

### III. ADMINISTRACIÓN LOCAL

#### AYUNTAMIENTO DE

**36**

#### ALCALÁ DE HENARES

##### ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

En el Pleno del Excmo. Ayuntamiento de Alcalá de Henares, en Sesión Ordinaria celebrada el día 19 de febrero de 2019, se dio cuenta de la elevación a definitiva del Reglamento del Servicio Municipal de Abastecimiento de Agua y Saneamiento de Alcalá de Henares, al no haberse producido alegaciones durante el período de exposición pública, entrando en vigor al día siguiente de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID, y cuyo texto es el siguiente:

**REGLAMENTO DEL SERVICIO MUNICIPAL DE ABASTECIMIENTO  
DE AGUA Y SANEAMIENTO DE ALCALÁ DE HENARES  
Texto Consolidado con las modificaciones introducidas**

SECCIÓN I

Servicio Municipal de Abastecimiento de Agua de Alcalá de Henares

Capítulo 1

*Objeto y ámbito de aplicación*

**Artículo 1. Objeto.**—1. La Sección I del presente Reglamento tiene por objeto establecer las normas respecto a las modalidades de prestación del servicio de Abastecimiento de Agua en el municipio de Alcalá de Henares y sus características, regular las relaciones entre el servicio y los usuarios, determinando sus respectivas situaciones, derechos, deberes y obligaciones básicas, así como el régimen de infracciones y sanciones.

2. Definiciones:

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

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

**Defraudador:** Toda persona física o jurídica que sin tener ningún derecho como usuario o como cliente, hace uso del agua, bien tomándola de puntos de libre acceso, como hidrantes o bocas de riego, o bien mediante acometidas ilegales a la red o armario de contadores.

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

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

A efectos de simplificación, en el presente Reglamento se denomina “cliente” al usuario que tenga contratado el servicio de Aguas. El cliente debe ser el propietario o titular de derecho real de goce limitativo del dominio, o el titular del derecho de uso de la finca, local o industria.

Entidad Gestora, o entidad suministradora-distribuidora de agua a aquellas personas, naturales o jurídicas, públicas o privadas, que dediquen su actividad a la distribución domiciliaria del agua de Alcalá de Henares.

**Art. 2. Titularidad del servicio.**—El titular del Servicio municipal de Suministro de Agua y Saneamiento en el término municipal de Alcalá de Henares es el Ayuntamiento de Alcalá de Henares, si bien tiene adjudicada la gestión y explotación del “Servicio municipi-

pal de Suministro de Agua y Saneamiento en el término municipal de Alcalá de Henares” a una empresa concesionaria en virtud de contrato administrativo.

El servicio municipal de Suministro de Agua seguirá ostentando, en todo momento, la condición de servicio público municipal del Ayuntamiento de Alcalá de Henares.

El servicio municipal de Aguas viene referido a la prestación del correspondiente servicio municipal, realizado directamente por el propio Ayuntamiento, o a través de las formas de gestión previstas en la legislación vigente.

Los servicios a que afecta este Reglamento quedarán sometidos permanentemente al control del Ayuntamiento de Alcalá de Henares.

## Capítulo 2

### *Obligaciones y derechos de la entidad suministradora-distribuidora y de los clientes*

Art. 3. *Obligaciones de la entidad suministradora-distribuidora.*—Sin perjuicio de aquellas otras que en relación con situaciones específicas puedan derivarse para la entidad suministradora, ésta, con carácter general, tendrá las siguientes obligaciones:

1. De tipo general: la entidad suministradora, con los recursos a su alcance y en el ámbito de la competencia que tenga asumida, viene obligada a distribuir y situar en los puntos de toma de los clientes el agua apta para consumo humano, con arreglo a las condiciones que fija este Reglamento y demás disposiciones que sean de aplicación y toda normativa oficial de obligado cumplimiento vigente.

2. La concesión de suministros de agua, y la ampliación del suministro correspondiente, a todas aquellas personas o entidades que los soliciten para su uso en edificios, locales y recintos situados dentro del área de su competencia, siempre que éstos reúnan las condiciones técnicas y económicas exigidas por este Reglamento y demás disposiciones aplicables.

3. Suministrar agua a los usuarios, garantizando su aptitud para el consumo humano (o potabilidad) con arreglo a las disposiciones sanitarias vigentes, hasta la salida de la llave de registro (considerando este punto, con carácter general, como inicio de la instalación interior del cliente).

4. Mantener y conservar a su cargo las redes e instalaciones necesarias para el abastecimiento, así como la parte de las acometidas que le corresponda.

5. La entidad suministradora garantizará, salvo causa justificada, una presión mínima en la red que asegure la existencia de agua apta para consumo humano en la parcela a nivel de la rasante de la calle, que estará sujeta a las variaciones técnicas derivadas de la red general de distribución.

El cliente deberá estudiar las condiciones de funcionamiento de sus redes de distribución en fincas o locales a abastecer, debiendo disponer por su cuenta las instalaciones de elevación necesarias para el abastecimiento, en aquellos casos en que no quede garantizada la presión adecuada.

En ningún caso se podrá, sin previa autorización, injertar directamente a las acometidas bombas u otros mecanismos que modifiquen el régimen de circulación del agua en la red de distribución.

6. Mantener la regularidad en el suministro de agua. En cualquier caso, no le serán imputables las interrupciones del servicio en los supuestos indicados en este Reglamento.

7. Disponer de un servicio permanente para recepción de avisos de averías y para informaciones urgentes y aquellas anomalías que puedan producirse relacionadas con la prestación del servicio. La entidad suministradora deberá realizar las reparaciones de averías producidas por particulares en la vía pública, siendo a cargo del causante de la avería, el abono del importe de dichos trabajos, según los precios privados autorizados vigentes.

8. Informar a los clientes, siempre que sea posible y por los medios adecuados de difusión, de las interrupciones o alteraciones que se produzcan en el contrato de suministro como resultado de sus actuaciones o de terceros, salvo casos de fuerza mayor. Se excluyen las interrupciones forzadas por causas fortuitas e imprevistas, como roturas accidentales por actuaciones externas o por fallos de la red.

9. Colaborar con las autoridades y centros de educación para facilitar, sin afectar a la explotación, que los clientes y público en general puedan conocer el funcionamiento de las instalaciones.

10. Contestar las reclamaciones que se le formulen por escrito, en el plazo reglamentario, referentes al servicio o cuestiones recogidas en el presente Reglamento.

11. Aplicar los precios y cuadros de tarifas correspondientes a los distintos tipos de suministro que, en cada momento, se tengan aprobadas, debiéndose igualmente emitir, distribuir y notificar, en su caso, los instrumentos cobratorios y demás documentación que sea de su competencia.

12. Garantizar la protección de los datos personales de los clientes, de acuerdo con la legislación vigente.

13. Deberá contar con una oficina situada en lugar céntrico y representativo de la ciudad, con los medios técnicos, materiales y humanos suficientes para la atención al público, resolución de reclamaciones, caja, si procede, y específicamente los medios materiales necesarios para la emisión, distribución y notificación de los recibos, resoluciones de reclamaciones, etcétera.

Art. 4. *Derechos de la entidad suministradora-distribuidora.*—Sin perjuicio de aquellos otros que en relación con situaciones específicas puedan derivarse para la entidad suministradora, ésta, con carácter general, tendrá los siguientes derechos:

1. Inspeccionar, revisar e intervenir en las instalaciones interiores del suministro que, por cualquier causa, se encuentren o puedan encontrarse en servicio (por ejemplo, posible fraude, posible problema de salubridad).

2. Percibir en sus oficinas o en los lugares destinados al efecto, así como en las oficinas de las entidades financieras colaboradoras que se fijen y que figuran en el propio recibo, el importe de las facturaciones o cargos que, debidamente autorizados, corresponda pagar a los clientes y usuarios.

Art. 5. *Obligaciones del cliente.*—Con independencia de aquellas situaciones que sean objeto de una regulación especial en este Reglamento, de las que puedan derivarse obligaciones específicas para un cliente, estos tendrán, con carácter general, las obligaciones siguientes:

1. El interesado que desee adquirir la condición de cliente, deberá obligatoriamente realizar la solicitud de alta en el servicio. Todo cliente o responsable subsidiario en los términos establecidos en el presente reglamento vendrá obligado a abonar puntualmente los recibos que la entidad suministradora le formule con arreglo a los precios y tarifas aprobados, así como los que se deriven de la prestación de los servicios complementarios a que hace referencia el presente Reglamento.

La obligatoriedad del pago de los consumos de agua se considerará extensiva a los casos en que los mismos se hayan originado por fuga, avería, o defecto de construcción o conservación de las instalaciones interiores, o por cualquier otra causa no imputable a la entidad suministradora.

2. Respetar las instalaciones que integran la infraestructura de los servicios, redes de distribución de agua de consumo humano y evacuación de aguas residuales y acometidas correspondientes, como bienes de servicio público, prohibiéndose la manipulación o alteración de cualquier elemento de las mismas por personal no autorizado.

3. Proporcionar a la entidad suministradora los datos interesados por el mismo, en relación con el contrato de suministro y las variaciones que puedan presentarse.

4. Conservar y mantener en perfecto estado sus instalaciones de forma que no se produzcan perturbaciones en las redes públicas de abastecimiento, y utilizar de forma correcta las instalaciones del servicio adoptando las medidas necesarias para conservar las mismas en la forma adecuada, manteniendo intactos los precintos que garantizan la no manipulación del contador, absteniéndose de intervenir sobre las instalaciones de acometida, y garantizando las condiciones idóneas para la toma de lecturas de consumo.

5. Los clientes o responsables subsidiarios en los términos establecidos en el presente reglamento deberán, en interés general y en el suyo propio, comunicar asimismo a la entidad suministradora cualquier avería o perturbación (fugas, pérdidas de presión, etcétera) que, a su juicio, se produzcan en la red de distribución pública o en las instalaciones privadas.

Igualmente, deberán notificar a la entidad suministradora las manipulaciones en las redes o los usos indebidos de agua que puedan ser causa grave de contaminación o peligro de accidente para personas o bienes.

6. Cumplir las limitaciones y prioridades que la entidad suministradora establezca en el uso y consumo de agua.

7. Facilitar el libre acceso a las instalaciones o recintos, a los empleados de la empresa o persona autorizada para el desarrollo de los trabajos relacionados con la realización de lecturas, inspecciones, obras, reparaciones, comprobaciones, etcétera.

8. Los clientes o responsables subsidiarios en los términos establecidos en el presente reglamento no podrán, bajo ningún concepto, ceder gratuita o remuneradamente agua a

terceros, ya sea de carácter permanente o temporal, siendo responsables de toda defraudación que se produzca en su suministro, bien por sí o por persona que de él dependa.

En aquellos supuestos de clientes que por su especial carácter justifiquen excepciones a este apartado, las relaciones de suministro se regularán mediante contratos individuales entre la entidad suministradora y el cliente, que serán puestos en conocimiento del Ayuntamiento.

9. Los clientes o responsables subsidiarios en los términos establecidos en el presente reglamento están obligados a solicitar a la entidad suministradora la autorización pertinente para cualquier modificación en sus instalaciones que implique modificación en el número de receptores o cambio en el uso del agua.

10. Cuando, el cliente o responsable subsidiario en los términos establecidos en el presente reglamento desee causar baja en el suministro por cualquier causa, incluso cambio de titularidad, siempre que la accesibilidad del contador lo permita, estará obligado a interesar por escrito a la entidad suministradora dicha baja con una antelación mínima de quince días, debiendo tenerse en cuenta lo previsto en el artículo 22.13 del presente Reglamento, indicando la fecha en que debe cesar el suministro y abonando, en caso de baja definitiva, los costes de cancelación de acometida o de condena de conjunto de contador (estos costes no han de ser abonados en caso de cambio de titular), así como los recibos que pudieran existir impagados. Sin dicha declaración expresa y el pago de los recibos pendientes no se tendrá en cuenta modificación alguna.

11. Cuando en una misma finca, junto al agua del servicio municipal, existiera agua de otra procedencia, el cliente vendrá obligado a establecer instalaciones interiores por donde circulen independientemente las aguas.

La entidad suministradora no se responsabilizará de la calidad de las aguas en las instalaciones que no cumplan estas condiciones, advirtiéndose a los clientes de la responsabilidad en que pueden incurrir, de producirse, por retroceso, la alteración de las condiciones de aptitud para el consumo (potabilidad) de las aguas de la traída pública.

12. Remitir la lectura del contador a la entidad suministradora cuando no le haya sido posible a esta realizar la lectura por ausencia del cliente, o en el caso de viviendas o locales cerrados.

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

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

Estos depósitos interiores han de cumplir con las normativas vigentes al respecto, o aquellas que las sustituyan o complementen. A modo de ejemplo se citan algunas como son:

- Real Decreto 140/2003, de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano o normativa que lo sustituya.
- Real Decreto 865/2003, de 4 de julio, por el que se establecen los criterios higiénico-sanitarios para la prevención y control de la legionelosis, o normativa que lo sustituya.
- Ordenanza municipal reguladora de las condiciones de limpieza e higiénico-sanitarias de los depósitos de agua de las Instalaciones Particulares.

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

Art. 6. *Derechos de los clientes.*—1. Recibir en sus instalaciones agua que reúna los requisitos de aptitud para el consumo humano (potabilidad) establecidos en las disposiciones vigentes (Real Decreto 140/2003, de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano o norma que la sustituya).

2. Disponer permanentemente del suministro de agua para consumo humano, con arreglo a las condiciones que figuren en su contrato, sin otra limitación que las establecidas en el presente Reglamento y las demás disposiciones de aplicación.

3. Ser informado de todas las cuestiones derivadas de la prestación y funcionamiento del servicio con relación a su suministro, así como recibir contestación por escrito, en el plazo reglamentario previsto, a las consultas formuladas por idéntico procedimiento.

4. Visitar, sin afectar a las exigencias de la explotación y siempre previa solicitud a la entidad suministradora, las instalaciones para tratamiento de agua y depuración de residuales, estableciendo la entidad suministradora, bajo su responsabilidad y criterio, los momentos, más adecuados para garantizar la menor interferencia con la prestación del servicio.

