

**REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ABASTECIMIENTO DE AGUA  
POTABLE, EN EL TÉRMINO MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DE TENERIFE.**

ACTUALIZACION 1.FEBRERO 2005.

APROBADO DE FORMA DEFINITIVA POR EL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE EN SESIÓN PLENARIA DE 18 DE SEPTIEMBRE DE 1998 Y PUBLICADO EN EL BOLETIN OFICIAL DE LA PROVINCIA NUM. 134 DE FECHA 9 DE NOVIEMBRE DE 1998.

APROBACIÓN DEFINITIVA DE LA MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE, EN EL TÉRMINO MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DE TENERIFE, EN EL TÍTULO Y LOS ARTÍCULOS 11, 19, 27, 29, Y 30, SEGÚN EL TEXTO APROBADO EN SESIÓN PLENARIA CELEBRADA EL 18 DE FEBRERO DE 2005.

## INDICE

	pág.
INTRODUCCIÓN	3
CAPITULO I. DISPOSICIONES GENERALES	
ARTICULO 1.- OBJETO	5
ARTICULO 2.- FINES	5
ARTICULO 3.- ÁMBITO DE APLICACIÓN	6
ARTICULO 4.- EL ABONADO	6
ARTICULO 5.- REGULARIDAD DEL SERVICIO DE SUMINISTRO	6
ARTICULO 6.- DERECHOS DEL ABONADO	6
ARTICULO 7.- OBLIGACIONES DEL ABONADO	7
ARTICULO 8.- DERECHOS DE LA ENTIDAD SUMINISTRADORA	8
ARTICULO 9.- OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD SUMINISTRADORA	9
CAPITULO II. CONTRATACIÓN	
ARTICULO 10.- PÓLIZA DE ABONO	10
ARTICULO 11.- REQUISITOS PARA CONTRATAR	11
ARTICULO 12.- MODIFICACIONES DEL CONTRATO	12
ARTICULO 13.- DURACIÓN DEL CONTRATO	12
ARTICULO 14.- FIANZA	12
CAPITULO III. DE LOS USOS DEL AGUA	
ARTICULO 15- CLASES DE SUMINISTROS Y PRIORIDAD	14
CAPITULO IV. DE LAS ACOMETIDAS E INSTALACIONES DE LOS ABONADOS	
ARTICULO 16.- LA ACOMETIDA	15
ARTICULO 17.- CONDICIONES SANITARIAS	15
CAPITULO V. DE LOS APARATOS DE CONTROL Y MEDIDA	
ARTICULO 18.- LOS CONTADORES	16
ARTICULO 19.- CARACTERÍSTICAS DEL CONTADOR	16
ARTICULO 20.- SITUACIÓN DEL CONTADOR	16
ARTICULO 21: CONSERVACIÓN DEL CONTADOR	17
CAPITULO VI. DE LAS RELACIONES ECONÓMICAS	
ARTICULO 22.- TRABAJOS CON CARGO AL ABONADO	18
ARTICULO 23.- DETERMINACIÓN DE CONSUMOS	18
ARTICULO 24.- FACTURACIÓN DEL CONSUMO	19
ARTICULO 25.- FACTURACIÓN A COMUNIDADES	19
ARTICULO 26.- PAGO DE LAS FACTURACIONES	20
CAPITULO VII. RECLAMACIONES Y FRAUDES	
ARTICULO 27.- RECLAMACIONES	21
ARTICULO 28.- CORRECCIÓN DE FACTURACIÓN	21
ARTICULO 29.- FRAUDE	22
ARTICULO 30.- LIQUIDACIÓN POR FRAUDE	23

CAPITULO VIII. INFRACCIONES, SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO Y EXTINCIÓN DEL CONTRATO

ARTICULO 31.- INFRACCIONES	24
ARTICULO 32.- CAUSAS Y PROCEDIMIENTO DE SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO	24
ANEXO.- MODELO DE PÓLIZA DE ABONO ENTRE EMMASA Y LOS ABONADOS	27

## **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE, EN EL TÉRMINO MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DE TENERIFE.**

La Ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local (LBRL), prevé en el artículo 25.2.1) que el municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, entre otras, en materia de suministro de agua, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales.

El artículo 26.1.a) de la misma Ley dispone que los municipios por si o asociados deberán prestar, en todo caso, el servicio domiciliario de agua potable y alcantarillado

Configurado este servicio como obligatorio prevé la LBRL en su artículo 18.1.g) que es un derecho y un deber del vecino exigir la prestación y el establecimiento del correspondiente servicio publico, al constituir una competencia municipal propia de carácter obligatorio.

El artículo 4.1.a) de la LBRL establece que corresponde en todo caso a los municipios, en su calidad de Administraciones Públicas de carácter territorial, y dentro de la esfera de sus competencias, las potestades reglamentarias.

