuntament el nom del titular del subministrament, l'adreça del subministrament, la causa o causes que motiven la suspensió i la data prevista de suspensió del subministrament o a partir de la qual s'ha previst dur-ne a terme la suspensió, per tal que l'Ajuntament pugui comprovar la possible existència d'una situació de vulnerabilitat de l'abonat en cas que el tall de subministrament derivi d'un impagament. Abans de la data prevista del tall, els serveis socials de l'Ajuntament hauran de comunicar a l'entitat subministradora la situació de vulnerabilitat social de l'abonat.

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

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

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

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

ARTICLE 50. EXTINCIÓ I RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE

Es durà a terme per les següents causes:

1. A petició de l'abonat, en els casos que sigui possible.
2. Per les causes previstes en el contracte de subministrament.
3. Per l'ús indegut de les instal·lacions, que comporti perill per a la seguretat del servei o danys a tercers.
4. Per incompliment de les normes previstes en aquest reglament.
5. En ser enderrocat l'immoble per al qual es va concedir el subministrament.
6. Per mort del titular del subministrament.
7. Per transcurs de 3 mesos des de la suspensió de subministrament sense que l'abonat hagi esmentat les causes que van motivar la suspensió.

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

CAPÍTOL VIII. CONSUM I FACTURACIÓ

ARTICLE 51. LECTURA DE COMPTADORS

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

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

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

ARTICLE 52. IMPOSSIBILITAT DE LECTURA

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

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

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

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

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

ARTICLE 53. CONSUMS ESTIMATS

Quan no sigui possible conèixer els consums realment realitzats, com a conseqüència d'avaría en l'equip de mesura, absència del client en el moment en què s'intentà prendre la lectura o qualsevol altra causa accidental, la facturació del consum s'efectuarà de la manera següent i seguint aquest ordre:

1. El consum realitzat durant el mateix període de temps i en la mateixa època de l'any immediatament anterior.
2. Si no hi ha consum del mateix període de l'any anterior, la mitjana aritmètica dels dotze mesos immediatament anteriors.
3. Si no és possible conèixer ni dades històriques ni consums coneguts de períodes anteriors, s'ha d'estimar un consum fixe de $10 \text{ m}^3/\text{mes}$.

En tos aquests supòsits s'ha d'incloure en la factura les paraules "consum estimat" i cal especificar l'última lectura real que s'ha pres i la data en que es va prendre.

ARTICLE 54. SISTEMA TARIFARI

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

ARTICLE 55. FACTURES

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

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

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

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

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

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

En els supòsits en els quals es produeixi una fuga per un fet fortuït, de difícil detecció, no atribuïble a la negligència de l'abonat del servei, i sempre i quan l'abonat acrediti que ha solventat la incidència aportant a l'Entitat Gestora la documentació justificativa de la reparació de la fuga, l'Entitat Gestora aplicarà en la factura corresponent les mesures reductores pertinents.

Aquesta mesura reductora de caràcter excepcional no es podrà aplicar a un mateix receptor del servei més d'un cop en un període de dos anys; es a dir, no s'admetran sol·licituds de bonificació per avaria abans que hagi transcorregut el termini de 24 mesos des de la concessió de la bonificació anterior.

1. Càlcul del consum per a la bonificació per avaria fortuïta

L'Entitat Gestora calcularà un consum estimat o habitual resultant de considerar el volum mig dels consum produïts en els darrers dos anys del mateix període; sobre aquest consum habitual s'aplicaran les tarifes vigents de cada concepte. Es calcularà el volum d'excés resultant de la diferència entre el consum estimat o habitual i el consum real (procedent de la lectura del comptador); sobre aquest volum s'aplicarà la tarifa de fuites vigent, que haurà d'estar reflectida a l'Ordenança corresponent.

2. Condicions per a la bonificació

La sol·licitud de la bonificació s'haurà de presentar dins dels dos períodes posteriors a la posada al cobrament del rebut afectat.

La sol·licitud de bonificació s'admet com a màxim sobre dos períodes consecutius, considerant l'afectació de més de dos períodes com a negligència en la conservació i manteniment de la instal·lació interior. .

No s'acceptaran sol·licituds de bonificació que l'Entitat Gestora consideri recurrents i periòdiques que es pugui entendre que són fetes en frau de llei.