5. Toda persona física que, en nombre propio o en representación de terceros, desee formular reclamación contra los empleados de la entidad suministradora o contra lo que considere cualquier anomalía en el funcionamiento del servicio, podrá hacerlo mediante escrito dirigido a la dirección del servicio.

En las reclamaciones que puedan formularse sobre el cumplimiento de las condiciones del servicio, el reclamante deberá acreditar la condición de cliente.

Contra las resoluciones de la entidad suministradora, podrá el interesado formular las reclamaciones legales aplicables, según la materia de la reclamación.

Contra los recibos que se emitan podrán formularse las reclamaciones legales aplicables.

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

Asimismo, los clientes podrán invocar los derechos reconocidos en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, Ley 7/2017, de 2 de noviembre, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y demás normativa aplicable.

6. A que se le tome por la entidad suministradora la lectura del equipo de medida que controle el suministro con una periodicidad aproximada de dos meses. El personal encargado de realizar la lectura periódica de contadores deberá ir convenientemente identificado o acreditado.

7. A que se le formule liquidación por los servicios que reciba, con una periodicidad máxima de dos meses. Para los grandes consumidores, > 5.000 m<sup>3</sup>/año, la entidad gestora podrá realizar lectura y emitir facturación mensual, lo que permitirá un mejor control de consumos.

### Capítulo 3

#### *Condiciones del servicio*

Art. 7. *Instalaciones de abastecimiento de agua.*—1. Se denomina red de distribución al conjunto de tuberías y todos sus elementos de maniobra y control, que instalados en terrenos de carácter público o privado, previa constitución de la oportuna servidumbre, conducen agua apta para consumo humano a presión, y de la cual se derivan las acometidas para los clientes.

2. Se denomina arteria a la tubería y sus elementos de la red de distribución que enlazan diferentes sectores de la zona abastecida, sin que en ella puedan realizarse acometidas.

3. Se denomina acometida al conjunto de tuberías y otros elementos que unen las conducciones viarias con la instalación interior del inmueble que se pretende abastecer, consta de los siguientes elementos:

- Dispositivo de toma: se encuentra colocado sobre la tubería de la red de distribución y abre el paso de la acometida. (llave de toma o collarín de toma en carga).
- Ramal: es el tramo de tubería que une el dispositivo de toma con la llave de registro.
- Llave de registro o válvula de acometida: Es un dispositivo mecánico que permite la apertura y cierre al paso del agua hacia el punto de suministro. Estará situada al final del ramal de acometida en la vía pública y junto al inmueble lo más cerca posible de la fachada.

Constituye el elemento diferenciador entre la entidad suministradora y el cliente, en lo que respecta a la conservación y delimitación de responsabilidades.

Es la que el Código Técnico de la Edificación (CTE), Sección HS4 denomina como “llave de corte en el exterior de la propiedad”. De no existir llave de registro el elemento diferenciador será la intersección del ramal con el plano de la fachada del inmueble o, en su caso, de la cerca o límite exterior de la parcela aneja si la hubiere.

4. Se entenderá por instalación interior de suministro de agua el conjunto de tuberías y sus elementos de control, maniobra y seguridad, posteriores a la llave de registro, se distingue entre:

- Instalación interior general: la comprendida entre la llave de registro de acometida y la llave de salida del contador o batería de contadores. Su mantenimiento correrá a cargo de los clientes. Cualquier modificación de la instalación interior general debe ser comunicada con anterioridad a la entidad suministradora, siendo cualquier fuga a cargo del cliente, y siendo la entidad suministradora quien evaluará

la cantidad de agua gastada dado que no existe mediada de contador, de acuerdo con las características técnicas de la conducción.

- Instalación interior particular: La parte de instalación interior comprendida entre la llave de salida del contador y los puntos previstos para servicio del abastecimiento dentro del inmueble, corriendo a cargo del cliente su sustitución, reforma y conservación. Cualquier tipo de fuga en este tramo será medido por el contador y facturada al cliente de acuerdo con las tarifas correspondientes.

Art. 8. *Prestación del servicio.*—1. El suministro de agua será prestado por la entidad suministradora con sujeción a este Reglamento y demás disposiciones de carácter general (Real Decreto 140/2003, de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano o norma que la sustituya).

2. La entidad suministradora podrá establecer limitaciones en la prestación del servicio de suministro de agua cuando se haga aconsejable según las condiciones previstas en el artículo correspondiente de este Reglamento.

3. La falta de suministro no dará lugar a indemnización en los supuestos de avería, rotura de la red o falta de disponibilidad de agua. Los cortes de agua por tareas ineludibles de conservación y servicio no darán lugar a indemnización, la entidad suministradora quedará obligada a dar publicidad a sus medidas a través de los medios de mayor difusión. Los clientes que por la naturaleza del uso que den al agua no puedan prescindir eventualmente del consumo durante el período de interrupción forzosa del suministro deberán adoptar las medidas necesarias en previsión de dicha contingencia.

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

La entidad suministradora declina toda responsabilidad derivada del incumplimiento de este precepto.

5. La entidad suministradora llevará a cabo todos los controles sobre cumplimiento de las obligaciones por los sujetos obligados, establecidos en la normativa vigente respecto a las condiciones de limpieza e higiénico-sanitarias de las instalaciones de edificaciones, en relación al control de legionelosis.

6. La entidad suministradora llevará a cabo la gestión de los expedientes de identificación industrial y autorización de vertidos líquidos industriales al sistema integral de saneamiento, en la forma legalmente establecida.

Art. 9. *Disposición de suministro.*—1. A efectos de aplicación de este reglamento, se considera que un inmueble puede disponer del servicio de agua de consumo humano, cuando existan redes de distribución de agua en servicio en terreno público colindante con el inmueble, y el nuevo enganche no represente una caída de presión apreciable en el abastecimiento.

2. En los casos de urbanizaciones y polígonos, para los que se regula de forma independiente la forma de actuación como se detalla en el artículo doce, la condición anterior se hará extensiva a todos los futuros puntos de acometida.

3. Todo edificio de nueva construcción de viviendas colectivas o individuales, así como los destinados a actividades industriales, dispondrán en los puntos de consumo de agua de mecanismos que permitan el máximo ahorro de agua de consumo humano y en concreto:

- a) Grifos: dispondrán de grifos de bajo consumo en forma de perlizadores, economizadores de chorro o similares y mecanismos reductores de caudal.
- b) Cisternas de inodoros: dispondrán de inodoros con cisterna de doble descarga.
- c) Duchas: dispondrán de economizadores de chorro o similares y mecanismo reductor de caudal.
- d) Sanitarios de uso público: dispondrán de mecanismo de cierre automático de agua.
- e) En las piscinas comunitarias se instalará un contador independiente que permita controlar el volumen de agua aportada al vaso, no debiendo incluir otro servicio.

4. Se incluirán los sistemas, instalaciones y equipos necesarios para cumplir el punto anterior en los proyectos de construcción de viviendas colectivas o individuales y no se dispondrá de la preceptiva licencia de obras mientras no estén incluidos y valorados en el proyecto los sistemas ahorradores de agua.

5. En la publicidad y memoria de calidades de las nuevas viviendas que se construyan, se hará referencia específica a la existencia de sistemas ahorradores de agua y a sus ventajas ambientales, sociales y económicas.

6. En los edificios de viviendas existentes con anterioridad a la aprobación del presente Reglamento, las modificaciones o reformas integrales que exijan la concesión de licencia

para obra mayor, han de contemplar en el proyecto la adecuación de las instalaciones de agua de consumo humano, con la inclusión de los mencionados sistemas ahorradores de agua. La no incorporación de estos sistemas dará lugar a la denegación de la licencia de obras.

Art. 10. *Nuevas redes de riego de parques y jardines.*—1. El sistema y red de riego será automatizado mediante programadores de riego e individualizado para las condiciones de cada planta, en concreto, para praderas de césped se instalarán aspersores y difusores y para el arbolado, arbustos y tapizantes se emplearán borboteadores, goteros, tubos exudantes o sistemas análogos. Se instalarán contadores en cada rama de la red de riego estableciéndose el correspondiente contrato de suministro estando exento de pago aquellos casos en que el Ayuntamiento determine.

2. En las nuevas redes de riego no se instalarán bocas de riego en viales pero si los hidrantes que la normativa determine.

3. Situaciones de sequía.

En situaciones declaradas de sequía o en períodos de escasez de recursos hídricos, el Ayuntamiento de Alcalá de Henares podrá imponer restricciones de riego de parques, jardines, zonas verdes y espacios ajardinados, públicos o privados.

Art. 11. *Prolongación de red.*—1. Cuando para la ejecución de una acometida sea necesario efectuar una prolongación de la red general, correrá por cuenta del solicitante la totalidad de los gastos que se originen con motivo de dicha ampliación, y se hará constar en el presupuesto que se confeccione al efecto.

2. Las obras de ampliación se ejecutarán con carácter general por la entidad suministradora y, excepcionalmente, por un contratista debidamente autorizado por ella, para lo que deberá disponer de la homologación o clasificación correspondiente.

La dirección, vigilancia e inspección de las ampliaciones de la red se efectuará directamente por la entidad suministradora, que fijará, asimismo, las condiciones y especificaciones técnicas que deberán ser observadas en su ejecución.

3. Las prolongaciones de la red deberán discurrir, con carácter general, por terrenos de dominio público. En aquellas partes de la red que se ubiquen excepcionalmente en terrenos privados, los propietarios de los terrenos afectados por el paso de la tubería pondrán a disposición del concesionario una franja de dos metros de ancho a lo largo del recorrido de la red, sin que puedan obstaculizar, por ningún medio, el acceso del personal o maquinaria para reparación e inspecciones.

En los casos en que el solicitante de la prolongación de la red no fuese propietario de los terrenos por donde tenga que discurrir la instalación, y no existiese otra alternativa, aquél podrá convenir con el propietario la adquisición del terreno necesario o constituir una servidumbre de acueducto para el establecimiento o prolongación de la red, inscribiéndola en el Registro de la Propiedad.

4. La entidad suministradora, en aquellos casos en que la longitud de la prolongación de red afecte a varias fincas además de a la del solicitante, está facultado para repercutir el sobrecoste de las obras entre los futuros solicitantes que se vean beneficiados por dicha ampliación. Todo nuevo interesado, que deba conectar su acometida a la citada prolongación, satisfará, además del coste normal de la acometida, un extracoste por la parte proporcional que le corresponda de acuerdo con la longitud del tramo o ramal de la red pública que le afecte. La entidad suministradora distribuirá los ingresos derivados del extracoste entre los clientes que lo hayan hecho efectivo anteriormente, que irán de esta forma resarcidos de las cantidades asumidas, a medida que se incorporen nuevos solicitantes de acometidas a ese tramo. La cuantía del sobrecoste deberá ser indicada expresamente en el presupuesto de cada solicitante.

5. Los edificios que se construyan junto a viales públicos en los que exista red de abastecimiento deberán conectarse obligatoriamente a la misma, siempre que la distancia sea igual o inferior a 100 metros, y en tanto no se disponga otra cosa en la reglamentación municipal específica.

Art. 12. *Urbanizaciones y polígonos.*—1. Se entenderá por urbanizaciones y polígonos aquellos conjuntos de terrenos sobre los que la actuación urbanística exija la creación, modificación o ampliación de una infraestructura viaria y de servicio entre las distintas parcelas o solares en que se divide el terreno y de éstas con la zona edificada del casco urbano.

2. La concesión de acometida o suministro para el polígono o urbanización anteriormente definido o para solares o inmuebles ubicados en aquel, estará supeditada al cumplimiento previo de las siguientes condiciones:

a) Las redes interiores de distribución y demás instalaciones necesarias para el correcto abastecimiento de agua a dichas urbanizaciones o polígonos, responderán a

la normativa vigente y a esquemas aprobados por los servicios técnicos del Ayuntamiento y deberá definirse y dimensionarse en proyecto redactado por técnico competente, y aprobado por el Ayuntamiento, y por cuenta y a cargo del promotor o propietario de la urbanización o polígono.

- b) Las obras e instalaciones definidas en el proyecto aprobado, así como las modificaciones que, con autorización de los servicios técnicos municipales se introduzcan durante el desarrollo de las mismas, se ejecutarán en su totalidad por cuenta y cargo del promotor o propietario de la urbanización o polígono, bajo la dirección de técnico competente.
- c) En ningún caso estará autorizado el promotor o el ejecutor de la urbanización o polígono, para realizar las acometidas de abastecimiento en los posibles edificios, solares o parcelas de que se trate, sin la previa autorización de la entidad suministradora y, en su caso, con formalización de la correspondiente concesión.

3. El enlace de las redes interiores con las conducciones exteriores que forman la red pública gestionada por la entidad suministradora, así como las modificaciones o eventuales refuerzos a las mismas que hubieran de efectuarse en ellas, como consecuencia de las nuevas demandas impuestas por la urbanización, quedarán perfectamente delimitadas en el proyecto previo y se ejecutarán a cargo del promotor o propietario de la urbanización.

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

Art. 13. *Extinción del derecho al suministro.*—El derecho al suministro de agua de un solar, inmueble o finca puede extinguirse:

1. A petición del cliente, en los casos que sea posible.
2. Por las causas previstas en el contrato de suministro.
3. Por el uso indebido de las instalaciones, que entraña peligro para la seguridad del servicio o daños a terceros.
4. Por incumplimiento de las normas contempladas en este Reglamento.
5. Al ser demolido el inmueble para el que se concedió el suministro.
6. Al efectuarse modificaciones que produzcan incrementos de proporciones de consumo.

## Capítulo 4

### *Acometidas*

Art. 14. *Concesión de acometidas.*—La concesión de acometida para suministro de agua de consumo humano, corresponde a la entidad suministradora que podrá no autorizar acometidas a las redes de distribución de agua a los inmuebles que no estén dotados de la infraestructura necesaria para ofrecer los servicios de abastecimiento y todo ello con independencia de las autorizaciones o licencias de que pudiera disponer el solicitante.