La misma atribución de potestad reglamentaria se contempla en el artículo 4 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico e las Corporaciones Locales (ROF), aprobado por Real Decreto 2586/86, de 28 de noviembre, en cuyo apartado 1.a) se prevé que el municipio goza de autonomía para la gestión de sus respectivos intereses, en los términos de la LBRL y en su calidad de Administración Pública de carácter territorial, dentro de la esfera de sus competencias, le corresponde en todo caso las potestades reglamentarias.

Determinada la competencia municipal sobre el particular y la forma en que esa atribución debe ser regulada, conviene ahora motivar la razón de esta normativa Para ello lo primero que hemos de destacar es que hasta la fecha no hay una regulación general propia del suministro de agua. En todo caso cabe hablar de una normativa dispersa y supletoria. Dispersa porque en Cataluña (Área Metropolitana de Barcelona), Andalucía o Madrid, (Canal de Isabel II), incluso en Canarias (Las Palmas de Gran Canaria y Maspalomas), existen reglamentos locales del servicio. Supletoria, porque los antecedentes que obran en este tema son las Ordenes del Ministerio de Industria y Comercio de 12 de febrero y 27 de junio de 1935, donde se hacía extensivo a los suministro públicos de agua y gas, determinados preceptos del Reglamento de Verificaciones Eléctricas aprobado por Decreto de 5 de diciembre de 1933. Dicho reglamento de 1933 fue objeto de modificación mediante Decreto de 12 de marzo de 1954, haciéndose, a su vez, extensivo al suministro de agua mediante Orden de 15 de marzo de 1963.

En esta tesitura se ha considerado no sólo por su conveniencia sino por su absoluta necesidad afrontar la regulación conjunta de aspectos tan vitales y cotidianos como son el suministro de agua y la prestación del servicio de alcantarillado.

## **REGLAMENTO**

### **CAPITULO I. DISPOSICIONES GENERALES**

#### **ARTICULO 1: OBJETO**

Este Reglamento tiene por objeto la ordenación en el término municipal de Santa Cruz de Tenerife del Servicio Público de Abastecimiento de Agua prestado por la Empresa Municipal de Aguas, S.A. (EMMASA), homogeneizando las condiciones básicas de su prestación con exclusión de lo relativo a precios y estructura tarifaria.

#### **ARTICULO 2.- FINES**

El objeto expresado en el artículo anterior se concretará en la consecución de los siguientes fines:

1º Regular las condiciones de prestación del servicio público de suministro de aguas en el término municipal de S/C de Tenerife.

2º Garantizar los legítimos intereses y la seguridad de los consumidores y de EMMASA.

3º Regular los derechos y obligaciones del abonado y de EMMASA.

4º Fijar todos los tipos de contratos posibles para la prestación del servicio en función de su finalidad y duración.

5º Regular las condiciones de suministro en cuanto a su prelación y restricciones en el abastecimiento.

6º Determinar las consecuencias del incumplimiento de los preceptos que contiene y las causas y condiciones de suspensión del suministro y extinción de los contratos.

7º Definir los requisitos mínimos de la Póliza de abono, a la que deberán sujetarse todos los contratos que se celebren entre EMMASA y los abonados.

#### **ARTICULO 3.- ÁMBITO DE APLICACIÓN**

El presente reglamento será de aplicación al servicio público de distribución de agua potable que se desarrolle en cualquier ámbito del término municipal de Santa Cruz de Tenerife.

#### **ARTICULO 4.- EL ABONADO**

Tendrá tal consideración toda aquella persona física o jurídica, incluyendo en estas las comunidades de propietarios, que contrate con un servicio público de suministro de agua en las condiciones generales establecidas en la Póliza de abono para su abastecimiento regular mediante acometida y equipo de medida unitario.

#### **ARTICULO 5.- REGULARIDAD DEL SERVICIO DE SUMINISTRO**

El servicio de suministro de agua deberá ser permanente o con periodicidad regular salvo las interrupciones que se dispongan para la correcta utilización de los caudales disponibles y las debidas a causas justificadas, fuerza mayor o caso fortuito. Podrá interrumpirse el suministro de forma imprevista en los siguientes casos:

1º) Avería o fallo en el suministro de energía eléctrica a cualquiera de las instalaciones del servicio que no permita el suministro.

2º) Ejecución de obras de reparación de avería, mejora o reconstrucción de las instalaciones afectas al servicio.

3º) Insuficiencia de caudal en el sector.