3. Documentació que cal presentar

La sol·licitud ha d'anar acompanyada de la factura de reparació corresponent o d'un informe pericial detallat, tramès per l'asseguradora de l'abonat, declaració responsable o la certificació d'haver fet la reparació.

En els casos en què no quedi prou acreditada la naturalesa de la fuga i/o les mesures que s'han pres per evitar-ne la reiteració, el servei pot sol·licitar a l'abonat altres documents complementaris (fotografies, informes dels lampistes, etc.) per tal d'aclarir la naturalesa de la fuga o el trencament i la reparació. Així mateix, el servei pot fer totes les inspeccions que calgui en el punt de subministrament per tal de fer les comprovacions que consideri oportunes, i les despeses d'aquestes inspeccions són a càrrec de l'abonat.

ARTICLE 57. VIA DE CONSTRENYIMENT

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

CAPÍTOL IX. ATENCIÓ A LA VULNERABILITAT

ARTICLE 58. PROTECCIÓ A CLIENTS ECONÒMICAMENT VULNERABLES

Als clients que estan en situació de vulnerabilitat econòmica, no se'ls pot suspendre el subministrament per impagament de les factures mentre es mantingui la seva situació de vulnerabilitat, sempre que els serveis socials municipals notifiquin a l'Entitat Gestora la situació de vulnerabilitat econòmica.

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

En cas que la comunicació de la situació de vulnerabilitat es rebí posteriorment a l'efectivitat de la suspensió del subministrament, l'Entitat Gestora ha de restablir el subministrament com més aviat millor i sense cap cost per a l'abonat.

ARTICLE 59. COBERTURA SOCIAL D'ECONOMIES VULNERABLES

L'Entitat Gestora ha d'impulsar l'aprovació, d'acord amb l'Ajuntament, de tarifes socials o d'un fons social, que es mantingui econòmicament per mitjà de la tarifa corresponent, per poder donar cobertura als clients que estiguin en una situació de vulnerabilitat econòmica, d'acord amb la regulació vigent i sempre que ho dictaminin així els serveis socials municipals.

El fons social, en cas que sigui aprovat per l'Ajuntament, s'aplicarà a la liquidació del deute que puguin generar els clients econòmicament vulnerables, d'acord amb aquests conceptes y amb l'ordre de prelación següent:

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

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

CAPÍTOL X. MESURES APLICABLES A L'ABASTAMENT D'AIGUA POTABLE I ALS USOS DE L'AIGUA EN SITUACIÓ DE SEQUERA

ARTICLE 60. OBJECTE I ÀMBIT D'APLICACIÓ

1. Aquest capítol té per objecte la regulació dels usos de l'aigua en l'àmbit municipal, per tal de garantir el servei públic d'abastament i distribució d'aigua potable de competència municipal i fomentar l'estalvi en el consum d'aigua durant els períodes de sequera declarats per l'Agència Catalana de l'Aigua.

2. Durant l'àmbit temporal d'aplicació del previst en aquest capítol, restaran en suspens totes aquelles prescripcions contemplades en altres apartats d'aquest reglament, o en altres ordenances, reglaments o clàusules contractuals del subministrament d'aigua que s'hi oposin.

ARTICLE 61. ÒRGANS COMPETENTS

Correspon a l'Alcaldia la potestat d'adoptar les mesures excepcionals previstes en aquest capítol com les que siguin necessàries en els termes establerts en el Pla especial d'actuació en situació d'alerta i eventual sequera (PES) aprovat per ACORD GOV/1/2020, de 20 de gener de la Generalitat de Catalunya, i en el Pla d'emergència en situació de sequera per al municipi de Granollers, aprovat pel Plenari municipal de 22 de juliol de 2022, així com en la resta de normativa vigent en matèria d'aigües, per tal de gestionar de forma eficient i racional el subministrament d'aigua a la xarxa municipal i els usos de l'aigua al municipi en situació declarada de sequera.

ARTICLE 62. OBLIGACIONS DE LES ENTITATS SUBMINISTRADORES

Les entitats subministradores resten obligades a prestar la col·laboració necessària a les autoritats i al personal municipal en l'aplicació de les mesures indicades en l'Article 63, i a actuar d'acord amb les instruccions que estableixi l'Alcaldia amb l'objecte de permetre el compliment de les disposicions d'aquesta norma, amb subjecció, en el seu cas, als termes establerts en l'instrument jurídic que reguli la prestació indirecta del servei.