Art. 15. *Tramitación de solicitudes.*—1. La solicitud de acometida se realizará en las oficinas de la entidad suministradora y deberá acompañarse necesariamente de la documentación que se indique en cada momento, reglamentada por el Ayuntamiento o entidad suministradora.

2. Los servicios técnicos del servicio municipal de aguas determinarán, a la vista de los datos que aporte el solicitante, de las peculiaridades del inmueble y del estado de sus redes, las características y condiciones de contratación y ejecución de las acometidas.

Para ello el peticionario de la acometida estará obligado a suministrar en el momento de realizar la solicitud, cuantos datos le sean solicitados por la entidad suministradora en relación con la finca objeto de la petición.

3. La entidad suministradora comunicará al peticionario, tan pronto le sea posible, y en todo caso, en el plazo máximo de treinta días, su decisión de aceptar o denegar la acometida solicitada, y en este caso las causas de la denegación, debiendo en todos los casos confirmarse la decisión por los servicios técnicos del Ayuntamiento.



Art. 16. *Instalación de acometidas.*—1. La instalación de acometidas domiciliarias desde la red en servicio, es competencia exclusiva de la entidad suministradora, que realizará los trabajos e instalaciones correspondientes a cargo del peticionario.

2. Las acometidas serán realizadas en carga, para evitar a los usuarios cortes del suministro. Cuando por razones técnicas no sea posible, la entidad suministradora informará al Ayuntamiento del corte, con una estimación de la duración del mismo. Los trabajos efectuados quedan garantizados de acuerdo con el plazo establecido en la normativa vigente de aplicación sobre garantías.

Las acometidas contra incendios serán absolutamente independientes de las destinadas a cualquier otro fin, en la medida en que las condiciones técnicas lo permitan. No se podrá realizar ningún uso ni derivación desde ella con excepción de su finalidad específica.

3. La entidad suministradora confeccionará el presupuesto para la ejecución de las obras conforme al cuadro de precios vigente y aprobado por el Ayuntamiento. Las diferencias que hubiesen resultado entre las obras presupuestadas y las realmente ejecutadas, en más o menos, se reflejarán en liquidación a emitir en el plazo máximo de quince días hábiles siguientes a su ejecución.

4. En el plazo máximo de treinta días a contar desde la fecha de notificación al peticionario, éste deberá hacer efectivo el importe del presupuesto señalado en la notificación, suscribiendo el contrato de suministro. Pasado este plazo sin que se verifique el pago, se entenderá que el peticionario desiste de las acometidas solicitadas.

5. La acometida para la instalación contra incendios deberá ser usada exclusivamente para este propósito. La instalación contra incendios estará habitualmente fuera de uso y el contador a instalar será de baja pérdida de carga.

Art. 17. *Denegación solicitudes.*—1. La entidad suministradora podrá denegar la solicitud de acometida a sus redes por las causas o circunstancias siguientes:

- a) Por falta de presentación de cualquiera de los documentos exigidos.
- b) Por incumplimiento de lo estipulado en este Reglamento en lo que se refiere a requisitos previos para la conexión a redes públicas.
- c) Cuando alguna parte de las instalaciones generales deba discurrir por propiedad de terceros, sin que se acredite la constitución de la servidumbre de paso, inscrita en el Registro de la Propiedad o no se adquiriera la franja de terreno afectada.
- d) Cuando la presión en el punto de acometida de abastecimiento sea insuficiente para un correcto servicio, y no se hayan instalado, a cargo del cliente, el grupo de elevación y depósito correspondiente.
- e) Cuando la presión en el punto de acometida de abastecimiento sea excesiva para un correcto servicio, y no se hayan instalado, a cargo del cliente, las medidas de reducción de presión adecuadas.

Art. 18. *Modificación de la acometida.*—Queda expresamente prohibida la utilización de un suministro de agua por otra finca, propiedad o actividad distinta de aquella para la que se contrató, aun cuando pertenezcan al mismo dueño. En el caso de segregaciones, divisiones o acumulaciones, aunque no estuvieran registradas oficialmente, deberán comunicarse estas circunstancias a la entidad suministradora, para la modificación de las condiciones de acometida y, en su caso, del contrato de suministro.

## Capítulo 5

### *Contrato de suministro*

Art. 19. *Solicitud de suministro.*—1. Previo a la contratación del suministro, el peticionario deberá realizar la solicitud de suministro ante la entidad suministradora. En la solicitud se harán constar los datos solicitados, necesarios para la correcta definición de las características y condiciones del suministro, así como para la aplicación de las tarifas correspondientes a la aplicación del servicio.

2. La petición de servicio se llevará a cabo en la entidad suministradora. En la solicitud se hará constar expresamente el nombre del solicitante o su razón social y domicilio propio, domicilio de suministro, carácter del suministro, uso al que se prevé destinar el agua, domiciliación de notificaciones si es distinto del de suministro, etcétera. Cuantas circunstancias se hagan constar en la solicitud de suministro, se harán bajo exclusiva responsabilidad del solicitante y servirán de base para regular las condiciones del referido suministro. Cuando el solicitante no sea propietario o titular de un derecho real de goce limitativo de dominio o sobre el bien inmueble de que se trate, deberá hacer constar el nom-

bre, NIF o CIF y domicilio del propietario o titular del derecho real citado, aportando autorización de la propiedad para contratar el servicio.

3. Se exigirá la previa licencia municipal de primera ocupación para la contratación del servicio en los casos que así lo prevea la normativa urbanística aplicable.

4. Las instalaciones de cualquier tipo, tanto en viviendas, como establecimientos e industrias, comercios, servicios, etcétera. Con antigüedad superior a quince años a contar desde la fecha de su fabricación, deberán ser verificadas por cuenta del cliente cobrándose por el servicio el canon de verificación establecido.

5. Cualquier cambio en el domicilio citado para notificaciones debe ser comunicado por escrito a la entidad suministradora. De no hacerlo así, será eficaz a todos los efectos cualquier notificación que la entidad suministradora realice al domicilio declarado por el firmante de la solicitud.

6. Al impreso de solicitud se acompañará los documentos exigidos para cada uno de los casos.

7. Cada suministro quedará circunscrito a los fines para los que se concedió, quedando prohibido utilizarlo con otras finalidades o modificar su alcance, casos que, de pretenderse, harán necesaria una nueva solicitud, y en su caso el contrato subsiguiente.

Art. 20. *Contratación.*—1. A partir de la solicitud de un suministro, la entidad suministradora comunicará el estudio de las condiciones técnico-económicas para realizar el mismo.

2. El solicitante, una vez recibida la notificación de las condiciones técnico-económicas, dispondrá de un plazo de treinta días para la formalización del contrato. Transcurrido ese plazo sin que se haya formalizado, se entenderá decaída la solicitud, procediendo la entidad suministradora conforme a lo previsto en la legislación de procedimiento administrativo general.

3. Se entiende que dicho contrato o póliza de suministro no estará perfeccionado mientras el solicitante no haya cubierto las obligaciones económicas, técnicas y administrativas que, de acuerdo con el presente Reglamento, estuviese obligado a sufragar o cumplir. En ningún caso el solicitante podrá hacer uso de la acometida en caso de que ésta existiese mientras no se produzca la puesta en servicio de la instalación con su correspondiente contador por parte de la entidad suministradora, en caso de que esto ocurriese se consideraría como acometida fraudulenta.

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

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

6. Los traslados de domicilios y la ocupación de la misma finca por persona distinta de la que suscribió el contrato, exigen nuevo contrato de suministro, siempre que el titular de este contrato no fuese el propietario de la finca y éste se mantenga.

7. Cuando se produzca un cambio en la propiedad de la finca (ej. Venta, embargo, etc.) deberá realizarse la formalización de un nuevo contrato de suministro (originando el abono de una nueva fianza, pudiendo solicitar el anterior propietario la baja de su contrato y la devolución de su fianza si estuviera constituida).

En caso de que el vendedor/comprador no comunique esto a la Entidad suministradora el nuevo propietario ha de hacerse cargo de las facturas generadas desde la fecha de cambio de propiedad.

8. Al fallecimiento del titular del contrato de suministro el usufructuario, heredero o legatario que suceda al causante en la propiedad o uso de la vivienda, nave o local, podrá subrogarse en los derechos y se subrogará en las obligaciones de la póliza, salvo cuando la herencia sea aceptada a beneficio de inventario.

9. Los contratos de suministro se formalizarán para cada vivienda, piso, local, industria u obra que constituya una unidad independiente.

10. Cuando se realice un nuevo contrato de suministro (no por cambio de titular), el equipo de medida debe quedar en un lugar accesible desde el exterior de la finca, de acuerdo a la normativa vigente.

Art. 21. *Suministro para obras.*—1. La entidad suministradora podrá conceder acometidas o tomas de agua con carácter provisional para obras. La acometida de obra se realizará con el mismo diámetro que del cálculo de la red resulte para la acometida definitiva.

2. Estas tomas se concederán siempre en precario, rigiéndose por las mismas condiciones generales establecidas, más las que se puedan determinar particularmente para este caso.

3. En ningún caso se utilizará para viviendas o locales el agua suministrada para una acometida de obra. Al finalizar las obras, y en el plazo de quince días, a contar desde el otorgamiento de la licencia de primera ocupación de la edificación, el titular de la licencia municipal solicitará la cancelación ante la empresa suministradora y una vez clausurada esta acometida, el suministro se regirá por las condiciones generales establecidas, o por las que se puedan establecer atendiendo al carácter y finalidad del mismo.

A tal efecto, en la solicitud de acometida de obra se abonará la posterior cancelación de acometida.

4. Hasta la firma de los contratos definitivos del servicio, se mantendrá en vigor el contrato provisional para obra, siendo el constructor o solicitante autorizado el responsable de abonar toda el agua consumida, la que se le facturará a la tarifa industrial, independientemente del uso que hubiera tenido.

5. Todo suministro con un plazo de duración inferior a dos años, incluirá en el presupuesto concesión de acometida los gastos de condena del mismo.

**Art. 22. Causas de suspensión del suministro.**—La entidad suministradora podrá, sin perjuicio de las acciones de orden civil o administrativo que la legislación vigente le ampare, suspender el suministro a sus clientes o usuarios en los casos siguientes, a cuyos efectos será necesario obtener la autorización del órgano municipal competente en la materia, y previo informe emitido por el funcionario que corresponda:

1. Cuando una persona goce del suministro sin contrato que lo ampare y se niegue a su suscripción a requerimiento de la entidad suministradora.

2. En el caso probado de fraude.

3. En todos los casos en que el cliente haga uso del agua que se le suministre en forma o para usos distintos de los contratados.

4. Cuando el cliente establezca o permita establecer derivaciones en su instalación para suministro de agua a otras fincas, locales o viviendas diferentes a los consignados en su contrato de suministro.

5. Cuando por el personal de la entidad suministradora se encuentren derivaciones en sus redes con consumo de agua sin contrato alguno, es decir, realizadas clandestinamente. En este caso podrá la entidad suministradora efectuar el corte inmediato del agua en tales derivaciones, dando cuenta de ello, por escrito a los servicios técnicos del Ayuntamiento, de forma inmediata.

6. Cuando el cliente no permita la entrada en el local a que afecta el suministro contratado, en horas hábiles o de normal relación con el exterior, al personal que, autorizado por la entidad suministradora y provisto de su correspondiente documentación de identidad, trate de revisar las instalaciones, siendo preciso, en tal caso, que por parte del personal de la inspección se levante acta de los hechos, que deberá remitir al Ayuntamiento de Alcalá de Henares, juntamente con la solicitud de suspensión del suministro.

7. Cuando el cliente no cumpla en cualquiera de sus aspectos, el contrato que tenga establecido con la entidad suministradora o las condiciones generales de utilización del servicio.

8. Cuando en los suministros en los que el uso del agua o disposición de las instalaciones interiores, pudiera afectar la potabilidad del agua en la red de distribución, hasta que, por los clientes, se tomen las medidas oportunas en evitación de tales situaciones; en tal caso la entidad suministradora podrá realizar el corte inmediato del suministro, dando cuenta de ello por escrito a los servicios técnicos del Ayuntamiento de Alcalá de Henares, de forma inmediata.

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

10. Cuando el cliente mezcle agua de otra procedencia y requerido por la entidad suministradora para que anule esta anomalía, no la lleve a efecto en el plazo máximo de cinco días.

11. Cuando durante doce meses persista la imposibilidad de tomar lectura dentro del régimen normal establecido al efecto, por causas imputables al cliente, la entidad suministradora, podrá suspender, transitoriamente, el suministro, hasta tanto el cliente acceda a modificar, a su cargo y por su cuenta, la instalación del equipo de medida, de forma que no dificulte el acceso al mismo para poder tomar la lectura.

12. Cuando se produzca la manipulación del contador o del precinto sin notificar a la entidad suministradora.

13. Cuando, para usuarios de usos domésticos se produzca el impago de dos recibos o de una deuda sea superior a 60 euros (cantidad que se irá incrementando en el IPC nacional interanual a partir de 01.01.2019), cuando para el resto de usos se produzca el impago de un recibo y cuando para cualquier tipo de usuario se produzca el impago de una liquidación firme de fraude, se presumirá que el usuario se da de baja del servicio, produciéndose el corte del suministro, previo cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 23 del presente Reglamento.

14. Por negligencia del cliente respecto de la reparación de averías en sus instalaciones si, una vez notificado fehacientemente por la Entidad suministradora, transcurriese un plazo superior a quince días sin que la avería hubiese sido subsanada, con el motivo de evitar daños en la propia fina y/o las colindantes.

En el caso de corte del suministro la entidad suministradora deberá suministrar al titular de contratos de uso de agua doméstico, exclusivamente, agua de consumo humano para este uso durante un plazo máximo de cinco días naturales y con una dotación de 5 litros por habitante y día, si este lo solicita.