#### **ARTICULO 6.- DERECHOS DEL ABONADO**

Sin perjuicio de aquellos otros que en relación a situaciones específicas puedan derivarse para los abonados, éstos, con carácter general, tendrán los siguientes derechos:

a) Concertar contrato de suministro sujeto a las garantías previstas en el presente Reglamento y demás normas de aplicación.

b) Consumir el agua en las condiciones higiénico-sanitarias adecuadas y de conformidad con la normativa legal aplicable.

c) A que se practique por EMMASA, con una frecuencia no superior a tres meses, la lectura del equipo de medida que controla su suministro.

d) A que se le formule la factura de los servicios que reciba con una periodicidad máxima de tres meses.

e) A que se le formule periódicamente la facturación del consumo efectuado de acuerdo con las tarifas legalmente establecidas.

f) Disponer en los recibos de la información necesaria que le permita conocer los datos esenciales que han servido para su facturación.

g) Formular reclamaciones administrativas por el procedimiento reglamentariamente establecido.

h) Disponer, en condiciones normales, de un servicio de suministro permanente, conforme a lo previsto en el artículo 5 del presente Reglamento.

i) Solicitar la pertinente acreditación al personal que, autorizado por la entidad suministradora, pretenda efectuar aquellas comprobaciones relacionadas con el suministro.

#### **ARTICULO 7.- OBLIGACIONES DEL ABONADO**

Con independencia de aquellas situaciones que sean objeto de una regulación especial en el presente Reglamento y de cuantas otras pudiera derivarse obligaciones específicas para un abonado, éstos tendrán con carácter general las obligaciones siguientes:

a) Satisfacer con la debida puntualidad el importe del servicio.

b) Abonar las cantidades resultantes de liquidaciones por fraude o avería.

c) Usar el agua suministrada en la forma y para los usos establecidos en el contrato.

d) Abstenerse de establecer o permitir derivaciones en su instalación para suministro de agua a otros locales o viviendas diferentes a los previstos en el contrato, aún en el caso de que se hiciese a título gratuito.

- e) Abstenerse de introducir en su actividad modificaciones que supongan la alteración en el caudal que obligue a un cambio en el calibre del contador.
- f) Abstenerse de manipular las instalaciones del servicio y equipos de medida.
- g) Permitir la entrada en su inmueble en las horas hábiles, o de normal relación con el exterior, al personal del servicio que, previa la exhibición de la oportuna acreditación, trate de leer o cambiar el contador, revisar o comprobar las instalaciones.
- h) Comunicar a EMMASA cualquier modificación en la instalación interior, en especial aquellas que puedan significar un aumento en el uso de las instalaciones generales.
- i) Respetar los precintos colocados por el prestador del servicio o por los organismos competentes de la Administración.
- j) Conservar las instalaciones y reparar las averías que se pudieran producir a partir de la fachada del inmueble o de la valla, muro o lindero delimitador de la propiedad.
- k) Avisar en casos de ausencia prolongada.

#### **ARTICULO 8.- DERECHOS DE EMMASA**

Sin perjuicio de aquellos otros que en relación con situaciones específicas puedan derivarse para EMMASA, ésta, con carácter general, tendrá los siguientes derechos:

- a) Cobro de los servicios prestados de acuerdo con las tarifas oficialmente aprobadas.
- b) Revisión de las instalaciones interiores de los abonados, pudiendo exigir previamente a la contratación del suministro las modificaciones pertinentes a fin de evitar perturbaciones en las instalaciones generales y conseguir su adecuación a la normativa vigente en cada momento.
- c) Revisión de las instalaciones interiores previa comunicación, aún después de contratado el suministro, si se observase que producen graves perturbaciones en las instalaciones generales.
- d) Disponer de una tarifa suficiente para mantener el equilibrio económico y financiero del servicio.
- e) Suspender el suministro en los casos y con las formalidades previstas en este reglamento.
- f) Resolver el contrato unilateralmente en los casos de incumplimiento grave y/o reiterado.

#### **ARTICULO 9.- OBLIGACIONES DE EMMASA**

Con independencia de aquellas situaciones que sean objeto de una regulación especial en este Reglamento, de las que pueda derivarse obligaciones específicas para la entidad suministradora, éstas tendrán, con carácter general, las siguientes obligaciones:

- a) Prestar el Servicio de suministro de agua, cumpliendo las prescripciones contenidas en este reglamento y demás normativa vigente.
- b) Mantener las condiciones sanitarias prescritas y los caudales adecuados.
- c) Mantener la regularidad en el suministro según lo dispuesto en el artículo 5 del presente Reglamento.
- d) Efectuar la facturación tomando como base las lecturas periódicas del contador u otro sistema de medición, así como las estimaciones de consumo reglamentariamente previstas.
- e) Aplicar la tarifas en vigor legalmente autorizadas por el organismo competente.
- f) Atender correctamente cualquier consulta, reclamación o sugerencia formulada por los abonados.