ARTICLE 63. MESURES EXTRAORDINÀRIES APLICABLES EN SITUACIÓ DE SEQUERA

1. En aplicació de les mesures extraordinàries en situació de sequera establertes al Pla especial d'actuació en situació d'alerta i eventual sequera i la resta de mesures d'obligat compliment que pugui dictar l'Administració competent en matèria d'aigües, l'Alcaldia pot adoptar, en els períodes declarats en situació de sequera, les mesures adreçades a assegurar l'estalvi d'aigua i l'ús racional de recurs que es considerin oportunes, a fi de donar compliment al previst en l'esmentat Pla especial per a cadascun dels escenaris de sequera (alerta, excepcionalitat i emergència). Les limitacions per a l'ús de l'aigua per a abastament de població s'apliquen a tots els orígens de l'aigua.

2. D'acord amb l'anterior, les mesures que es poden adoptar són les següents:

- a) Limitacions particulars en l'ús de l'aigua per a abastament de la població: Regular, delimitar, fixar un límit o prohibir l'ús de l'aigua per abastament de la població pels següents usos:
 - i. Ompliment i reompliment de piscines.
 - ii. Reg de jardins, zones verdes i horts.
 - iii. Neteja de tota mena de vehicles, barques, carrers, passejos, vials, sendes, voreres, molls portuaris, aparadors, clavegueram, paviments, façanes i similars, sense perjudici de la necessitat del manteniment de les condicions higièniques i sanitàries adients.
 - iv. Eliminació de pols i matèria en suspensió a l'aire.

- v. Fonts ornamentals, estanys, llacs artificials i altres elements d'ús estètic o lúdic de l'aigua, fonts d'aigua potable que no disposin d'elements automàtics de tancament, dutxes de concurrència pública, instal·lacions esportives o docents, públiques o privades i actes o espais lúdics.
 - vi. Granges amb ús de l'aigua procedent de la xarxa d'abastament d'aigua potable.
 - vii. Altres usos no contemplats en els punts anteriors que sigui necessari limitar per tal de donar compliment a les dotacions màximes establertes en situació de sequera en el Pla especial d'actuació en situació d'alerta i eventual sequera.
- b) Reduir percentualment el consum d'aigua i/o limitar les dotacions d'aigua per a ús domèstic. Els consums que superin les limitacions establertes tindran la consideració de consums excessius.
 - c) Reduir percentualment el consum d'aigua d'usuaris no domèstics. Els consums que superin els objectius d'estalvi fixats tindran la consideració de consums excessius.
 - d) Reduir la pressió a la xarxa d'abastament d'aigua en situacions temporals, sigui establint franges horàries, com de manera continuada, sigui en tota la xarxa com en sectors de la mateixa.
 - e) Talls temporals durant l'estat d'emergència en el subministrament d'aigua a la xarxa d'abastament, sigui establint franges horàries, com de manera continuada, sigui en tota la xarxa com en sectors de la mateixa.
 - f) Accions per garantir el subministrament als usuaris sensibles connectats a la xarxa d'abastament d'aigua.
 - g) Redactar bans municipals de comunicació a la ciutadania i aplicar campanyes de conscienciació per a l'estalvi d'aigua, així com divulgar en el municipi la substitució per aigua no potable dels usos que no requereixen aquest nivell de qualitat de l'aigua.
 - h) Requerir la col·laboració, comunicació fluïda i accés a les dades de consum a les empreses subministradores del servei d'aigua potable amb les administracions competents.
 - i) Intensificar les tasques de control de consums i detecció d'infraccions.
 - j) Instal·lar, a costa de l'usuari, comptadors en aquelles escomeses o usos que no en disposin, en els termes establerts en el reglament del servei corresponent, si s'escau.
 - k) Adoptar les mesures de prohibició o limitació de l'ús de l'aigua contemplades al Pla d'emergència en situació de sequera del municipi i/o al present Reglament.
 - l) Qualsevol altre mesura necessària per donar compliment a les mesures extraordinàries en situació de sequera establertes a Pla especial d'actuació en situació d'alerta i eventual sequera i la resta de mesures d'obligat compliment que pugui dictar l'Administració competent en matèria d'aigües.
3. En cas de declaració de l'estat d'emergència per sequera es podran aplicar, a més de les mesures indicades a l'apartat 2 anterior, les següents:
- a) Ordenar suspensions temporals en la prestació del servei de subministrament d'aigua, ja sigui establint franges horàries o bé de manera continuada, ja sigui en tota la xarxa o bé en sectors de la mateixa.
 - b) Adoptar les mesures necessàries i adequades, determinant dotacions limitants a la destinació per a cada tipologia d'ús que depengui de la xarxa, reduccions de pressió o de subministrament de cabals o talls de subministrament temporitzats, donant-ne comunicació de manera immediata al Ple.