**Art. 23. Procedimiento de suspensión.**—1. La entidad suministradora deberá comunicar al Cliente, en la dirección de contactos indicada por éste (y en caso de carecer de dicha dirección, la comunicación del inicio de tal proceso se deberá remitir a la dirección de suministro), por los medios apropiados y de forma fehaciente los motivos y hechos que justifiquen la suspensión o corte de suministro, así como el plazo, que no podrá ser inferior a 15 días para que el Cliente proceda a la subsanación de los motivos y hechos que lo originan o presente sus alegaciones. Por su parte, el Ayuntamiento, ha de recibir de la Entidad Gestora una comunicación detallada de los clientes y las causas (enumeradas en el artículo anterior) por las que se solicita autorización, en su caso, para suspender el suministro, en aquellos casos en que proceda. Ambas comunicaciones se han de efectuar simultáneamente.

Con excepción de los casos de corte inmediato previstos en este Reglamento, la entidad suministradora deberá contar con la autorización indicada en el artículo 22 del presente Reglamento al Ayuntamiento de Alcalá de Henares previa a la ejecución de la suspensión de suministro.

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

3. El restablecimiento del servicio se realizará el mismo día o, en su defecto, al siguiente hábil en que hayan sido subsanadas las causas que originaron el corte del suministro.

4. La notificación del corte del suministro incluirá, como mínimo, los siguientes puntos:

- Nombre y dirección del cliente.
- Identificación de la finca abastecida.
- Fecha a partir de la cual se producirá el corte.
- Detalle de la razón que origina el corte.
- Dirección, teléfono y horario de las oficinas comerciales de la entidad suministradora en que pueden subsanarse las causas que originaron el corte.

5. La reconexión del suministro se hará por la entidad suministradora que cobrará del cliente, por esta operación, el importe por reconexión que se indique en las tarifas vigentes, así como una cuota de reenganche.

En ningún caso se podrán percibir estos derechos si no se ha efectuado el corte del suministro.

**Art. 24. Contrato de suministro.**—Se denomina contrato de suministro al contrato suscrito entre la entidad suministradora y el cliente, que incluye los términos y condiciones pactados para el suministro de agua.

El contrato de suministro se concederá con carácter definitivo, si bien sujeta a los condicionantes legales que establece este Reglamento o que sean de aplicación.

**Art. 25. Titular del contrato de suministro.**—1. El contratante del suministro de agua será el propietario o titular de un derecho real de goce limitativo de dominio de o sobre el bien inmueble de que se trate, o titulares de la finca, local, vivienda o industria a abastecer, o quien lo represente legalmente, a salvo de las excepciones que se detallan en este artículo.

En su caso, el contratante podrá ser el titular del derecho de uso de la finca, local o industria, con autorización bastante de la propiedad.

En todo caso el propietario o titular del derecho real de goce limitativo del dominio tendrá siempre, en caso de existir un cliente que no sea titular de los derechos citados, la condición de responsable subsidiario, en los términos establecidos en el presente reglamento.

2. No podrá ser cliente del suministro de agua quien, habiéndolo sido con anterioridad para otra finca, local o industria, haya sido penalizado con suspensión de suministro o resolución del contrato por falta de pago o medida reglamentaria, a no ser que satisfaga íntegramente sus anteriores obligaciones, con los recargos, intereses y gastos a que hubiera lugar, excepto que esté oportunamente recurrida la decisión y garantizada la deuda que generó, en la forma reglamentaria. De igual manera no podrá ser cliente quien habiéndolo sido con anterioridad para otra finca, local o industria haya dejado deuda sin abonar, hasta que esta deuda sea satisfecha.

3. Toda acometida se destinará exclusivamente a los usos para los que hubiera sido solicitada y concedida, debiendo comunicar el cliente previamente a la entidad suministradora cualquier modificación, solicitando su aprobación y la formalización de un nuevo contrato en el que se incluyan las circunstancias modificadas.

4. En los casos de cambio de titularidad de la finca, local o industria abastecidos, y cuando sea el propietario el cliente titular del contrato de suministro, ambos deberán comunicar fehacientemente, dentro del plazo de un mes, el cambio habido, con el fin de proceder a formalizar un nuevo contrato de suministro a nombre del nuevo titular.

5. En los casos en que el solicitante de los servicios sea una comunidad de propietarios, sólo podrá contratar los mismos su representante legal, debidamente acreditado.

6. En los casos en que se soliciten los servicios para ejecución de obras, el contratante deberá ser el titular de la licencia municipal.

Art. 26. *Denegación de solicitud.*—La entidad suministradora podrá denegar la solicitud de contrato de suministro por cualquiera de las causas siguientes:

- a) Por omisión en la solicitud de cualquiera de los documentos exigidos.
- b) Por inadecuación de las instalaciones interiores a las prescripciones reglamentarias vigentes en el momento de la petición.
- c) Por solicitar usos no autorizados en este Reglamento o por falsedad en la comunicación de los datos.

Cuando un solo contrato de suministro general corresponda a todo un inmueble, se le aplicarán tantas cuotas de servicio como viviendas, locales o dependencias, resulten afectas al suministro de agua. En caso de que no sean independientes los locales o dependencias que desarrollen actividades industriales, se facturará al conjunto del inmueble la tarifa industrial.

- d) Cuando para el punto de suministro para el que se solicita exista otro contrato de suministro anterior en plena vigencia.

Art. 27. *Modalidades de prestación del servicio.*—La prestación del servicio se concederá única y exclusivamente en las modalidades que se indican:

1. Usos domésticos: son aquellos en los que el agua se utiliza exclusivamente para atender necesidades primarias de la vida, preparación de los alimentos e higiene personal.

Se aplicará esta modalidad exclusivamente a viviendas, locales destinados a viviendas o anexos a las viviendas y garajes siempre que en ellos no se realice actividad industrial, comercial, profesional ni de servicios de cualquier tipo.

2. Usos comerciales e industriales: son aquellos en los que el agua constituye un elemento directo o indirecto de un proceso de producción o en los que se utiliza para el acondicionamiento limpieza o higiene en un establecimiento profesional, comercial, industrial o de servicios.

Se aplicará esta modalidad a todos los locales, garajes o establecimientos en los que se desempeñe una actividad industrial, comercial, profesional o de servicios, sea o no lucrativa, así como a centros de enseñanza, deportivas, clubes sociales y recreativos, etc.

3. Usos municipales: son aquellos que corresponden a los edificios o instalaciones municipales y a aquellos centros o servicios dependientes del Ayuntamiento que determine éste expresamente, con la comunicación pertinente a la entidad suministradora, y que gozarán de la exención indicada en el artículo 21 del pliego de prescripciones técnicas de la concesión administrativa de la explotación del servicio de agua y saneamiento.

El Ayuntamiento autoriza al concesionario a instalar contadores en todos y cada uno de los puntos de suministro que le afecten, estimándose de mutuo acuerdo con la dirección facultativa los consumos municipales donde, por las características de dichos puntos, no pueda instalarse contador.

4. Usos oficiales: son aquellos que corresponden a los edificios e instalaciones oficiales.

5. Uso para obras: son aquellas acometidas o tomas de agua realizadas con carácter provisional y temporal para obras. Se concederán siempre en precario, rigiéndose por las condiciones generales establecidas más las que se pudieren determinar particularmente para cada caso.

En ningún caso se utilizarán para viviendas y locales el agua suministrada para una acometida de obra. Al finalizar las obras el titular de la licencia municipal solicitará la cancelación ante la entidad suministradora y una vez clausurada la acometida el servicio se regirá por las condiciones generales establecidas, o las que se pueden establecer particularmente atendiendo al carácter y finalidad del mismo.

Hasta la firma de los contratos definitivos del servicio, se mantendrá en vigor el contrato de suministro provisional para obras, siendo el constructor o solicitante autorizado el responsable de abonar todo el agua consumida, la que se facturará a la tarifa industrial, independientemente del uso que hubiese tenido, finalizando cuando el cliente estime que se terminaron las obras.

Todo suministro con un plazo de duración inferior a dos años, incluirá en el presupuesto los gastos de condena cuando ésta fuere necesaria.

Art. 28. *Extinción del contrato de suministro.*—1. El contrato de suministro de agua quedará sin efecto sin perjuicio de que se haya procedido a la suspensión de suministro o no, por cualquiera de las siguientes causas:

- a) A petición del cliente, para lo cual deberá facilitar el acceso para la cancelación física del suministro, toma de lectura final y abono de la facturación de los consumos registrados hasta entonces.
- b) Por resolución de la Entidad suministradora suficientemente justificada en los siguientes casos:
  1. Por persistencia de más de tres meses en cualquiera de las causas de suspensión de suministro reguladas en este Reglamento.
  2. Por cumplimiento del término del contrato del mismo.
  3. Por utilización del suministro de agua sin ser el titular contractual del mismo.
  4. Motivos evidentes y urgentes de riesgo para la salud.

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

## Capítulo 6

### Contadores

Art. 29. *Contadores.*—1. La medición de los consumos que han de servir de base para la facturación se realizará por contador, que es el único medio que dará fe de la contabilización del consumo.

2. Los contadores de agua siempre se ajustarán a las especificaciones fijadas por el Ayuntamiento, según artículo 31 del presente Reglamento.

3. Las obras de acometida a la red general, suministro y colocación de tuberías, llaves y piezas para la conducción del agua hasta la llave de registro definida en el artículo 7, se hará por la entidad suministradora y bajo su dirección técnica, a cuenta del cliente. El resto de las obras en el interior de la finca debe ajustarse a las normas establecidas para seguridad y buen funcionamiento del servicio, no siendo responsable la entidad suministradora de los daños que se puedan producir motivados por las instalaciones interiores.

4. Sobre la instalación de contadores:

4.1. De nueva instalación: para instalación de nuevos contadores el cliente deberá solicitar el alta en el servicio municipal de acuerdo con lo establecido en el presente Reglamento. La instalación del conjunto de medida y contador deberá ajustarse a las normas técnicas establecidas en cada momento por el servicio municipal, pudiendo ser realizado por la entidad suministradora o por el propio cliente.

La instalación del contador se realizará por la entidad suministradora. El pago del contador se realizará de acuerdo con las tarifas vigentes pudiendo realizar la compra del contador mediante un solo pago siendo el contador de su propiedad o mediante un pago bimestral en concepto de alquiler en cuyo caso el contador pertenece a la entidad suministradora.

4.2. Sustitución de contadores existentes.

4.2.1. Contadores instalados sin alta en el servicio: será de aplicación lo indicado en acometidas fraudulentas procediéndose al corte inmediato del suministro sin perjuicio de las sanciones aplicables en cada caso.

4.2.2. Contadores averiados o parados: el cliente no podrá manipular en el aparato de medida instalado ni en su precinto salvo autorización escrita de la entidad suministradora. En caso de avería del equipo de medida, el contador será sustituido por la entidad suministradora, siendo su coste a cargo del mismo si la avería fuera por causas imputables al cliente (golpes, manipulaciones, etc.)

5. El cliente nunca podrá manipular en el aparato de medida instalado ni en su precinto, salvo autorización escrita de la entidad suministradora. Si por razones de urgencia se actúa sobre dichos elementos por el usuario o por terceros, la entidad suministradora deberá ser urgentemente notificada con objeto de que tome las medidas conducentes a regularizar la situación creada.

6. Si al hacer la lectura o durante las visitas de inspección se comprobara que el contador está averiado por causas no imputables al cliente, se procederá a su sustitución por parte de la entidad suministradora. Si por causas imputables al cliente no se pudiese proceder a la sustitución, o en el caso de que se instalase un contador sin la autorización de la entidad suministradora, se calculará el consumo con el producido el mismo período del año anterior multiplicado por 1,5 el primer año, por 2 el segundo, y así sucesivamente.

7. La sustitución o reparación de los contadores averiados por causas no imputables al cliente, o que al verificarse a solicitud del cliente, produjese un error en superior al permitido por la legislación vigente, corresponderá a cargo de la entidad suministradora.

8. Para mantener un parque de contadores actualizado la entidad suministradora procederá a su cargo a la sustitución de los contadores que por su antigüedad, estado, o dimensionamiento así lo consideren sus servicios técnicos. Estos contadores instalados por la Entidad suministradora contarán con el mantenimiento gratuito de la Entidad frente a deficiencias o roturas derivadas de un funcionamiento correcto del contador.

Estas sustituciones de contador serán comunicadas previamente a los usuarios de viviendas colectivas mediante un cartel en un lugar visible del portal de la finca.

9. Es obligación del cliente la conservación en buen estado del aparato de medida y del recinto en que se aloja, así como del acceso al mismo.

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

- a) Contador único: cuando en el inmueble o finca sólo exista una vivienda o local, en suministros provisionales para obras y en polígonos en proceso de ejecución de obras y en tanto no sean recibidas sus redes de distribución interior. El contador se instalará junto con sus llaves de protección y maniobra en un armario, homologado por la Entidad suministradora, exclusivamente dedicado a este fin, emplazado en la planta baja del inmueble, junto al portal de entrada y empotrado en el muro de fachada o cerramiento de la propiedad que se pretende abastecer y, en cualquier caso, en sitio visible y de fácil acceso desde la vía pública. Excepcionalmente, en caso debidamente justificado, podrá instalarse el contador único y sus llaves de maniobra bajo el nivel del suelo, que ha de tener acceso directo desde la calle y situado lo más próximo posible a la fachada o cerramiento de la propiedad.
- b) Batería de contadores divisionarios: cuando exista más de una vivienda o local, será obligatorio instalar un aparato de medida para cada una de ellas y los necesarios para los servicios comunes.
- c) Contadores para elementos singulares: los elementos singulares dependientes de la comunidad de propietarios y de uso común tales como piscinas comunitarias, instalaciones generales de agua caliente o de refrigeración, zonas ajardinadas comunes, etcétera, deberán de contar con un contador divisionario independiente cuyo titular sea la comunidad de propietarios.

11. Los edificios, polígonos industriales o urbanizaciones con redes privadas deberán disponer de un contador general para control de consumos. Este contador general de referencia estará instalado en la cabecera de la acometida al depósito comunitario cuando exista y en el contrato correspondiente a esta acometida figurará como cliente la comunidad de usuarios. Si el consumo del contador general fuese mayor que la suma de las medidas de los contadores individuales, la diferencia se facturará a la comunidad de usuarios.