## **CAPITULO II. CONTRATACIÓN**

### **ARTICULO 10.- PÓLIZA DE ABONO**

Estará constituida por un contrato que contenga las condiciones generales del servicio y regule los derechos y obligaciones, tanto del abonado como de EMMASA y que serán adaptables de modo automático con carácter genérico en aquellas cláusulas afectadas en virtud de actualizaciones de la normativa aplicable.

Excepcionalmente podrá contener además, cláusulas específicas que en atención a circunstancias o limitaciones particulares del abonado y/o de EMMASA, sea necesario introducir, para la mejor regulación de la relación del servicio.

No se llevará a cabo ningún suministro sin que el usuario haya suscrito con EMMASA la correspondiente póliza de abono o contrato de suministro y sin que se hayan satisfecho los importes de los trabajos de conexión, fianzas, derechos, etc. que se encuentren establecidos. EMMASA podrá negarse a suscribirlo en los siguientes casos:

- a) Cuando la instalación del peticionario no cumpla las prescripciones legales y técnicas que se exijan para las instalaciones receptoras.
- b) Cuando se compruebe que el peticionario del servicio ha dejado de satisfacer importes debidos en virtud de otro contrato suscrito con EMMASA o cualquier otra entidad suministradora de agua y hasta tanto no abone su deuda.
- c) Cuando el peticionario no presente la documentación exigida o no abone los derechos económicos que se encuentren establecidos.

El titular de la póliza de abono habrá de ser necesariamente el que lo sea de la relación jurídica de ocupación o propiedad del inmueble. Toda situación que no reúna esta condición se considerará fraudulenta y, por tanto, sujeta a la suspensión del suministro, sin perjuicio de cualquier otra medida administrativa.

En cualquier caso, la contratación del suministro a edificios/inmuebles que constituyan comunidades de propiedad horizontal dotados de aljibes o depósitos comunes, o en cuya instalación concurren circunstancias técnicas tales como interrupciones en la conducción de alimentación para la instalación de equipos de presión u otros servicios comunes, se concertará con la Comunidad de Propietarios, registrándose los consumos mediante un contador general.

Se extenderá una póliza de abono por cada vivienda, local o dependencia independiente, aunque pertenezcan al mismo propietario o arrendatario y sean contiguas, excepto si se trata de suministro por contador o aforo generales, en que se formalizará una sola póliza a nombre de su titular. Será potestativo de EMMASA la extensión de Pólizas de Abono individuales en aquellas instalaciones ubicadas en recintos privados.

La póliza de abono, que contendrá como mínimo las formalidades y datos básicos del contrato tipo que se anexa a este reglamento, se formalizará por escrito, siendo extendido por EMMASA y firmado por ambas partes en duplicado ejemplar, por contener derechos y obligaciones recíprocos, quedando un ejemplar cumplimentado en poder del abonado.

### **ARTICULO 11.- REQUISITOS PARA CONTRATAR**

Para la contratación del suministro será requisito indispensable contar con las licencias, cédulas de habitabilidad o autorizaciones a que se refiere la normativa de disciplina urbanística y territorial aplicable, además de los proyectos, boletines de instalador o documentación técnica en cada caso exigible en función de las características de las instalaciones receptoras, de



acuerdo con la normativa técnica aplicable. En todo caso a la suscripción del contrato de suministro se deberá aportar, como mínimo, la siguiente documentación:

- a) Documento nacional de identidad o código de identificación fiscal del solicitante, así como los documentos acreditativos de la personalidad del representante, en su caso.
- b) Escritura de propiedad, contrato de arrendamiento o documento que acredite el derecho a ocupar el inmueble para el que se solicita el suministro. Dicha documentación deberá contener los datos que hayan de servir para la formalización del contrato de suministro, y a la misma habrá de acompañarse, aquélla que sea exigida por EMMASA u organismo competente para acceder al servicio.

El contrato deberá contener, como mínimo, los siguientes datos:

- a) Nombre, D.N.I. o C.I.F. del abonado.
- b) Domicilio del suministro.
- c) Clase de suministro.
- d) Características del aparato de medida.
- e) Fianza.

En el momento de la firma se entregará al abonado recibo detallado de los conceptos que sean o hayan sido a cargo del mismo.

Para la contratación de suministros eventuales, de duración limitada a ferias y otras actividades ocasionales, será suficiente la inspección de EMMASA que garantice la extraordinaria finalidad del suministro y el correcto estado técnico de las instalaciones, para asegurar en todo caso, la imposibilidad de perturbación de las condiciones de seguridad y regularidad del servicio. No obstante, EMMASA podrá exigir el depósito de una fianza extraordinaria atendiendo a las condiciones especiales del suministro solicitado.

En todo caso la posibilidad de contratar el suministro queda supeditada a la existencia de infraestructura de redes de cobertura suficiente para la conexión del inmueble que se pretende abastecer.