ARTICLE 64. MESURES DE COL-LABORACIÓ ENTRE L'ENSA GESTOR DEL SUBMINISTRAMENT I L'AJUNTAMENT

Per tal de donar compliment a les mesures previstes en aquest Reglament, a requeriment de l'Alcaldia, els ens gestors del servei de subministrament d'aigua han de:

1. Editar els documents de difusió i comunicar als usuaris les mesures d'estalvi domiciliàries.
2. Comunicar als usuaris, pels mitjans amb els quals usualment es relaciona amb ells, les restriccions i la resta de mesures que cal implantar.
3. Intensificar la periodicitat de la lectura de comptadors fins a nivell mensual.
4. Seguir els consums mensuals dels usuaris identificant els excessius així com els incompliments dels llindars de consum establerts (de dotacions o de reducció).
5. Comunicar als usuaris la superació dels llindars de consum establerts.
6. Gestionar, si s'escau, les dades subministrades per l'Ajuntament en relació al nombre de persones residents en cada habitatge.
7. Comunicar a l'Ajuntament la relació dels titulars dels comptadors amb consum excessiu o amb altres irregularitats, amb les dades necessàries per tal d'iniciar l'expedient sancionador que en el seu cas correspongui. Les incidències detectades es comunicaran en la forma que s'estableixi.
8. Presentar a l'Ajuntament les estadístiques de consums per sectors, per barris, i altres que permetin identificar les zones de majors consums i ajustar les zones d'actuació.
9. Realitzar una auditoria de l'eficiència hidràulica de la xarxa, amb la determinació del rendiment de xarxa, detallant les pèrdues, subcomptatges, usos no domiciliaris, usos municipals i altres usos.
10. Instal·lar, a costa de l'usuari, comptadors en els casos que en manqui.
11. Instal·lar a costa de l'usuari, equipaments de limitació del cabal i/o de la pressió, o també interrompre el subministrament durant determinades franges horàries, d'acord amb el que estableix aquesta normativa.
12. Instal·lar, a costa de l'usuari, comptadors amb telemetria per identificar els patrons de consum en usuaris amb consum excessiu i en grans consumidors.
13. Identificar les causes dels consums excessius, incloent-hi la inspecció domiciliaria de l'ús de l'aigua.
14. Intensificar la detecció de furtus.
15. Intensificar la detecció de fuites i la seva reparació.
16. Instal·lar reductors de pressió per evitar-ne d'excessives a les canonades i reduir pèrdues.
17. Preveure el subministrament a usuaris crítics determinats per l'Ajuntament, amb camions cisterna o establint passadissos de servei en la xarxa, en cas de reduccions de pressions o talls del servei per sectors.
18. Aplicar les reduccions de pressions en la xarxa d'abastament d'aigua, sigui en franges horàries establertes o de forma continuada, aplicant les mesures que es requereixin per evitar el seu deteriorament.
19. Verificar el compliment de les condicions que apliquen als grans consumidors en el seu Pla de reducció de consums.
20. Verificar el compliment de les condicions dels Plans d'Estalvi.

Aplicar les mesures establertes per a l'Emergència, incloent-hi la suspensió temporal en la prestació del servei del servei d'abastament.