12. Los contadores instalados por la entidad suministradora, tanto en venta como en arrendamiento, contarán con las garantías establecidas en la normativa vigente de aplica-

ción sobre garantías, frente a deficiencias o roturas derivadas de un funcionamiento correcto no siendo cubiertas las roturas causadas por actos vandálicos, manipulaciones del usuario o cualquier tipo de actuación ajena a la entidad suministradora. El arrendatario responderá de la custodia del equipo de medida y contador arrendado, siendo responsable del deterioro que el mismo pudiera sufrir por su culpa, negligencia o imprudencia, en cuyo caso deberá proceder al abono de su sustitución.

**Art. 30. Condiciones de las baterías de contadores.—1.** Las baterías de contadores divisionarios se instalarán en los locales o armarios exclusivamente destinados a este fin, emplazados en la planta baja o excepcionalmente primer sótano del inmueble, en zona de uso común, con fácil y libre acceso directo desde el portal de entrada o desde el garaje. Las baterías para centralización de contadores responderán a tipos y modelos oficialmente aprobados y homologados por la Administración competente en materia de Industria.

En el origen de cada montante y en el punto de conexión del mismo con la batería de contadores divisionarios, se instalará una válvula de retención, que impida retornos de agua a la red de distribución.

2. Salvo disposición normativa distinta, en los proyectos técnicos y ejecución de obras, se estará a las especificaciones de los siguientes apartados de este artículo. Los locales para baterías de contadores tendrán una altura mínima de 2,5 metros y sus dimensiones en planta serán tales que permitan un espacio libre a cada lado de la batería o baterías de 0,60 metros y otro de 1,20 metros delante de la batería, una vez medida con sus contadores y llaves de maniobra.

Las paredes, techo y suelo de estos locales estarán impermeabilizados, de forma que se impida la formación de humedad en locales periféricos.

Dispondrán de un sumidero, con capacidad de desagüe equivalente al caudal máximo que pueda aportar cualquiera de las conducciones derivadas de la batería, en caso de salida libre de agua.

Estarán dotados de iluminación artificial, que asegure un mínimo de 100 lux en un plano situado a un metro sobre el suelo.

La puerta de acceso tendrá unas dimensiones mínimas de 0,8 metros por 2,05 metros, abrirá hacia el exterior del local y estará construida con materiales inalterables por la humedad y dotada con cerradura normalizada por la entidad suministradora.

3. En caso de que las baterías de contadores se localicen en armarios, las dimensiones de estos serán tales que permitan un espacio libre a cada lado de la batería o baterías de 0,50 metros y otro de 0,20 metros entre la cara interior de la puerta y los elementos más próximos a ella.

Cumplirán igualmente las restantes condiciones que se exigen a los locales, si bien, los armarios tendrán unas puertas con dimensiones tales que, una vez abiertas, presenten un hueco que abarque la totalidad de las baterías y sus elementos de medición y maniobra.

Los armarios estarán situados de forma que ante ellos y en toda su longitud, exista un espacio libre de un metro.

Ya se trate de locales o de armarios, en lugar destacado y de forma visible, se instalará un cuadro o esquema en que, de forma indeleble, queden debidamente señalizados los distintos montantes y salidas de baterías y su correspondencia con las viviendas o locales.

La puerta estará dotada de un bordillo de una anchura mínima de 10 centímetros que impedirá la salida de agua al exterior del armario en caso de rotura de algún conducto. La cerradura del armario contador será de tipo homologado por la entidad suministradora para poder acceder a la lectura de los contadores.

**Art. 31. Características técnicas de los aparatos de medida.—1.** Los contadores a instalar deberán ser de modelos homologados oficialmente para medición de consumos de agua fría doméstica.

Para los edificios de nueva construcción deberán estar homologados al menos como Ratio de medida  $R(Q3/Q1) \geq 160$  según normativa MID.

**Art. 32. Verificación de equipo de medida.—**Se procederá a la verificación siempre que lo soliciten, a instancia de parte, los clientes, la propia Entidad Gestora o algún órgano competente de la Administración Pública cuando estimen que el volumen de agua consumida en su instalación no corresponde con la registrada por su contador.

La verificación y precintado de los aparatos se realizarán según la normativa aplicable de control metrológico. Podrá solicitar su revisión en el Laboratorio Oficial. El peticionario deberá depositar en este Organismo la tarifa vigente correspondiente a tal efecto, que será a cargo del peticionario, salvo que se demuestre el anormal funcionamiento del aparato y el error sea imputable a la otra parte, la cual reembolsará al peticionario dicho coste.



El resultado de dicha verificación puede ser:

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

b. Que el contador sea declarado “no apto”, es decir, que los errores que presenta superen los rangos permitidos. En este caso y exclusivamente cuando el peticionario sea el cliente, la entidad suministradora procederá a rehacer las liquidaciones por consumo de agua, corregidas en los porcentajes de desviación detectados, correspondientes a los seis meses anteriores al momento de la petición de verificación por el cliente.

Art. 33. *Contadores particulares.*—El cliente podrá instalar, por su cuenta y para su propia administración, cuantos contadores divisionarios de consumo estime convenientes.

La entidad suministradora se guiará, sin embargo, para la facturación de consumos, exclusivamente por los aparatos de medida del servicio, no viniendo obligado a aceptar las reclamaciones que se apoyen en lecturas de los contadores no instalados ni verificados por él.

Art. 34. *Contadores divisionarios.*—Las comunidades de propietarios en edificios construidos o en los que se vaya a realizar una reforma integral de edificio y sólo exista un contador general, o bien contadores individuales dentro de las viviendas, deberán proceder a la instalación de un contador divisionario para cada vivienda o local de la comunidad, en un cuarto de contadores, si así fuere posible, además del contador general comunitario

Art. 35. *Imposibilidad de lectura.*—1. Cuando por circunstancias ajenas a la voluntad de la entidad suministradora, no fuese posible la lectura del contador del cliente, el empleado estará obligado a dejar constancia de su visita, depositando en el buzón de correos del cliente o similar una tarjeta en la que reflejará esta circunstancia y en la que el cliente podrá reflejar la lectura efectuada por él mismo.

2. El cliente deberá devolver el impreso de lectura debidamente cumplimentado en un plazo inferior a cinco días. Los impresos de lectura recibidos por la entidad suministradora con posterioridad a este plazo podrán ser considerados nulos, realizándose la facturación como si no existiese lectura.

3. Cuando en un suministro sea imposible tomar la lectura del contador durante tres bimestres consecutivos por no tener accesibilidad al mismo, la Entidad suministradora podrá obligar a instalar sistema de telelectura en el equipo de medida.

Art. 36. *Periodicidad de las lecturas.*—1. La entidad suministradora deberá realizar las lecturas de todos los contadores dados de alta en dicho servicio, excepto los que no fuera posible por causas ajenas a él, con frecuencia bimestral, lo cual servirá para establecer los caudales consumidos por los clientes al mismo.

Para los grandes consumidores la entidad Gestora podrá realizar lectura y facturación con periodicidad mensual, lo que permitirá un mejor control de consumos.

El período de realización de la lectura de los contadores podrá ser modificado por el Ayuntamiento.

2. Las indicaciones que marque el contador las anotará el lector que las realice en la hoja, libro o terminal portátil de lectura que sirva de base para la facturación del correspondiente período. La entidad suministradora deberá disponer, por el procedimiento adecuado, del soporte para el mantenimiento del correspondiente fichero de clientes, actualizado diariamente, además de las lecturas y/o incidencias de cada contador se incluirá el lector que realizó el trabajo, fecha de la toma de lectura y/o su incidencia, permaneciendo a disposición del Ayuntamiento y del cliente, en todo momento.

## Capítulo 7

### *Fraudes en el suministro de agua*

Art. 37. *Fianzas de obras.*—1. Los titulares de licencias de obras municipales depositarán un aval bancario correspondiente al doble del importe de los gastos de la primera instalación, que sirva para responder de todo desperfecto en la instalación y rotura de precintos, así como de la multa que le pudiera ser impuesta por el incumplimiento de cualquier norma.

2. Para la devolución del aval será requisito indispensable la presentación de la licencia de ocupación que garantice su correcto funcionamiento y conservación. Sin esto no podrá devolverse esta garantía.

3. El usuario o constructor no podrá hacer uso del consumo de agua sin que previamente haya sido instalado el contador correspondiente que regule su consumo y su incumplimiento será sancionado.

Art. 38. *Inspecciones*.—1. La entidad suministradora está autorizada para vigilar las condiciones y forma en que los clientes utilizan el servicio de abastecimiento.

2. La negativa a facilitar la entrada en horas hábiles a las personas autorizadas por la entidad suministradora para efectuar dichas comprobaciones, se justificará mediante la presencia de un agente de la autoridad al único efecto de que sea testigo de la negativa. En los casos en que no sea posible lograr su presencia, bastará la justificación mediante testigos.

3. La actuación de los inspectores acreditados se reflejará en un documento que adoptará una forma de acta, y en la quedarán reflejados el nombre y domicilio del cliente inspeccionado, día y hora de la misma, y los hechos contrastados. Una copia de esta acta, firmada por el inspector, se le entregará al cliente.

4. Los inspectores al efecto deberán invitar al cliente, personal dependiente del mismo, o cualquier otra persona que pueda actuar de testigo a que presencie la inspección y firme el acta, pudiendo el cliente hacer constar, con su firma, las manifestaciones que estime pertinentes. La negativa a hacerlo no afectará a la tramitación y conclusiones que se establezcan posteriormente.

El cliente podrá dirigirse, posteriormente, aunque dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes, con las alegaciones que estime oportunas, a la dirección de la entidad suministradora. No se tomarán en consideración las manifestaciones que no vengan firmadas por el cliente titular o quien acredite su representación.

5. La entidad suministradora, a la vista del acta redactada y de las alegaciones interpuestas, requerirá al propietario de la instalación, para que corrija las deficiencias observadas en la misma, con el apercibimiento de que, de no llevarlo a cabo en el plazo de cinco días hábiles, se aplicará el procedimiento sancionador establecido.

6. Cuando por el personal de la entidad suministradora se encuentren derivaciones en sus redes con utilización de suministro sin convenio alguno, es decir, realizadas clandestinamente, dicho personal podrá efectuar el corte inmediato del suministro, en tales derivaciones, dando cuenta de ello por escrito a los servicios técnicos del Ayuntamiento de Alcalá de Henares, de forma inmediata. De igual forma, se procederá a efectuar el corte inmediato del suministro cuando se detecte cualquier otro tipo de manipulación de la instalación.

Art. 39. *Liquidaciones por fraude*.—1. La entidad suministradora, en posesión del acta, formulará la liquidación del fraude, distinguiéndose los siguientes casos:

- a) Que no exista contrato para el suministro de agua.
- b) Que por cualquier procedimiento, se haya manipulado o alterado el registro del contador, el aparato de medida o la instalación.
- c) Que se hayan realizado derivaciones de caudal, permanente o circunstancial.
- d) Que se utilice el agua para usos distintos de los contratados.

2. La entidad suministradora practicará la correspondiente liquidación, según los casos, de la siguiente forma:

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

Caso b): si se han falseado las indicaciones del contador o aparato de medida instalado, por cualquier procedimiento o dispositivo que produzca un funcionamiento anormal del mismo, se tomará como base para la liquidación de la cuantía del fraude la capacidad de medida del caudal nominal, computándose el tiempo a considerar en ocho horas diarias desde la fecha de la última verificación oficial del contador, sin que este tiempo exceda del año, descontándose los consumos que durante este período de tiempo hayan sido clientes por el autor del fraude.

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

Caso d): en este caso, la liquidación de la cuantía del agua utilizada en forma indebida se practicará en favor del concesionario, con la facturación de un recargo equivalente al consumo de 333 metros cúbicos/bimestrales. Dicho período no podrá ser computado en más de un año.

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

4. Las liquidaciones que formule la entidad suministradora serán notificadas a los interesados que, contra las mismas, podrán formular las reclamaciones que estimen oportunas, en el plazo de quince días a contar desde la notificación de dicha liquidación, sin perjuicio de las demás acciones en que se consideren asistidos.

## Capítulo 8

### *Lecturas, consumos y facturaciones*

Art. 40. *Lecturas*.—1. Periodicidad: la entidad suministradora realizará lecturas bimestrales en las fechas acordes con el calendario establecido.

Para los grandes consumidores a los que se facture mensualmente se les realizará lectura mensual.

2. Horario: la toma de lectura será realizada en horas hábiles o de normal relación con el exterior, por el personal autorizado expresamente, provisto de su correspondiente identificación y uniforme.

En ningún caso el cliente podrá imponer la obligación de tomar lectura fuera del horario establecido a tal efecto.

3. Lectura por cliente: cuando por ausencia del cliente no sea posible la lectura, así como los titulares de las viviendas o locales que se encuentren cerrados, deberán remitir a la entidad suministradora el documento de autolectura, estableciéndose un período de espera de cinco días para la recepción de autolecturas.

Para recibir las posibles comunicaciones de autolectura la entidad suministradora habilitará una línea telefónica con contestador automático permanente veinticuatro horas al día incluso festivos, así como cualquier otro método que se pudiera habilitar para la recepción de lecturas (correo electrónico, etcétera).

Art. 41. *Determinación de consumos*.—1. Como norma general, la determinación de los consumos que realice cada cliente, se concretará por la diferencia entre las lecturas de dos períodos consecutivos de facturación.

2. En los contadores que se encuentren parados, sin que la situación se haya producido por actuaciones del cliente, la entidad suministradora, para efectuar la liquidación, evaluará el consumo medio diario del período análogo precedente. De no existir medida en dicho período se tomará el del período análogo más próximo con lectura real. De no existir lectura real en ningún período análogo se tendrán en cuenta para el cálculo del consumo estimado el consumo medio diario habido en el último año. Las facturaciones realizadas por el procedimiento de evaluación tendrán la consideración de firmes, es decir, no a cuenta.

3. Si el cliente no procediese en el plazo de un año a la sustitución del contador, por causas no imputables al servicio o si instalase un contador sin la autorización de la entidad suministradora, el consumo facturado será el consumido en el mismo período del año anterior multiplicado por 1,5 el primer año, por dos el segundo, y así sucesivamente.