## **ARTICULO 12.- MODIFICACIONES DEL CONTRATO**

De acuerdo con lo previsto en el párrafo 1 del artículo 10, durante la vigencia de la póliza de abono o contrato de suministro, serán de aplicación al mismo cuantas modificaciones sean determinadas por las disposiciones legales o reglamentarias y en especial las derivadas de resoluciones de los órganos competentes de la administración en materia de tarifas del servicio de suministro.

## **ARTICULO 13.- DURACIÓN DEL CONTRATO**

Salvo estipulación en contrario, se entenderá que el contrato tiene la duración de dos meses, y, en todo caso, se entenderá tácitamente prorrogado, por períodos iguales al inicial, a menos que una de las partes, con quince días de antelación, avise por escrito a la otra de su intención de darlo por finalizado.

## **ARTICULO 14.- FIANZA**

Para atender al pago de descubierto por parte del abonado a la resolución del contrato, éste estará obligado a depositar en la Caja de EMMASA, una fianza por el importe que se encuentre establecido en cada momento. La cuantía de la Fianza será calculada por EMMASA de acuerdo con las características del suministro sin que pueda ser superior al importe de un recibo de 50 m<sup>3</sup>, si se trata de uso doméstico, ó 90 m<sup>3</sup>, si se trata de uso no doméstico, a la tarifa vigente para un suministro con contador de 13 mm.

En supuestos de contratación de servicios eventuales, de duración limitada, como ferias u otras actividades ocasionales, EMMASA podrá fijar una fianza cuyo importe no exceda de la

facturación de un recibo de 220 m<sup>3</sup> a la tarifa vigente de uso no doméstico para un suministro con contador de 13 mm.

La fianza tiene por objeto único garantizar la responsabilidad pendiente del abonado a la resolución del contrato, sin que éste pueda exigir que se aplique al reintegro de descubiertos durante la vigencia de aquel.

En el caso de no existir responsabilidades pendientes a la resolución del contrato, EMMASA procederá a la devolución de la fianza al titular de la póliza de abono o a su representante legal. Si existiese responsabilidad pendiente cuyo importe fuese inferior a la de la fianza, se devolvería la diferencia resultante.

### **CAPITULO III. DE LOS USOS DEL AGUA**

#### **ARTICULO 15.- CLASES DE SUMINISTROS Y PRIORIDAD**

Independientemente de la clase de tarifa a aplicar a cada tipo de consumo según la estructura tarifaria en cada momento, la prestación del servicio comprenderá los suministros doméstico y no doméstico.

a) Suministro doméstico: será el consistente en la aplicación del agua para atender las necesidades normales de una vivienda.

b) Suministro no doméstico: comprenderá los suministros no incluidos en el párrafo anterior, tales como el suministro industrial, turístico residencial, comerciales, de obra, etc.

El objetivo prioritario del suministro de agua es satisfacer las necesidades domiciliarias de la población urbana, a tal efecto se consideran preferente el suministro doméstico y el suministro no doméstico turístico-residencial. Los suministros de agua restantes quedarán supeditados a los anteriores.

### **CAPITULO IV. DE LAS ACOMETIDAS E INSTALACIONES DE LOS ABONADOS**

#### **ARTICULO 16.- LA ACOMETIDA**

Se entiende por acometida la conducción que enlaza la instalación interior de la finca con la tubería de la red de distribución. En cuanto a los requisitos de las acometidas e instalaciones interiores se estará a lo que establezcan las Normas Básicas para las Instalaciones Interiores, vigentes.

No obstante, la determinación de sus elementos, componentes, tipo, calidad de los materiales y forma de ejecución serán fijadas por EMMASA.

#### **ARTICULO 17.- CONDICIONES SANITARIAS**

Sin perjuicio de lo establecido en las Normas Básicas para las Instalaciones Interiores de suministro de agua y en la Reglamentación Técnico Sanitaria de Abastecimiento de Agua Potable, la instalación interior objeto del suministro no podrá estar conectada con red o tubería ni distribución alguna de otra procedencia, ni aún con la proveniente de otro abono realizado por EMMASA, sin que tampoco pueda mezclarse el agua procedente de EMMASA con ninguna otra.

Es obligación de los usuarios mantener y conservar los depósitos receptores, si los hubiera, desinfectándolos periódicamente y protegiéndolos razonablemente para evitar cualquier causa de contaminación.

En ningún caso existirá depósito alguno del usuario situado antes del correspondiente Contador o Aparato de Control y Medida.

Del funcionamiento de las instalaciones interiores no se derivará en ningún caso responsabilidad alguna para EMMASA.

## **CAPITULO V. DE LOS APARATOS DE CONTROL Y MEDIDA**

### **ARTICULO 18.- LOS CONTADORES**

Todo suministro de agua deberá controlarse mediante un contador que registre los volúmenes de agua suministrada, los cuales servirán de base para la facturación. Excepcionalmente, podrá contratarse suministros por el sistema de aforo.