CAPÍTOL XI. INSPECCIÓ I RÈGIM SANCIONADOR

ARTICLE 65. D'UTILITZACIÓ DEL SERVEI

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

ARTICLE 66. ACTUACIÓ INSPECTORA

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

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

1. Data i hora de la visita.
2. Identificació de l'abonat, habitant de l'habitatge o persona present en la inspecció i direcció del local objecte de la inspecció.
3. Descripció detallada de la inspecció realitzada i de les possibles anomalies trobades.
4. Possibles aportacions a l'Acta que l'abonat o persona present en la inspecció vulgui fer constar.

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

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

ARTICLE 67. FRAUS

1. Tipificació de fraus.

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

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

- g) Introduir modificacions o realitzar ampliacions en la instal·lació, sense prèvia autorització.
- h) Revendre l'aigua obtinguda del servei per contracte de subministrament, o subministrar aigua a habitatges que no tinguin el servei, tot i que no constitueixi revenda.

2. Procediment de gestió del frau

Un cop detecti una anomalia, l'inspector ha de precintar, si és possible, els elements inherents al frau i n'ha d'estendre acta, en la qual ha de fer constar: el nom del titular, el propietari o la persona que ocupa l'habitatge; l'emplaçament del subministrament i l'hora de la visita; la descripció de les anomalies que s'han observat, i els elements de prova, si n'hi ha. L'inspector, després de la detecció de l'anomalia, ha de convidar l'abonat o l'usuari a presenciar la redacció de l'acta i a signar-la, donant-li l'oportunitat d'incloure les al·legacions que consideri oportunes. Atesa la clandestinitat, la il·licitud i la manera flagrant d'aquestes accions, no cal avisar l'abonat abans de la inspecció, sinó únicament en el moment de la detecció de l'anomalia.

L'Entitat Gestora, un cop ha vist l'acta redactada per l'inspector, ha de comunicar al titular del contracte o, si no, al propietari o l'usuari identificat en l'acta, la irregularitat que s'ha detectat, i li ha de requerir l'abonament dels imports facturats d'acord amb l'estimació del consum defraudat, sobre la base del que disposa aquest reglament, a més dels costos derivats de la inspecció, la gestió de l'expedient i els treballs que s'han requerit per a la correcció de l'anomalia.

En el termini de 15 dies, l'abonat podrà formular les al·legacions que consideri oportunes, davant l'Entitat Gestora, la qual hi ha de respondre en els termes que es preveuen en aquest reglament.

L'Entitat Gestora ha de donar trasllat a l'Ajuntament periòdicament dels expedients de frau que s'han iniciat, per tal que l'Administració obri, si escau, l'expedient sancionar corresponent. Les sancions administratives que se'n poden derivar són independents del procediment de gestió del frau i de la liquidació d'aquest.

En cas que la situació de frau es detecti en un immoble en què no consti l'alta de cap subministrament i, per tant, no hi hagi cap titular a qui es pugui adreçar la liquidació, aquesta s'ha d'adreçar a l'usuari del subministrament identificat en l'acta o, subsidiàriament, al propietari de l'immoble o finca, les dades del qual es poden obtenir o bé de l'Ajuntament, o bé del Registre de la Propietat o de qualsevol registre d'accés públic.

3. Liquidació per frau

L'Entitat Gestora, després de la detecció i la comprovació del frau, independentment de la possible sanció administrativa, farà la liquidació del frau de la manera següent, segons el supòsit de la defraudació que s'hagi detectat, distingint els casos següents:

a) Que no hi hagi cap contracte per al subministrament d'aigua o es produeixi el consum clandestí d'aigua.

En aquest supòsit es formula una liquidació per frau que inclou un consum equivalent al cabal de referència ($Q_{ref} = 0,7 \times [Q2 + Q3]$) del comptador que reglamentàriament hauria correspost a les instal·lacions utilitzades per a l'acció fraudulenta, amb un temps de 3 hores diàries d'utilització ininterrompudes ($Consum = Q_{ref} \times 3$) i durant el termini que hi hagi entre l'adquisició de la titularitat o drets d'ús de les instal·lacions esmentades i el moment en què s'hagi esmenat el frau que s'ha detectat.

b) Que, per qualsevol procediment, s'hagi manipulat o alterat el registre del comptador o aparell de mesura.