4. Los consumos así estimados, tendrán el carácter de firme en el supuesto de avería en el contador, de contador no instalado por la entidad suministradora o de no existir contador, y a cuenta en los otros supuestos, en los que, una vez obtenida la lectura real, se normalizará la situación, por exceso o por defecto de metros cúbicos en las facturaciones de los siguientes períodos a tenor de las lecturas practicadas.

5. Los titulares de aquellos establecimientos que por su horario de actividad y otras causas, así como de las viviendas o locales que se encuentren cerrados en la fecha y horario fijados para su lectura, deberán remitir a la entidad suministradora, por los métodos establecidos (remisión del impreso-informe de lectura o telefónicamente) el consumo habido en el bimestre que corresponda; posteriormente será regularizado mediante lectura por parte de la entidad suministradora. En caso contrario la estimación de consumos se realizará con el consumo medio diario del período análogo precedente, de no existir medida en dicho período se tomará el del período análogo más próximo con lectura real. De no existir lectura real en ningún período análogo se tendrán en cuenta para el cálculo del consumo estimado el consumo medio diario habido en el último año.

6. Las tarifas por consumo de agua se obtiene por unidad de vivienda o local comercial de tal forma que, tratándose de comunidades de propietarios con contador único, se dividirá el número de metros cúbicos por el número de viviendas y a este cociente se aplicará la misma. Si por el contrario existieran simultáneamente contador general y contadores divisionarios, en caso de darse diferencia de lecturas entre el general y la suma de los divisionarios, la diferencia se facturará a la comunidad de propietarios titular del contrato del contador general.

Art. 42. *Facturación.*—1. La entidad suministradora confeccionará la factura por consumo de cada cliente de acuerdo con los conceptos y tarifas aprobados por el Ayuntamiento, y autorizadas por la Comisión de Precios de la Comunidad de Madrid.

2. En la factura realizada se especificará el desglose del sistema tarifario, fijando claramente todos y cada uno de los conceptos de facturación.

3. Facturación consumo registrado en fugas: De acuerdo con lo previsto en el art. 7.4 del presente Reglamento, el mantenimiento de las instalaciones interiores corre a cargo del cliente, al igual que cualquier fuga que exista en dichas instalaciones. La responsabilidad de controlar el consumo en orden a detectar posibles fugas es exclusivamente del cliente. En ningún caso es obligación de la Entidad suministradora realizar dicho control, aunque pueda servir de ayuda la toma de lecturas que se realizará bimestralmente.

En los supuestos en los que se produzca una fuga de agua por un hecho fortuito, de difícil detección, no atribuible a la negligencia del cliente se facturará el total del consumo registrado, teniendo en cuenta el siguiente criterio:

- a) El consumo registrado en el mismo período del año anterior se facturará a la distribución de bloques que le corresponda de acuerdo con la tarifa del cliente.
- b) El exceso de consumo ocasionado por la fuga, con respecto al consumo del mismo período del año anterior, se facturará un 50 % al precio del primer bloque y el otro 50 % al precio del segundo bloque de la tarifa del cliente.
4. Para aplicar la corrección a la tarifa por fugas, se tendrán que cumplir los siguientes requisitos:

- a) Verificación fehaciente de la existencia de la avería.
- b) La avería tiene que haber sido subsanada. Se deberá aportar documento justificativo de la reparación, así como que dicha reparación se corresponda con la disminución del consumo anómalo que ha habido.
- c) Que no haya rectificado por igual motivo en el último año al mismo suministro.
- d) Se procederá a la rectificación únicamente del período en el que se haya producido la fuga, salvo que sea justificable la reparación no se haya podido hacer de manera inmediata. En este caso se podrá llegar a contemplar la posibilidad de rectificación de siguiente período.

5. El cliente podrá hacer efectivo los importes facturados por el concesionario en sus oficinas o bien a través de la cuenta del cliente en la entidad bancaria o caja de ahorros que para el efecto señale, o bien mediante cualquier otro método que se habilite al efecto (pago en cajeros, etcétera), que será comunicado por la entidad suministradora. Igualmente, en casos excepcionales, el cliente podrá hacer efectivo el importe del recibo mediante transferencia, giro postal u otro medio similar, siempre con la conformidad previa y expresa de la empresa suministradora.

El período establecido para el pago es de dos meses, de acuerdo con los plazos establecidos.

6. El cliente podrá obtener de la entidad suministradora cualquier información relacionada con las lecturas, facturaciones y en general sobre toda cuestión relacionada con el suministro que se haya generado en un período de dos años anteriores a la fecha de presentación de la petición correspondiente.

7. La entidad suministradora dispondrá de una oficina de información al público dentro del casco urbano de la ciudad, a efectos de información y reclamaciones.

Asimismo la entidad suministradora dispondrá de un Teléfono gratuito 900.

8. Transcurrido el período de pago, señalado en la factura, se aplicará al importe el interés legal correspondiente sin perjuicio de las acciones legales que procedan para hacer efectiva la deuda no satisfecha.

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

Art 43. *Fianzas.*—1. La fianza tiene que ser depositada por el Cliente en el momento de la contratación. En los casos en los que una norma de rango legal exija el depósito de la fianza, la Entidad Gestora la depositará en el organismo competente de la Administración con la periodicidad que se dictamine por esta Administración

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

Esta fianza se calculará en base a la siguiente fórmula:

Suministros industriales/comerciales:  $150 + (d \times 2 \times C)$ .

Otros Suministros:  $25 + (d \times 2 \times C)$ .

Siendo  $d$  el diámetro del contador en mm y  $C$  el importe mensual de la Cuota de servicio de distribución correspondiente al suministro a contratar.

Para suministros con contadores de calibre superior a 40 mm., la fianza será en todos los casos la que corresponda a un contador de 40 mm.

En los casos de suministros contra incendios, la fianza será la que correspondiera al mismo tipo de suministro con un contador de 25 mm. de calibre.

2. En el caso de que se produzca la resolución de contrato por alguna de las causas previstas en el artículo 28, la fianza se usará para cubrir los gastos debidos a la suspensión del suministro más la facturación a la que aún no haya hecho frente el cliente, devolviéndose al mismo el importe íntegro restante.

3. Si un cliente ha sido suspendido o renunciado a su condición de tal, por cualquiera de las circunstancias estipuladas en el artículo 28, desease volver a disfrutar de suministro de agua, debe constituir nuevamente la fianza ya sea complementando la anterior o depositando nueva cantidad hasta completar la cuantía que esté vigente en el momento del alta del servicio.

Art. 44. *Régimen de reclamaciones.*—1. Los usuarios podrán presentar la reclamación que a su derecho estimen oportuna, frente a la entidad suministradora, la cual dispondrá del plazo de un mes para comunicar la resolución. Si el interesado no estuviera de acuerdo con la misma, y siempre que se trate de “persona física o jurídica, considerada consumidor final”, podrá acceder al Sistema Arbitral de Consumo ante la Junta Arbitral Municipal de Consumo del Ayuntamiento de Alcalá de Henares, presentando la correspondiente solicitud de arbitraje. Dicha Junta citará a las partes, dictará un laudo que es de obligado cumplimiento para ambas y contra el que no cabe recurso. Todo ello, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente en materia de Arbitraje de Consumo, regulada por la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, por el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo y por la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, o normativa que la modifique.

Art. 45. *Sanciones.*—1. Toda actuación, comportamiento o conducta que incumpla la normativa de este Reglamento, dará lugar a la imposición de sanciones a los infractores, conforme a lo previsto en este Reglamento y en la normativa sectorial aplicable, sin perjuicio y con independencia de la exigencia de daños y perjuicios, y de las responsabilidades de orden penal que procedieran.

2. La imposición de toda sanción administrativa, por las infracciones comprendidas en el presente Reglamento, se llevará a cabo en virtud de procedimiento sancionador, conforme a la legislación administrativa sancionadora general.

3. Se considerará como leve cualquier infracción de lo establecido en el presente Reglamento que, conforme al mismo, no haya de ser calificada como infracción grave o muy grave, pudiendo ser sancionada con la facturación de un recargo equivalente al importe de hasta 500 metros cúbicos de agua, valorados al precio del primer bloque de la tarifa general.

4. Se considerarán como infracciones graves, pudiendo ser sancionadas con la facturación de un recargo equivalente al importe de hasta 1.000 metros cúbicos de agua, valorados al precio del primer bloque de la tarifa general, las siguientes:

- a) Cuando el cliente no permita la entrada en el local a que afecta el suministro contratado, en horas hábiles o de normal relación con el exterior, al personal que, autorizado por la entidad suministradora y provisto de su correspondiente documentación de identidad, trate de revisar las instalaciones.
- b) Cuando el cliente no cumpla en cualquiera de sus aspectos, el contrato que tenga establecido con la entidad suministradora o las condiciones generales de utilización del servicio.
- c) Por la negativa del cliente a modificar el registro o arqueta del contador, e incluso su instalación interior, cuando ello fuera preciso para sustituir el contador por cualquiera de las causas que autoriza el presente Reglamento.
- d) Cuando se impida o dificulte efectuar la lectura dentro del régimen normal establecido al efecto, por causas imputables al cliente.
- e) No dar cumplimiento a lo especificado en el presente Reglamento, en caso de cambio de titularidad.
- f) La acumulación en un año de tres faltas leves.

5. Se considerarán como infracciones muy graves, pudiendo ser sancionadas con la facturación de un recargo equivalente al importe de hasta 2.000 metros cúbicos de agua, valorados al precio del primer bloque de la tarifa general, las siguientes:

- a) En todos los casos en que el cliente haga uso del agua que se le suministre en forma o para usos distintos de los contratados.
- b) Cuando una persona goce del suministro de agua sin contrato que lo ampare.
- c) Cuando por cualquier procedimiento se haya manipulado o alterado el contador o aparato de medida, o del precinto sin notificarlo a la entidad suministradora.
- d) Cuando el cliente establezca o permita establecer derivaciones en su instalación para suministro de agua a otras fincas, locales o viviendas diferentes a los consignados en su contrato de suministro.
- e) Cuando por el personal de la entidad suministradora se encuentren derivaciones en sus redes con consumo de agua sin contrato alguno, es decir, realizadas clandestinamente.
- f) Cuando en los suministros en los que el uso del agua o disposición de las instalaciones interiores, pudiera afectar a la potabilidad del agua en la red de distribución.
- g) Cuando el cliente mezcle agua de otra procedencia.
- h) Los clientes que coaccionen al personal de la entidad suministradora en el cumplimiento de sus funciones.
- i) Los que obstaculicen la labor de los agentes de corte en el cumplimiento de sus obligaciones.
- j) La acumulación de dos faltas graves en el plazo de dos años.

## SECCIÓN II

### Servicio Municipal de Saneamiento de Alcalá de Henares

#### Capítulo 1

##### *Objeto y ámbito de aplicación*

Art 1. *Objeto.*—1. La Sección II del presente Reglamento tiene por objeto establecer las normas a que deberá ajustarse el uso de las redes de alcantarillado, evacuación de aguas y saneamiento, y en general de todos aquellos elementos que configuran la red municipal de saneamiento; características y condiciones de las obras e instalaciones, regular las relaciones entre el servicio y los usuarios, determinando sus respectivos derechos y obligaciones, régimen de precios y tarifas y de infracciones y sanciones.

2. Con carácter general, el servicio de saneamiento estará ligado al servicio de abastecimiento de agua de consumo humano, pues al contratar éste se convierte automáticamente en usuario de saneamiento.

A efectos de simplificación, en el presente Reglamento se denomina “cliente” al usuario que tenga contratado el servicio de abastecimiento y saneamiento. El cliente debe ser el propietario o titular del derecho real de goce limitativo de dominio, o el titular del derecho de uso de la finca, local o industria.

3. Serán de aplicación general al servicio de saneamiento las disposiciones contenidas en la Sección I, salvo aquellas que por su carácter específico resulten exclusivas para el servicio de aguas, sin perjuicio de las peculiaridades establecidas en los artículos contenidos en la Sección II.

4. El titular del servicio municipal de Suministro de Agua y Saneamiento en el término de Alcalá de Henares es el Ayuntamiento de Alcalá de Henares, si bien tiene adjudicada la gestión y explotación del “Servicio municipal de Suministro de Agua y Saneamiento en el término municipal de Alcalá de Henares”, a una empresa concesionaria, en virtud de contrato administrativo.

Art. 2. *Titularidad del servicio.*—El Servicio Municipal de Saneamiento seguirá ostentando, en todo momento, la condición de servicio público municipal del Ayuntamiento de Alcalá de Henares.

Los servicios a que afecta este Reglamento quedarán sometidos permanentemente al control del Ayuntamiento de Alcalá de Henares.

## Capítulo 2

*Obligaciones y derechos del Servicio Municipal de Saneamiento y de los clientes*

Art. 3. *Obligaciones del concesionario del Servicio Municipal de Saneamiento.*— Sin perjuicio de aquellas otras que en relación con situaciones específicas puedan derivarse para la entidad suministradora, ésta, con carácter general tendrá las siguientes obligaciones:

1. De tipo general: el concesionario del Servicio Municipal de Saneamiento, con los recursos a su alcance, y en el ámbito de la competencia que tiene asumida, proyecta, conserva y explota las obras e instalaciones necesarias para, recoger, y conducir las aguas pluviales y residuales, de modo que puedan devolverse a las instalaciones de depuración de aguas residuales y pluviales en las condiciones legalmente establecidas.

2. Obligación de aceptar el vertido: para todo cliente que obtenga el derecho al suministro de agua, y esté dentro del área de cobertura del servicio, el concesionario del Servicio Municipal de Saneamiento estará obligado a aceptar el vertido de las aguas residuales a la red de alcantarillado, siempre que la composición de éstas se ajuste a las condiciones establecidas en la legislación vigente, y se cumplan las restantes condiciones de este Reglamento y demás normativa que pudiera ser de aplicación.

3. Conservación de las instalaciones: el concesionario del Servicio Municipal de Saneamiento se obliga a mantener y conservar, a su cargo, las redes exteriores de alcantarillado y las instalaciones de Saneamiento, a partir de la arqueta de acometida que se define en el artículo 7 de esta Sección, en el sentido de la normal circulación del agua.