### **ARTICULO 19.- CARACTERÍSTICAS DEL CONTADOR**

Los contadores serán siempre de modelo oficialmente homologado y debidamente verificado, debiendo estar precintados por el Organismo de la Administración responsable de dicha verificación.

La elección del tipo de contador, su diámetro y emplazamiento se determinará por EMMASA, de acuerdo con las normas básicas para las instalaciones interiores vigentes o en relación al caudal punta horario previsto en caso de suministros especiales.

En el caso de las nuevas edificaciones de más de 4 viviendas o locales se podrá exigir por parte de EMMASA, a la entrada en vigor del presente reglamento, la instalación de contadores digitales de modelo oficialmente homologado y verificado. Asimismo, cuando sea preciso la sustitución del contador instalado para las comunidades de más de 4 viviendas o locales preexistentes a la entrada en vigor de este reglamento, el nuevo aparato a instalar podrá ser, a criterio de EMMASA, de tipo digital con las mismas características de homologación y verificación. Cuando se compruebe que el consumo real no corresponde al rendimiento normal del contador, ya sea por exceso o por defecto, deberá ser sustituido por otro de diámetro adecuado, quedando obligado en su caso el abonado a satisfacer los gastos ocasionados. El contador y sus elementos accesorios será siempre instalados por EMMASA sea cual fuere su propietario, siendo por cuenta y cargo del abonado.

### **ARTICULO 20.- SITUACIÓN DEL CONTADOR**

El Contador deberá ser instalado en el lindero de la parcela del inmueble. Las baterías de Contadores divisionarios se situarán a la entrada de la finca o inmueble en zona de uso común y fácil acceso, que habilitará el abonado/usuario con arreglo a las características normalizadas y ateniéndose a las especificaciones de EMMASA. Si con objeto de lograr un perfecto control de los consumos realizados, EMMASA lo considera conveniente podrá efectuar el suministro a través de un contador general, exigiendo la formalización de la correspondiente Póliza de Abono.

En todo caso, la responsabilidad derivada de las averías que se produzcan en la Instalación Interior General, una vez traspasada la fachada del inmueble o lindero de la propiedad será por cuenta del abonado, quien deberá dar inmediata cuenta a EMMASA para que esta proceda a su reparación con cargo a aquel.

### **ARTICULO 21.- CONSERVACIÓN DEL CONTADOR**

La conservación del contador se efectuará por EMMASA sin perjuicio de quien sea su propietario. EMMASA podrá percibir del abonado/usuario una cantidad suficiente para cubrir, tanto los gastos de conservación, como su reposición, cuando corresponda, o bien incluyendo

esta en los generales del servicio con su correspondiente repercusión en las tarifas de suministro de agua.

En cumplimiento del deber de conservación la entidad suministradora podrá sustituir los contadores que se encuentren averiados o no funcionen con regularidad.

## **CAPITULO VI. DE LAS RELACIONES ECONÓMICAS**

### **ARTICULO 22.- TRABAJOS CON CARGO AL ABONADO**

Cualquier clase de trabajo que sea realizado por EMMASA, ya sea por propia iniciativa y previa comunicación al abonado, de acuerdo con lo establecido en el presente Reglamento, o a petición de aquél, será facturado en base al cuadro de precios que tenga aprobado EMMASA, o, en su defecto, por el importe de los materiales y mano de obra necesarios al efecto, añadiendo cuantos gastos sean imputables (transporte, etc.), así como el 15% en concepto de gastos administrativos y generales, y aplicando los impuestos que legalmente procedan.

### **ARTICULO 23.- DETERMINACIÓN DE CONSUMOS**

La determinación de los consumos realizados por cada abonado se efectuará, como norma general, sobre la base de la diferencia existente entre los registros reflejados por los respectivos contadores en dos fechas correspondientes a períodos sucesivos.

No obstante la regla anterior, cuando no haya resultado posible establecer dicha diferencia, ya sea por imposibilidad de acceso al contador, avería de éste o cualquier otra causa, la facturación del consumo se efectuará con arreglo al promedio registrado en los seis meses anteriores, salvo que elementos de estacionalidad aconsejen atenerse al registrado en el mismo período de tiempo del año anterior o por el mínimo o cuota de servicio según determine EMMASA.

Los consumos estimados conforme a las reglas anteriores, y las facturaciones giradas con arreglo a las mismas, serán considerados a cuenta, procediéndose a su regularización, por exceso o por defecto, en la primera facturación que se emita una vez se hayan podido obtener los datos registrados por el contador, con la salvedad de los supuestos en que se haya procedido así a consecuencia de avería por parada del aparato de medida, en los cuales se considerará definitiva la facturación girada.