Si s'han falsejat les indicacions del comptador o aparell de mesura instal·lat, per qualsevol procediment o dispositiu que en produeixi un funcionament anormal, es pren com a base per a la liquidació de la quantia del frau el cabal de referència ($Q_{ref} = 0,7 \times$

[Q2 + Q3]) del comptador, i es computa el temps que cal considerar en **3 hores** diàries des de la data estimada de comissió de la defraudació, fent l'estimació com a mínim del període de temps que hagi transcorregut des de l'última lectura, descomptant els consums que hagin estat abonats per l'autor del frau durant aquest període de temps.

c) Que s'hagin fet derivacions de cabal, permanent o circumstancial, abans dels equips de mesura.

Si el frau s'ha fet derivant el cabal abans de l'aparell del comptador, es liquidarà com en el primer cas i sense fer cap descompte per l'aigua mesurada pel comptador.

d) Que s'utilitzi l'aigua per a usos diferents dels que s'han contractat.

En aquest cas la liquidació de la quantia de l'aigua que s'ha utilitzat de manera indeguda es calcula aplicant al consum la diferència que hi ha entre la tarifa que en cada període correspon a l'ús real que es fa de l'aigua, i les que, en aquest període, s'han aplicat basant-se en l'ús contractat. Aquest període no pot ser computat en més d'1 any.

Tots els treballs que s'han de portar a terme com a conseqüència de la instrucció de l'expedient de frau (inspeccions, gestió de l'expedient i correcció de l'anomalia, etc.) fins que es regularitza en ferm, són a càrrec de l'usuari que ha comès aquest frau.

Independentment del tall de subministrament i de les liquidacions oportunes que s'hagin fet pel consum defraudat, es poden establir les sancions que hi corresponen d'acord amb les disposicions establertes en aquest reglament.

Les liquidacions que formuli l'Entitat Gestora s'han de notificar als interessats, que poden formular les reclamacions en contra que considerin oportunes, en el termini de 15 dies a comptar des de la notificació de la liquidació, sense perjudici de les altres accions en què es considerin assistits.

ARTICLE 68. INFRACCIONS

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

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

- a) Manipular les claus de pas situades en la via pública, sempre que no constitueixi infracció greu.
- b) Utilitzar aigua per a altres usos diferents al sol·licitat.
- c) Utilitzar aigua d'una xarxa contra incendis per a usos diferents.
- d) Modificar o ampliar els usos als què es destina l'aigua segons el contracte.
- e) Qualsevol altre incompliment dels deures i obligacions establerts en el present Reglament que per la seva escassa entitat no ocasionin perjudici per a l'Entitat Gestora ni danys apreciables en les instal·lacions municipals i en el seu funcionament.
- f) En relació al previst al capítol X del present Reglament es consideren també infraccions lleus les accions o omissions que vulnerin les mesures descrites a l'article 63 quan s'hagi acordat la limitació o prohibició en l'ús de l'aigua potable següents:
 - a. Omplir o reomplir piscines d'una superfície menor de 10 metres.
 - b. Regar jardins, zones verdes, i horts, d'una superfície menor de 200 metres quadrats.
 - c. Rentar vehicles o barques fora d'establiments comercials, amb les excepcions establertes en el Pla especial d'actuació en situació d'alerta i eventual sequera.
 - d. Neteja de carrers, vials, sendes, voreres, aparadors, clavegueram, paviments, façanes i similars.

- e. Utilitzar l'aigua per l'eliminació de pols i partícules en suspensió.
- f. Omplir estanys, bases, llacs i rius artificials, fonts ornamentals i altres elements d'ús estètic o lúdic de l'aigua d'una superfície menor de 10 metres quadrats.
- g. Incomplir les limitacions de fonts sense tancament automàtic.
- h. Incomplir les limitacions que apliquen a granges.
- i. El consum excessiu d'aigua en cas de estar limitat per a ús domèstic.
- j. El consum excessiu d'aigua potable de xarxa en cas d'estar limitat per altres usos, sempre que no excedeixi un 10% del límit fixat.
- k. Accions que interfereixin amb el servei d'abastament municipal, com ara, vandalisme, furts, alteració de comptadors, ús de l'aigua per a usos no inclosos en el contracte, sempre que l'afectació sobre el servei d'abastament i el seu control afecti únicament l'escomesa.
- l. Qualsevol altre acció que suposi l'incompliment de les limitacions fixades en aquest Reglament que no estigui explícitament considerada com a infracció greu o molt greu.
- m. Destinar aigua apta per al consum humà per a altres usos.