4. Permanencia en la prestación del servicio: el concesionario del Servicio Municipal de Saneamiento está obligado a aceptar de modo permanente, en la arqueta de la acometida, los vertidos autorizados. Sólo podrá interrumpirse este derecho temporalmente, en casos excepcionales, y con autorización previa por escrito del Ayuntamiento de Alcalá de Henares.

5. Visitas a las instalaciones: el concesionario del Servicio Municipal de Saneamiento está obligado a colaborar con las autoridades y centros de educación para facilitar, en armonía con las necesidades de explotación, que los clientes, usuarios o público en general, pueda conocer el funcionamiento de las mismas.

6. Reclamaciones: el concesionario del Servicio Municipal de Saneamiento deberá contestar las reclamaciones de los clientes que se le formulen por escrito, en el plazo máximo de quince días hábiles.

7. Tarifas: el concesionario del Servicio Municipal de Saneamiento estará obligado a aplicar, a los distintos tipos de suministros que tenga establecidos, los precios y cuadros de tarifas que, en cada momento, se encuentren aprobadas por el Ayuntamiento de Alcalá de Henares.

Art. 4. *Derechos del concesionario del Servicio Municipal de Saneamiento.*— Sin perjuicio de aquellos otros que en relación con situaciones específicas puedan derivarse para el Servicio Municipal de Saneamiento, el concesionario, con carácter general, tendrá los siguientes derechos:

1. Inspeccionar y revisar, por personal debidamente acreditado, en las instalaciones interiores que, por cualquier causa, se encuentren o puedan encontrarse en servicio.

2. Percibir en sus oficinas o en los lugares destinados al efecto, así como en las oficinas de las entidades financieras colaboradoras que se fijen y que figuran en el propio recibo, el importe de las facturaciones o cargos que, debidamente autorizados, corresponda pagar a los clientes y usuarios.

Art. 5. *Obligaciones del cliente.*— Con independencia de aquellas situaciones que sean objeto de una regulación especial en este Reglamento, de las que puedan derivarse obligaciones específicas para un cliente, éstos tendrán, con carácter general, las obligaciones siguientes:

1. Todo cliente vendrá obligado a abonar puntualmente los recibos que el concesionario del Servicio Municipal de Saneamiento le formule con arreglo a los precios y tarifas aprobados, así como los que se deriven de la prestación de los servicios complementarios a que hace referencia el presente Reglamento.

2. Respetar las instalaciones que integran la infraestructura de los servicios, redes de evacuación de aguas residuales y acometidas correspondientes, como bienes de servicio público, prohibiéndose la manipulación o alteración de cualquier elemento de las mismas por personal no autorizado.

3. Los clientes deberán notificar inmediatamente al concesionario del Servicio Municipal de Saneamiento las manipulaciones en las redes o los usos indebidos de agua que puedan ser causa grave de contaminación o peligro de accidente para personas o bienes.

4. Facilitar el libre acceso a las instalaciones o recintos, a los empleados de la empresa o persona autorizada para el desarrollo de los trabajos relacionados con la realización de inspecciones, obras y reparaciones.

5. Calidad de vertido: los clientes se obligan a mantener dentro de los límites establecidos con carácter general en la normativa vigente, o en su caso, de las condiciones particulares, las características de los vertidos. Si variase la composición de aguas residuales no domésticas, aunque continuasen siendo admisibles o tolerables, el cliente estará obligado a comunicarlo al concesionario del Servicio Municipal de Saneamiento con la debida antelación o de forma inmediata en caso de fuerza mayor con la mayor rapidez posible.

6. Procedencia del vertido: cuando un cliente vierta a la red de distribución, con autorización previa, agua de procedencia distinta a la suministrada por la entidad suministradora, se obligará a que éste pueda medir los volúmenes vertidos, a efectos de la facturación correspondiente.

Art. 6. *Derechos de los clientes.*—1. Toda persona física que, en nombre propio o en representación de terceros, desee formular reclamación contra los empleados del concesionario del Servicio Municipal de Saneamiento o contra lo que considere cualquier anomalía en el funcionamiento del servicio, podrá hacerlo mediante escrito dirigido a la dirección del servicio.

En las reclamaciones que puedan formularse sobre el cumplimiento de las condiciones del servicio, el reclamante deberá acreditar la condición de cliente o de sujeto pasivo sustitutivo del contribuyente en la tasa correspondiente.

Contra las resoluciones del concesionario del Servicio Municipal de Saneamiento, podrá utilizar el reclamante los recursos legales aplicables, según la materia de la reclamación.

Las reclamaciones que se formulen por daños y perjuicios que se causen por el Servicio Municipal de Saneamiento se registrarán por la legislación aplicable, teniendo en cuenta la naturaleza de las mismas y su carácter contractual o extracontractual.

2. A que se le formule la oportuna liquidación por los servicios que reciba, con una periodicidad máxima de tres meses, de acuerdo con los precios vigentes aprobados por el Ayuntamiento de Alcalá de Henares, Comunidad de Madrid u organismo competente.

### Capítulo 3

#### *Condiciones del servicio*

Art. 7. *Instalaciones de saneamiento.*—1. Se consideran instalaciones exteriores del servicio las acometidas a la red de alcantarillado, más la red en sí, el sistema de colectores y emisarios y sus obras especiales (bombeos, aliviaderos, reguladores, etcétera) incluidas las instalaciones de Saneamiento y Depuración y/o vertido de las aguas residuales.

La acometida del alcantarillado es la canalización que enlaza las instalaciones interiores de evacuación de la finca o inmueble, con la red de alcantarillado pública.

Las instalaciones interiores de Saneamiento, o evacuación, son las canalizaciones, incluso sus piezas especiales, arquetas, pozos, elementos de seguridad, y otras que permitan la evacuación de las aguas residuales y pluviales de una propiedad, existentes aguas arriba de la arqueta de acometida, o arqueta de la salida del edificio y de no existir ésta, desde su intersección con el plano de la fachada del inmueble o, en su caso, de la cerca o límite exterior de la parcela aneja, si la hubiere.

2. La acometida de alcantarillado comprende el conjunto de tuberías, arquetas o pozos y otros elementos que tienen por finalidad conectar las instalaciones interiores de Saneamiento del cliente con la red de alcantarillado.

Responderá al esquema básico que se adjunta a este Reglamento, constanding de los siguientes elementos:

- a) Pozo o arqueta de acometida: será un pozo/arqueta situado en la vía pública, junto al límite exterior de la finca o inmueble, siendo el elemento diferenciador entre el Servicio Municipal de Saneamiento y el cliente, en lo que respecta a la conservación y delimitación de responsabilidades.

En las instalaciones anteriores a la entrada en vigor a estas normas que carezcan del pozo o arqueta de acometida, la delimitación a los efectos antedichos será el plano de la fachada del inmueble.



- b) Tubo de la acometida: es el tramo de conducto que une el pozo o arqueta de acometida con el elemento de entronque o unión a la red de alcantarillado.
- c) Entronque o unión a la red de alcantarillado: es el conjunto, bien de piezas especiales, bien de otras de conexión, que sirven para enlazar el tubo de la acometida con la red de alcantarillado.  
En las acometidas que se construyan con arreglo a este Reglamento, la unión a la red de alcantarillado se efectuará mediante un pozo de registro, bien sea éste nuevo o preexistente.
- d) Arqueta interior a la propiedad: aunque no se considera parte de la acometida al estar en dominio privado, se recomienda situar una arqueta registrable en el interior de la propiedad, en lugar accesible.

Una acometida de alcantarillado debe constar siempre del tubo de la acometida y los dos extremos registrables en la vía pública.

La ejecución y materiales deberán cumplir con lo especificado en la normativa técnica municipal.

**Art. 8. Autorizaciones.**—1. Las instalaciones interiores de evacuación serán autorizadas por el Ayuntamiento, previo informe del Servicio Municipal de Saneamiento, con la licencia municipal de obras.

2. Los clientes deberán informar al concesionario del Servicio Municipal de Saneamiento, de las modificaciones que pretenden realizar en la disposición o características de sus instalaciones interiores de suministro de vertido, así como obtener del propietario del inmueble al que pertenezcan, en su caso, las autorizaciones precisas para llevar a cabo las modificaciones citadas.

**Art. 9. Mantenimiento y conservación.**—1. El mantenimiento, renovación y conservación de estas instalaciones interiores corresponden al cliente, hasta la arqueta de acometida, o de salida del edificio; o, en defecto de ésta, la intersección de la acometida del alcantarillado con el plano de la fachada del inmueble, o, en su caso, cerca o límite exterior de la parcela de uso privado, si la hubiere.

2. El cliente deberá mantener en perfecto estado los desagües de sus instalaciones interiores para que pueda evacuarse con facilidad y sin daños el agua que pudiera accidentalmente proceder de pérdidas en las mismas. A estos efectos, en las instalaciones interiores nuevas se cuidará especialmente la construcción de los desagües.

3. Además de las precauciones citadas, cuando sean posibles roturas de canalizaciones de suministro de agua o vertido, autorizables en sótanos o locales en planta baja, los pavimentos se dotarán de suaves pendientes hasta pozos de concentración desde los que, por gravedad, o en su caso por bombeo, puedan evacuarse los caudales accidentalmente vertidos.

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

5. En ningún caso podrá exigirse responsabilidad municipal por el hecho de que las aguas circulantes por la red pública de saneamiento pudieran penetrar a los edificios, a través de las acometidas particulares.

Los propietarios de los edificios deberán prever esta eventualidad, disponiendo de las cotas necesarias, o, en su caso, instalando los sistemas antiretorno adecuados.

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

## Capítulo 4

### Acometidas

**Art. 10. Condiciones para la concesión.**—1. Las acometidas de suministro de agua y alcantarillado se solicitarán, y, si procede, se concederán simultáneamente, salvo que ya exista una de ellas y sus características sean conformes a este Reglamento.

2. Para las acometidas del alcantarillado, la concesión estará supeditada a que se cumplan las condiciones siguientes:

- a) Que el inmueble cuyo vertido se solicita tenga, o pueda tener, por solicitarla simultáneamente, acometida de suministro de agua, salvo que tenga autorización especial para utilización de agua de otra procedencia.
- b) Que las instalaciones interiores de Saneamiento del inmueble sean conformes a las prescripciones de este Reglamento.

- c) Que en las vías o espacios de carácter público a que de fachada el inmueble, por la que se pretenda evacuar el vertido, exista, y esté en servicio, una conducción de la red de alcantarillado, con capacidad suficiente para poder evacuar, a juicio de los servicios técnicos municipales.
- d) Que la edificación y el uso al que se destine el inmueble, sean conformes con las normas urbanísticas del municipio.

Art. 11. *Tramitación de solicitudes.*—1. De acuerdo con lo estipulado en este Reglamento, las solicitudes para la concesión de acometidas de suministro y vertido se harán simultáneamente, salvo que exista una de ellas, y sus características sean adecuadas a este Reglamento.

Dichas solicitudes se harán por el peticionario al concesionario del Servicio Municipal de Saneamiento, en el impreso normalizado, que a tal efecto facilite ésta, y serán supervisadas por el servicio de infraestructuras municipal. A la referida solicitud, se deberá acompañar como mínimo, la siguiente documentación:

- Memoria técnica suscrita por el técnico del proyecto de obras o edificación de la obra a efectuar, o en su caso de las instalaciones que se trate.
- Escritura de propiedad o documento que acredite la disponibilidad del inmueble para el que se solicita la acometida.
- Licencia municipal de obras, o, en su caso, informe favorable del Ayuntamiento.
- Titularidad de la servidumbre que en su caso, pudiera ser necesario establecer para las instalaciones de la acometida, o de las prolongaciones de redes que pudieran ser necesarias.
- NIF del solicitante, o CIF.
- En el caso de vertidos no domésticos, licencia de apertura, declaración responsable o comunicación para el ejercicio de actividad o título que habilite la misma así como declaración de alta en la tasa de basura del Ayuntamiento.
- Declaración del solicitante de que el vertido es admisible; especificando si ello es debido a que el uso del agua vaya a ser exclusivamente doméstico, o bien a que el afluente va a estar constituido exclusivamente por aguas procedentes de usos higiénicos y sanitarios, o que procederán de circuitos de calefacción o refrigeración estando exentos de productos químicos, y, en todos los casos, a menos de 40 grados de temperatura. Con esta declaración no será necesario obtener una autorización expresa para el vertido, en compensación, el solicitante será responsable de la veracidad de lo declarado, siendo causa de suspensión de suministro la falsedad en la declaración, o la modificación posterior sin autorización previa de las características del vertido. A estos efectos, se exigirá el compromiso de no cambiar sus características sin previa solicitud.
- En los vertidos industriales, y en los prohibidos o tolerables de los restantes usos, se acompañará la documentación especificada en la Ley 10/1993, de 26 de octubre, sobre Vertidos Líquidos Industriales al Sistema Integral de Saneamiento, y posteriores que lo sustituyan o desarrollen.
- Aquellos otros documentos que por las características de las obras, el servicio de infraestructuras municipal considere necesario aportar.

2. Los servicios técnicos del Servicio Municipal de Saneamiento determinarán, a la vista de los datos que aporte el solicitante, de las peculiaridades del inmueble y del estado de sus redes, las características y condiciones de contratación y ejecución de las acometidas.

Para ello el peticionario de la acometida estará obligado a suministrar en el momento de realizar la solicitud, cuantos datos le sean solicitados por el concesionario del Servicio Municipal de Saneamiento en relación con la finca objeto de la petición.

3. El concesionario del Servicio Municipal de Saneamiento comunicará al peticionario, tan pronto le sea posible, y en todo caso, en el plazo máximo de treinta días, su decisión de aceptar o denegar la acometida solicitada, y en este caso las causas de la denegación, debiendo en todos los casos confirmarse la decisión por los servicios técnicos del Ayuntamiento.

4. Toda autorización de enganche a la red de alcantarillado municipal, cuando no sea ejecutada por el concesionario, devengará las tasas correspondientes de licencia de obras, y exigirá el depósito previos de una fianza, a determinar por los servicios técnicos municipales, como garantía de la perfecta reposición de firmes y pavimentos y de los servicios técnicos municipales, como garantía de la perfecta reposición de firmes y pavimentos y de los servicios que pudieran ser afectados.