Los consumos registrados por los aparatos de medida que hayan podido obedecer a fugas, pérdidas, mal funcionamiento o averías de las instalaciones que se encuentran bajo la custodia del abonado, serán objeto de facturación, dado que han sido efectivamente suministrados, aunque no hayan sido aprovechados ni utilizados por aquél.

### **ARTICULO 24.- FACTURACIÓN DEL CONSUMO**

EMMASA girará a sus abonados las correspondientes facturaciones por períodos de suministro vencidos cuya duración no podrá ser superior a tres meses, aplicando a los consumos registrados las tarifas que se encuentren en cada momento vigentes.

Dichas facturaciones, que incorporarán cuantos otros conceptos sean a cargo del abonado con carácter periódico, deberán contener, al menos, los siguientes datos:

- a) Nombre del abonado.
- b) Domicilio del abono.

- c) Lectura anterior y actual del contador, salvo que la facturación sea en base consumos estimados.
- d) Fechas inicial y final del período facturado.
- e) Consumo facturado.
- f) Indicación diferenciada de cuantos otros conceptos sean facturados, tales como cuota de servicio, cuota de mantenimiento de contadores, alcantarillado tratamiento y o vertidos.
- g) Importe total del suministro.
- h) Importe e identificación de los impuestos o tributos repercutibles.
- i) Suma total de la factura.
- j) Nombre, domicilio y teléfono de la entidad suministradora e indicación de oficinas de cobro.
- k) Fecha límite de pago a efectos de considerarse incurso en causa de suspensión del suministro.
- l) Cualquier otro dato que sea exigido por la normativa vigente.

#### **ARTICULO 25.- FACTURACIÓN A COMUNIDADES**

En el supuesto de las Comunidades de Propietarios que tengan suministros múltiples a través de una sola acometida, ya sea por disponer de depósitos/aljibes comunes, interrupciones en la conducción o cualquier otro elemento, las facturaciones del suministro prestado se ajustara a las condiciones que se detallan a continuación

EMMASA girará una facturación a la comunidad de propietarios o entidad titular de la edificación que comprenderá la totalidad del consumo registrado por el contador general, aplicando a la cuota de servicio, así como a cada uno de los bloques de tarifas vigentes, en su caso, un factor "n", determinado en función del número de viviendas y/o locales suministrados.

#### **ARTICULO 26.- PAGO DE LAS FACTURACIONES**

El pago de los recibos o facturaciones girados por EMMASA deberá llevarse a efecto dentro de los cinco días laborables siguientes a la fecha en que se haya recibido el aviso de cobro emitido por aquélla, ya sea en las oficinas de la compañía designadas al efecto, o en oficinas cobratorias de entidades bancarias o de ahorros autorizadas.

No obstante, podrán los abonados domiciliar bancariamente el pago de los recibos, sin alteración alguna del plazo establecido al efecto.

### **CAPITULO VII. RECLAMACIONES Y FRAUDES**

#### **ARTICULO 27.- RECLAMACIONES**

Todo abonado puede solicitar de EMMASA la comprobación del aparato de control y medida instalado en el inmueble, local o establecimiento abastecido. No obstante, EMMASA tendrá la potestad de no acceder a lo solicitado cuando el período transcurrido desde la última verificación del aparato de control y medida sea inferior a seis meses.

Los agentes de EMMASA llevarán a cabo dicha comprobación en el inmueble abastecido siempre que las condiciones de la instalación lo permitan, pudiendo el solicitante presenciar tal operación. Si la verificación practicada acreditara que el contador se encuentra en condiciones reglamentarias de funcionamiento serán por cuenta del abonado los gastos ocasionados por dicha operación, los cuales serán objeto de determinación con ocasión de la aprobación de las Tarifas del Servicio. El resultado les será notificado al reclamante y si no estuviera conforme podrá formular reclamación ante el Organismo Competente de la Administración Pública.

Se considerará que un contador se encuentra en condiciones reglamentarias de funcionamiento cuando su error en la medición de los caudales, en más o en menos, no exceda del 5% si la verificación se lleva a efecto en el domicilio o lugar donde se encuentre instalado; si la verificación se lleva a efecto en laboratorio el margen de error en la medición será el que resulte de aplicar la normativa vigente en materia de verificación de aparatos de medida o contadores de agua fría. En ningún caso será atendida reclamación sobre el consumo de agua que no sea formulada por el abonado o persona que legalmente le represente, sin que tal reclamación pueda referirse a facturaciones anteriores a los seis meses inmediatos precedentes.

## **ARTICULO 28.- CORRECCIÓN DE FACTURACIÓN**

Cuando como resultado de una inspección se comprobara el mal funcionamiento, con error positivo, del aparato de medida, EMMASA procederá a reintegrar la cantidad percibida en exceso, que se calculará en base a la diferencia entre la cantidad satisfecha y la que se hubiere debido abonar, aplicando a tal efecto a la facturación objeto de reclamación el porcentaje de reducción constatado con ocasión de la verificación del Contador.