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

- a) Establir o permetre derivacions en la seva instal·lació per al subministrament d'aigua, ja sigui temporal o permanentment, a altres locals, finques o habitatges diferents a les consignades en el contracte.
- b) Revendre l'aigua a tercers, fins i tot als propietaris, arrendataris o altres ocupants de locals o habitatges no consignats en el contracte.
- c) No disposar de xarxa interior independent per a les aigües de diferent procedència de la xarxa municipal.
- d) Manipular les claus de pas situades a la via pública, sempre que no constitueixi una infracció molt greu.
- e) Realitzar qualsevol tipus de manipulació d'una escomesa d'aigua potable.
- f) La manipulació de l'aparell de mesura o qualsevol altra actuació que comporti la utilització fraudulenta del servei, com la retirada de l'aparell de mesura, derivacions, entroncaments directes o similars.
- g) No respectar els precintes col·locats per l'Entitat Gestora o pels organismes competents de l'Administració o manipular les instal·lacions del servei.
- h) Dificultar les tasques del personal de l'Entitat Gestora, ja sigui impedit, dificultant o restringint les visites o bé amenaçant o intimidant a aquest personal.
- i) La reiteració de tres infraccions lleus en un any.
- j) En relació al previst al capítol X del present Reglament es consideren també infraccions greus les accions u omissions que vulnerin les mesures descrites a l'article 63 quan s'hagi acordat la limitació o prohibició en l'ús de l'aigua potable següents:
 - a. Omplir o reomplir piscines d'una superfície igual o superior a 10 metres quadrats i inferior a 30 metres quadrats.
 - b. Regar jardins, zones verdes, i horts, d'una superfície igual o superior a 200 metres quadrats i inferior a 500 metres quadrats.
 - c. Mantenir en funcionament fonts ornamentals i altres elements d'ús estètic o lúdic de l'aigua.
 - d. Omplir estanys, bases, llacs i cursos d'aigua artificials d'una superfície igual o superior a 10 metres quadrats i inferior a 30 metres quadrats.
 - e. El consum excessiu d'aigua en cas d'estar limitat per a ús domèstic sempre que excedeixi entre un 10% i un 25% del límit establert.

- f. El consum excessiu d'aigua potable de xarxa en cas d'estar limitat per altres usos diferent al domèstic, sempre que excedeixi entre un 10% i un 25% del límit fixat.
- g. Accions que interfereixin amb el servei d'abastament municipal, com ara, vandalisme, furts, alteració de comptadors, ús de l'aigua per a usos no inclosos en el contracte, sempre que l'afectació sobre el servei d'abastament i el seu control afecti a la xarxa de distribució d'aigua potable.
- h. No presentar els plans de reducció de consum requerits per l'Ajuntament o incomplir les seves previsions.
- i. Destinar aigua apta per al consum humà per a altres usos quan s'activi l'escenari d'emergència.

Es consideren **infraccions molt greus**:

- a) Realitzar o permetre realitzar derivacions, per a ús propi o de tercers, abans del comptador.
- b) Introduir en la xarxa municipal, sigui o no accidentalment, aigües de diferent procedència o composició que la subministrada per l'Entitat Gestora.
- c) Realitzar qualsevol tipus de manipulació de la xarxa municipal d'aigua potable.
- d) Utilitzar aigua de la xarxa municipal a través d'una instal·lació sense contracte.
- e) L'ocultació, inexactitud o falsedat de les declaracions per l'ús del servei o per la determinació de les quotes d'enganxament.
- f) Realitzar, sense autorització de l'Ajuntament, o sense ajustar-se a les condicions de les mateixes, escomeses a les xarxes municipals de abastament. És a dir, l'existència de connexions o derivacions clandestines.
- g) Qualsevol altra acció o omisió que es realitzi infringint la normativa del present Reglament amb la finalitat de lucre i en perjudici de l'Entitat Gestora o de l'Ajuntament.
- h) La reiteració de tres infraccions greus en un any.
- i) En relació al previst al capítol X del present Reglament es consideren també infraccions greus les accions u omissions que vulnerin les mesures descrites a l'article 63 quan s'hagi acordat la limitació o prohibició en l'ús de l'aigua potable següents:
 - a. Omplir o reomplir piscines d'una superfície igual o superior a 30 metres quadrats.
 - b. Mantenir en funcionament un establiment de neteja de vehicles que no disposi de sistema de recirculació de l'aigua.
 - c. Subministrar aigua amb camions cisterna o altre tipus de vehicle per una activitat que no estigui permesa en aquest Reglament.
 - d. Mantenir en funcionament activitats comercials que donen serveis no permesos en aquest Reglament.
 - e. Regar jardins, zones verdes, i horts, d'una superfície igual o superior a 500 metres.
 - f. Omplir estanys, bases, llacs i rius artificials d'una superfície igual o superior a 30 metres quadrats.
 - g. El consum excessiu d'aigua en cas de estar limitat per a ús domèstic sempre que excedeixi en més d'un 25% del llindar establert.
 - h. El consum excessiu d'aigua potable de la xarxa en cas d'estar limitat per altres usos, sempre que excedeixi en més d'un 25% del límit fixat
 - i. Accions que interfereixin amb el servei d'abastament municipal, com ara, vandalisme, furts, alteració de comptadors, ús de l'aigua per a usos no inclosos en el contracte, sempre que l'afectació sobre el servei d'abastament i el seu control afecti a la xarxa de subministrament en alta.

- j. Obstaculitzar o desatendre els requeriments de l'Alcaldia en relació a la adopció de les mesures contemplades en aquest Reglament.

ARTICLE 69. SANCIONS

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

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

Quan per a la protecció dels diferents aspectes contemplats en aquest Reglament concorrin normes de rang superior, les infraccions seran sancionades d'acord amb les majors quanties i severes mesures establertes en la legislació vigent en el moment de la comissió de la infracció. Les sancions previstes s'imposen amb independència de la responsabilitat civil o penal que pugui ser exercida davant els Tribunals competents.

ARTICLE 70. GRADUACIÓ DE LES SANCIONS

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

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

ARTICLE 71. QUANTIA DE LES SANCIONS

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

1. Infraccions lleus: amb multa fins a 750,00 €
2. Infraccions greus: amb multa de 751,00 € a 1.500,00 €
3. Infraccions molt greus: amb multa de 1.501,00 € a 3.000,00 €

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

ARTICLE 72. DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR

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

ARTICLE 73. MESURES PROVISIONALS

Durant els períodes declarats en situació de sequera i per tal de garantir l'eficàcia de la resolució sancionadora que pugui recaure, i una vegada iniciat el procediment poden adoptar-se amb caràcter provisional i de forma motivada les mesures provisionals que resultin necessàries. En concret, es poden adoptar les mesures següents:

- a) Quan es detectin actuacions qualificades com a infraccions greus, es podrà accedir a l'escomesa i ordenar, a costa de l'usuari, la instal·lació de comptadors amb telemetria.
- b) Quan es detectin actuacions qualificades com a infraccions greus, per tal de garantir l'efectiu compliment de les dotacions establertes, es podrà accedir a l'escomesa i ordenar, a costa de l'usuari, la instal·lació d'*equipaments de limitació* del cabal i/o de la pressió, o també interrompre el subministrament durant determinades franges horàries,
- c) Quan es detectin actuacions qualificades com a infraccions molt greus, es podrà, a més de l'indicat en els apartats anteriors, suspendre temporalment el subministrament.

En tot cas, les mesures provisionals podran ser aixecades o modificades durant la tramitació del procediment, d'ofici o a instància de part, en virtut de les circumstàncies sobrevingudes o que no van poder ser tingudes en compte en el moment de la seva adopció i s'extingiran quan tinguin efectes la resolució administrativa que posi fi al procediment corresponent

ARTICLE 74. ARBRITATGE

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

ARTICLE 75. JURISDICCIÓ

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

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

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

DISPOSICIÓ FINAL

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

Contra l'acord anterior, que es definitiu en la via administrativa, es pot interposar recurs contenciós administratiu davant la sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, en el termini de dos mesos a comptar des de l'endemà de la publicació de l'acord anterior, o qualsevol altre que es consideri convenient.

La secretària per delegació,
Gisela Bou Garriga

Granollers, 18 d'abril de 2024