5. La devolución de fianzas se producirá pasado un año de garantía y previa petición del interesado e informe de los servicios técnicos municipales.

Art. 12. *Denegación de solicitudes.*—El concesionario del Servicio Municipal de Saneamiento podrá denegar la solicitud de acometida a sus redes por las causas o circunstancias siguientes:

- a) Por falta de presentación de cualquiera de los documentos exigidos.
- b) Por incumplimiento de lo estipulado en este Reglamento en lo que se refiere a requisitos previos para la conexión a redes públicas.
- c) Cuando alguna parte de las instalaciones generales deba discurrir por propiedad de terceros, sin que se acredite la constitución de la servidumbre de paso, inscrita en el Registro de la Propiedad o no se adquiera la franja de terreno afectada.
- d) Por cualquiera de las causas previstas en la legislación vigente.

Art. 13. *Ejecución y conservación.*—1. Las acometidas a la red de alcantarillado serán ejecutadas por el concesionario del Servicio Municipal de Saneamiento, en el plazo máximo de treinta días a contar desde la fecha de notificación al peticionario, éste deberá hacer efectivo el importe del presupuesto señalado en la notificación, suscribiendo el contrato correspondiente. Pasado este plazo sin que se verifique el pago, se entenderá que el peticionario desiste de las acometidas solicitadas. Desde su puesta en servicio, pasarán a ser del dominio del servicio, quien correrá con los gastos de mantenimiento y conservación de las mismas hasta la arqueta de registro situada en la vía pública. La acometida únicamente podrá ser manipulada por la empresa concesionaria, no pudiendo el propietario del inmueble, o usuario de la acometida, cambiar o modificar el entorno de la misma, sin autorización expresa de aquella.

2. Las acometidas se realizarán desde la arqueta de registro del edificio directamente al pozo de registro de la red de alcantarillado de la calle o a la red de alcantarillado, evitando el paso por fosas sépticas o similar.

Las obras de construcción e instalación de las acometidas desde la fachada del inmueble hasta su conexión con la alcantarilla pública, se ejecutarán por personal del concesionario del Servicio Municipal de Saneamiento, por contratista que éste designe o por el propietario del inmueble, previa autorización e inspección de la obra, y serán por cuenta del cliente.

Las inspecciones para la ejecución de acometidas por terceros correrán a cargo del solicitante de la acometida y devengarán los importes aprobados por el Ayuntamiento.

No se autorizará la construcción de acometidas longitudinales para inmuebles situados con frente a la vía pública, salvo cuando dichos inmuebles estén retranqueados, en cuyo supuesto el concesionario del Servicio Municipal de Saneamiento podrá excepcionalmente autorizar tales acometidas, previa determinación en cada caso, de la longitud máxima y su emplazamiento.

3. Los trabajos de mejora y renovación de acometidas realizadas a petición del cliente serán por su cuenta y cargo y realizados por el concesionario del Servicio Municipal de Saneamiento.

4. Los gastos por la instalación de las acometidas y los de las reposiciones, renovaciones, sustituciones y desatranques serán íntegramente de cuenta del propietario del edificio o inmueble.

5. En el caso excepcional de que la totalidad de la acometida no transcurra por terrenos de dominio público, el concesionario del Servicio Municipal de Saneamiento sólo será responsable de los daños que se deriven como consecuencia de averías en el tramo que transcurra por la vía pública. Los daños que puedan causarse por averías en el tramo situado dentro de la propiedad particular, serán de cuenta del causante o en su defecto del titular del terreno.

6. El cliente deberá cuidar y mantener las instalaciones interiores de evacuación, especialmente cuando éstas no funcionen exclusivamente por gravedad. En ningún caso podrá exigirse al concesionario del Servicio Municipal de Saneamiento responsabilidad por el hecho de que a través de la acometida al alcantarillado puedan retroceder a una finca aguas residuales procedentes de la red de Saneamiento.

7. En los casos de vertidos no domésticos, el concesionario del Servicio Municipal de Saneamiento podrá aplazar la concesión de acometida de suministro a la terminación del expediente de autorización de vertido, y/o conceder la acometida en precario.

8. Los edificios existentes o que se construyan con fachada frente a la que exista alcantarillado público, deberán verter a la misma sus aguas residuales, a través de la correspondiente acometida o ramal, a cuyo efecto habrán de reunir las condiciones físico-químicas exigibles.

9. Las obras de construcción e instalación de acometidas y redes de saneamiento deberán ajustarse a las condiciones generales indicadas en el Plan General de Ordenación Urbana, así como a las normas técnica del Servicio Municipal de Saneamiento, y a las prescripciones técnicas que se establezcan y que podrán ser generales o particulares para casos determinados.

10. Las prolongaciones de tramos de redes de saneamiento públicas, cuando no estén incluidas en actuaciones urbanísticas o se trate de obras municipales, se realizarán por personal del concesionario del servicio municipal o por terceros, bajo la inspección de dicho servicio municipal. La totalidad de los gastos que se originen por la ejecución de los tramos de alcantarilla ampliados serán de cuenta de los particulares que la hayan solicitado o que estén obligados a su prolongación en virtud de lo preceptuado en este Reglamento.

11. Partes proporcionales:

- a) Durante el plazo de diez años, desde la fecha de terminación de las obras de prolongación de la alcantarilla pública, todo propietario que acometa, está obligado a conectar el ramal instalado, satisfaciendo la parte proporcional que le corresponda en función del coste total de ejecución, siendo reintegrado dicho importe a los demás usuarios en la proporción respectiva.
- b) Transcurrido dicho plazo el servicio municipal no efectuará repercusión de partes proporcionales por nuevas derivaciones.
- c) El servicio municipal se reserva la facultad de empalmar a estas instalaciones todas las acometidas existentes en la zona ampliada.
- d) Lo establecido en el presente artículo no será de aplicación a las obras ejecutadas con arreglo a proyectos de actuación urbanística y a las ejecutadas por el propio Ayuntamiento.

Art. 14. *Agrupación de acometidas de alcantarillado en edificaciones adosadas.*—En los casos de construcción de viviendas unifamiliares adosadas, o de naves industriales adosadas, en los que el ancho de la fachada de cada una de ellas que dan a la vía pública sea inferior a 20 metros, se podrá recurrir a la agrupación de acometidas.

Las condiciones a cumplir obligatoriamente son:

- a) El conducto recolector deberá discurrir necesariamente por una franja de terreno que sea pública, o, que aun siendo de propiedad privada, quede siempre exenta de edificación.
- b) El diámetro y pendiente del conducto recolector será tal que permita holgadamente el transporte de los caudales de vertidos recogidos.
- c) La profundidad del conducto recolector será tal que pueda recoger en cota adecuada las diferentes salidas de vertidos de los clientes servidos.
- d) Todos los usuarios deberán contar con un tramo propio de acometida, no permitiéndose una solución de recolector que recoja directamente las redes interiores de Saneamiento; es decir deberá formarse necesariamente un “peine”.
- e) Todos los usuarios deberán contar con un pozo o arqueta de acometida en zona privada pero accesible para el concesionario del Servicio Municipal de Saneamiento.
- f) El conducto recolector deberá acometerse a la red de alcantarillado en un pozo de registro.
- g) Todos los materiales del conducto recolector, tramos de acometidas, y pozos o arquetas de acometida, serán de uno de los tipos aceptados por el concesionario del Servicio Municipal de Saneamiento.
- h) La solicitud para efectuar la agrupación de acometidas se hará por el promotor de la obra, y se acompañará de proyecto técnico.
- i) Los costes de construcción de todos los elementos de esta instalación serán por cuenta de los promotores o clientes.
- j) Cada cliente deberá correr con las tasas de acometidas individuales correspondientes.
- k) El conducto recolector, los tramos de acometidas y los pozos o arquetas de acometida no serán competencia del concesionario del Servicio Municipal de Saneamiento para su mantenimiento y conservación, limpieza, reparaciones o reposiciones.

## Capítulo 5

### *Inspecciones*

Art. 15. *Inspecciones*.—1. El concesionario del Servicio Municipal de Saneamiento está autorizado para vigilar las condiciones y forma en que los clientes utilizan el servicio de saneamiento.

2. La negativa a facilitar la entrada en horas hábiles a las personas autorizadas por el concesionario del Servicio Municipal de Saneamiento para efectuar dichas comprobaciones, se justificará mediante la presencia de un agente de la autoridad al único efecto de que sea testigo de la negativa. En los casos en que no sea posible lograr su presencia, bastará la justificación mediante testigos.

3. La actuación de los inspectores acreditados se reflejará en un documento que adoptará la forma de acta, y en la quedarán reflejados el nombre y domicilio del cliente inspeccionado, día y hora de la misma, y los hechos contrastados.

Una copia de esta acta, firmada por el inspector, se le entregará al cliente.

4. Los inspectores al efecto deberán invitar al cliente, personal dependiente del mismo, o cualquier otra persona que pueda actuar de testigo a que presencie la inspección y firme el acta, pudiendo el cliente hacer constar, con su firma, las manifestaciones que estime pertinentes. La negativa a hacerlo no afectará a la tramitación y conclusiones que se establezcan posteriormente.

El cliente podrá dirigirse, posteriormente, aunque dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes, con las alegaciones que estime oportunas, a la dirección del concesionario del Servicio Municipal de Saneamiento. No se tomarán en consideración las manifestaciones que no vengan firmadas por el cliente titular o quien acredite su representación.

5. El concesionario del Servicio Municipal de Saneamiento, a la vista del acta redactada y de las alegaciones interpuestas, requerirá al propietario de la instalación, para que corrija las deficiencias observadas en la misma, con el apercibimiento de que, de no llevarlo a cabo en el plazo de cinco días hábiles, se aplicará el procedimiento sancionador establecido.

## Capítulo 6

### *Régimen sancionador*

Art. 16. *Sanciones*.—Tendrán la consideración de infracciones las acciones y omisiones que contravengan lo establecido en el presente Reglamento.

1. Toda actuación, comportamiento o conducta que incumpla la normativa de este Reglamento, dará lugar a la imposición de sanciones a los infractores, conforme a lo previsto en este Reglamento y en la normativa sectorial aplicable, sin perjuicio y con independencia de la exigencia de daños y perjuicios, y de las responsabilidades de orden penal que procedieran.

2. La imposición de toda sanción administrativa, por las infracciones comprendidas en el presente Reglamento, se llevará a cabo en virtud de procedimiento sancionador, conforme a la legislación administrativa sancionadora general.

3. Se considerará como leve cualquier infracción de lo establecido en el presente Reglamento que, conforme al mismo, no haya de ser calificada como infracción grave o muy grave, pudiendo ser sancionadas con la facturación de un recargo equivalente al importe de hasta 500 metros cúbicos de agua, valorados al precio del primer bloque de la tarifa general, las siguientes:

- a) Proceder a la conexión de acometidas domiciliarias o efectuar vertidos a la red general sin el correspondiente permiso previo.
- b) Omitir información al Ayuntamiento sobre las características de las obras, acometidas a la red y vertidos, o de las modificaciones en el proceso que afecten la obra, acometida o vertido.
- c) Cualquier acción u omisión que contravenga lo prevenido en la presente Ordenanza, y que a juicio de los inspectores, en atención a sus consecuencias, se califique de leve.

4. Se considerarán como infracciones graves, pudiendo ser sancionadas con la facturación de un recargo equivalente al importe de hasta 1.000 metros cúbicos de agua, valorados al precio del primer bloque de la tarifa general, las siguientes:

- a) La reincidencia en faltas leves, en el plazo de un año.
- b) Los supuestos catalogados como leves, cuando las consecuencias de ellos derivadas supongan un grave perjuicio económico o contaminante.

- c) Efectuar vertidos que exigen tratamiento previo sin haberlo realizado, que estén afectados por limitaciones sin respetar éstas o que supongan riesgo para la salud.
  - d) La obstrucción a la labor inspectora del Servicio Municipal de Saneamiento en el acceso a las instalaciones o la negativa a facilitar la información requerida.
  - e) La puesta en funcionamiento de aparatos o instalaciones cuando el precintado o clausura de los mismos haya sido dispuesto por el Servicio Municipal de Saneamiento.
  - f) Descuidar el mantenimiento y conservación de las instalaciones de saneamiento particulares.
  - g) Las acciones u omisiones que contraviniendo lo establecido en el presente Reglamento causen daño a las instalaciones de alcantarillado o saneamiento de la ciudad, cuya valoración se encuentre entre 3.005,06 y 30.050,60 euros.
5. Se considerarán como infracciones muy graves, pudiendo ser sancionadas con la facturación de un recargo equivalente al importe de hasta 2.000 metros cúbicos de agua, valorados al precio del primer bloque de la tarifa general, las siguientes:
- a) Reincidencia en faltas graves, en el plazo de tres años.
  - b) La producción a la red de saneamiento de daños muy graves que imposibiliten o reduzcan ostensiblemente la capacidad de desagüe de aguas pluviales.
  - c) Realizar vertidos prohibidos o incontrolados a la red de acequias o a la red de saneamiento.
  - d) Todas aquellas actuaciones que afecten a la red de saneamiento produciendo retenciones de aguas negras que puedan suponer riesgos higiénico-sanitarios para la población.
  - e) Las acciones u omisiones que contraviniendo lo establecido en el presente Reglamento causen daño a las instalaciones de alcantarillado o saneamiento de la ciudad, cuya valoración sea superior a 30.050,60 euros.
  - f) El incumplimiento de la orden de suspensión.

Este acuerdo pone fin a la vía administrativa, pudiendo interponerse contra el mismo recurso contencioso-administrativo ante el Tribunal Superior de Justicia de Madrid, en el plazo de dos meses, a contar desde el día siguiente a la publicación del presente anuncio en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, todo ello sin perjuicio de que se pueda utilizar cualquier otro recurso que se estime pertinente para la defensa de sus derechos.

Alcalá de Henares, a 21 de febrero de 2019.—El secretario general del Pleno, Pedro A. Martín Pérez.

(03/6.982/19)

