

---

## AGUA

---

### Derechos de los clientes

- Potabilidad del agua: A recibir en sus instalaciones agua que reúna los requisitos de potabilidad y salubridad establecidos en las disposiciones legales vigentes.
- Servicio permanente: A la disposición permanente del suministro de agua potable, con arreglo a las condiciones que se señalen en su contrato de suministro, sin otras limitaciones que las establecidas en el presente Reglamento y demás disposiciones aplicables.
- Facturación: A que los servicios que reciban, se les facturen por los conceptos y cuantías vigentes en cada momento.
- Periodicidad de lectura: A que se les tome por el Servicio Municipal de Aguas, la lectura del equipo de medida que controla el suministro, con una frecuencia no superior a tres meses. En caso de contadores instalados en el interior de viviendas ó locales, el cliente estará obligado a facilitar el acceso a los mismos para la lectura del equipo de medida, en caso de no encontrarse en el domicilio ó local deberá de facilitar
- la lectura de su contador.
- Periodicidad de facturación: A que se les emita la factura de los servicios que reciban, con una periodicidad trimestral.
- Contrato: A que se les formalice, por escrito, un contrato, en el que se estipulen las condiciones básicas del suministro.
- Ejecución de instalaciones interiores: Los clientes podrán elegir libremente el instalador autorizado que ejecute las instalaciones interiores, así como el proveedor del material, que deberá ajustarse a las prescripciones técnicas reglamentariamente exigibles. Se exceptúa el aparato de medida o contador, cuyo
- suministro corresponde al Servicio Municipal de aguas desde la entrada en vigor del presente Reglamento.
- Reclamaciones: A formular reclamación contra la actuación del Servicio Municipal de Aguas o sus empleados, mediante los procedimientos contemplados en este Reglamento. Cuando la reclamación se refiera al cumplimiento de las condiciones del suministro de agua, el reclamante deberá acreditar su condición de titular del contrato de suministro o representante legal del mismo.
- Información: A consultar todas las cuestiones derivadas de la prestación y funcionamiento del servicio en relación a su suministro; así como a recibir contestación por escrito de las consultas formuladas por este procedimiento. Igualmente, tendrán derecho, si así es solicitado por el peticionario, a que se le informe de la Normativa vigente que le es de aplicación, así como a que se les facilite, por parte del Servicio Municipal de Aguas, para su lectura en la sede del Servicio, un ejemplar del presente Reglamento.

### Causas de suspensión del suministro.

- Por el **impago de una ó más de las facturaciones** mencionadas en el artículo 7 una vez finalizado su periodo voluntario, se podrá proceder al corte de suministro, sin perjuicio de que las facturas que continuasen impagadas incurran en apremio para su cobro en vía ejecutiva.
- Cuando un usuario goce del suministro sin contrato escrito a su nombre que lo ampare y se niegue a su suscripción en un plazo de 10 días hábiles desde el requerimiento que al efecto realice el Servicio Municipal de Aguas.
- Por falta de pago, en el plazo de 10 días hábiles contados a partir de la fecha de comunicación, de las cantidades resultantes de liquidación firme de fraude o en el caso probado de reincidencia de fraude.
- 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, debiendo quedar debidamente justificado en el expediente.
- 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.
- Cuando por el personal del Servicio Municipal de Aguas se encuentren derivaciones en sus redes con consumo de agua sin contrato alguno, es decir, realizadas clandestinamente. En este caso podrá el Servicio Municipal de Aguas, efectuar el corte inmediato del suministro de agua en tales derivaciones.
- Cuando el cliente, previamente notificado al efecto y salvo causas justificadas, 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 el Servicio Municipal de Aguas y provisto de su correspondiente documentación de identidad, trate de revisar las instalaciones, siendo preciso, en tal caso el que por parte de dicho Servicio Municipal se levante acta de los hechos.
- Cuando el cliente no cumpla, en cualquiera de sus aspectos, el contrato que tenga establecido o las condiciones generales de utilización del Servicio.
- Cuando el uso del agua o disposición de las instalaciones interiores de un suministro pudiera afectar la potabilidad del agua en la red de distribución u origine vertidos no autorizados a la red de saneamiento que ocasionen problemas al normal funcionamiento de la misma así como en el caso de pérdidas en las instalaciones interiores de abastecimiento / saneamiento que pudieran ocasionar daños; en tal caso el Servicio Municipal podrá realizar el corte inmediato del suministro, hasta que, por los clientes, se tomen las medidas oportunas que eviten tales situaciones.
- Por la negativa del cliente a que por parte del Servicio Municipal de Aguas se realizase sustitución del contador por mantenimiento ó renovación del parque de contadores.
- Cuando el cliente mezcle aguas de otra procedencia y requerido por el Servicio Municipal de Aguas para que anule esta anomalía, no la lleve a efecto en el plazo máximo de 10 días.

- Cuando durante doce meses persista la imposibilidad de tomar la lectura dentro del régimen normal establecido al efecto, por causas imputables al cliente, el Servicio Municipal, podrá suspender, transitoriamente, el suministro, hasta tanto el cliente permita el acceso para modificar, la instalación del equipo de medida, de forma que no dificulte el acceso al mismo para poder tomar lectura.
- Por negligencia del cliente respecto de la reparación de averías en sus instalaciones si, una vez notificado por escrito del Servicio Municipal, transcurriese un plazo superior a 5 días sin que la avería hubiese sido subsanada de forma injustificada.
- Por ejecución de obras sin licencia o sin ajustarse a las condiciones de la licencia, en los supuestos y de conformidad con las condiciones establecidas en la legislación urbanística.
- En caso de situaciones irregulares ó fraudulentas, manipulación de las instalación y/ó equipos de medida.

### **Procedimiento de suspensión del suministro**

En el caso de corte por impago, el Servicio Municipal de Aguas notificará tal circunstancia por carta, con acuse de recibo al usuario, con los datos identificativos de su contrato y las circunstancias del corte. Paralelamente el Servicio Municipal de Aguas enviará, para su conocimiento, un listado mensual al Ayuntamiento con los contratos que se van a suspender y sus causas publicando dicho listado en el B.O.R. Se le dará al usuario un plazo de diez días hábiles para regularizar la situación, transcurrido el cual, sin haberlo realizado, se procederá al corte del suministro. Si en el plazo de tres meses, contados desde la fecha de suspensión, no se hubiese subsanado aquella causa, quedará resuelto el contrato sin perjuicio del resarcimiento por parte del Servicio Municipal de Aguas de los daños y perjuicios que se le irroguen.

El Servicio Municipal de Aguas informará al Ayuntamiento de los contratos suspendidos y todo el proceso llevado a cabo.

En el caso de situaciones irregulares o fraudulentas, el personal del Servicio Municipal de Aguas levantará acta de inspección y una vez verificada la causa que motive la suspensión del suministro enviará una notificación, indicando la situación irregular y dando un plazo de diez días naturales para su regularización.

La suspensión del suministro de agua, salvo en los supuestos de corte inmediato, no podrá realizarse en días festivos o días en que, por cualquier motivo, no exista servicio administrativo y técnico de atención al público, a efectos de la tramitación 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 de días en que se den algunas de estas circunstancias. El restablecimiento del servicio se realizará el mismo día o, en caso que resultara imposible, al siguiente día hábil en que hayan sido subsanadas las causas que originaron el corte de suministro.

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

- Nombre y dirección del cliente.
- Nombre y dirección del inmueble suministrado.

- Fecha a partir de la cual se producirá el corte.
- Detalle de la razón que origina el corte.
- Nombre, dirección, teléfono y horario de las oficinas comerciales del Servicio de Aguas en que puedan subsanarse las causas que originaron el corte.
- Plazo del trámite de audiencia, que en ningún caso será inferior a diez días hábiles.

La reconexión del suministro se hará por el Servicio Municipal de Aguas, que cobrará del cliente por esta operación una cantidad equivalente al alta de suministro: derechos de enganche por cada milímetro de diámetro de la toma de agua más una hora de mano de obra según la Ordenanza Fiscal Vigente.

En los contratos de suministro que se formalicen se incluirá una cláusula conforme a la cual el Cliente admite expresamente la suspensión o supresión del servicio, previo el procedimiento aplicable, cuando concurran para ello alguna de las causas señaladas en este Reglamento.

En caso de corte por falta de pago, si en plazo de tres meses, contados desde la fecha de corte, no se han pagado por el cliente los recibos pendientes, se dará por terminado el contrato, por presumirse como renuncia a la prestación del servicio, sin perjuicio de los derechos del Servicio Municipal de Aguas a la exigencia del pago de la deuda y al resarcimiento de los daños y perjuicios a que hubiera lugar.

### **Carácter del suministro**

En función del uso que se haga del agua, el carácter del suministro se tipificará en:

- **Suministro para usos domésticos:** Son aquellos en los que el agua se utiliza exclusivamente para atender las necesidades primarias de la vida. Se aplicará esta modalidad a inmuebles o locales destinados a viviendas, siempre que en ellos no se realice actividad industrial, comercial o profesional o análoga

- **Suministro para usos suntuarios:** Se estiman usos suntuarios las aguas de jardines y huertas, como así mismo las destinadas a piscinas y campos de deporte de uso público, de Sociedades o particulares, cuando éstas no permitan la entrada más que a sus miembros.

También se incluyen en el grupo definido en el apartado anterior los servicios de bocas de riego y redes de incendios en fincas particulares.

- **Suministros para usos industriales:** Se entenderán como tales todos aquellos suministros no calificados como domésticos y suntuarios, ya constituya o no el agua un elemento directo y básico, o imprescindible, en la actividad industrial o comercial.

### **Normativa:**

- Reglamento del Servicio Municipal de aguas de Calahorra

### **Enlaces**

Aqualia (<http://www.aqualia.es/>)