De igual modo se procederá, aunque en sentido contrario cuando en la verificación practicada se compruebe el mal funcionamiento, con error negativo del aparato de medida.

## **ARTICULO 29.- FRAUDE**

Se considerará fraudulenta cualquiera de las situaciones siguientes:

1º) Cuando un local, vivienda o establecimiento disponga de conexión a la red general de suministro y carezca de contrato o póliza de abono con EMMASA.

2º) Cuando por cualquier procedimiento se manipulen o alteren los registro del aparato de control y medida.

3º) Cuando se realicen derivaciones de caudal, permanente o circunstancial, antes de los aparatos de control y medida.

4º) Cuando se utilice o destine el agua a un uso distinto al contratado, resultando aplicable al uso efectivo una tarifa de mayor cuantía a la contratada. En todos estos casos EMMASA podrá proceder a la suspensión del suministro, sin perjuicio del ejercicio de las acciones penales que correspondan así como la legalización de las instalaciones en su caso. En cualquier caso se levantará acta de las medidas que se adopten. El acta que se levante deberá reflejar, al menos, los siguientes extremos: lugar, fecha y hora de la visita de inspección; situación y descripción del inmueble, con indicación de su dirección y cuantos otros datos puedan servir para su identificación; descripción de la instalación, detallando cuantas apreciaciones puedan conducir a una conclusión certera en cuanto a la existencia o inexistencia del fraude denunciado, efectuando incluso fotografías, si se dispusiera del aparato adecuado; relación e identificación de cuantas personas intervengan, invitándolas una vez redactada a su firma, así como hacer constar cuantas circunstancias estimen conveniente en relación con los hechos. También se consignará en el acta si se ha procedido al precinto de las instalaciones y/o a la suspensión del suministro.

## **ARTICULO 30.- LIQUIDACIÓN POR FRAUDE**

A la vista del acta levantada se practicará por EMMASA la correspondiente liquidación por fraude, cuyo importe vendrá determinado por la aplicación del siguiente cuadro de presunción de consumos:

Calibre mm	M3/mes
13	60
15	142
20	222
25	320
30	568
40	888
50	888
65	888
80	888
100	888
125	888

Se formulará una liquidación por fraude facturando los consumos anteriores a la tarifa vigente en cada momento dependiendo que el uso sea doméstico o no doméstico, teniendo en cuenta que el período máximo de fraude no podrá retrotraerse más allá de un año desde la detección del mismo salvo que se acredite un período de tiempo superior. Todo ello, sin menoscabo de que se acredite unos consumos superiores en función de consumos históricos conocidos, lo cuales serán facturados con arreglo al mismo criterio establecido para la presunción de consumos.

## **CAPITULO VIII. INFRACCIONES, SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO Y EXTINCIÓN DEL CONTRATO**

### **ARTICULO 31.- INFRACCIONES**

Será infracción al presente reglamento toda falta grave cometida en el uso de los servicios de suministro de agua siendo causa suficiente para la inmediata rescisión de la póliza de abono con interrupción del suministro, sin perjuicio de que los hechos puedan ser objeto de la sanción administrativa o penal que legalmente corresponda.

Será considerada falta grave la comisión de alguno de los siguientes actos:

- a) Alteración de los precintos, cerraduras, aparatos de medida y demás instalaciones de suministro de agua.
- b) Destinar el agua a usos distintos del pactado.
- c) Suministrar agua a terceros sin autorización de EMMASA, ya sea gratuitamente o a título oneroso.
- d) Resistencia a que se practique la lectura de los contadores y a la comprobación de éstos o de las llaves de aforo.
- e) Cualquier acto del abonado o usuario que represente daño en la instalación, perjuicio al servicio general o fraude a EMMASA.

f) La conexión de la instalación con otras por las que pudiera circular agua de otra procedencia o abono, así como la mezcla del agua procedente de EMMASA con cualquier otra.

## **ARTICULO 32- CAUSAS Y PROCEDIMIENTO DE SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO**

EMMASA podrán suspender el suministro de agua a sus abonados en los casos siguientes:

a) Si no hubiesen satisfecho con la debida puntualidad el importe del servicio conforme a lo estipulado en la póliza. En el caso de que por disconformidad con el importe el abonado hubiera formulado reglamentariamente alguna reclamación, la empresa no le podrá privar del suministro en tanto no recaiga resolución sobre la reclamación formulada.

b) Si la reclamación fuese contra la resolución del organismo oficial correspondiente, deberá exigirse al abonado el previo depósito de la cantidad adeudada para tramitar su reclamación, pudiendo privársele del suministro en el caso de que no deposite la cantidad fijada en la resolución de dicho organismo. En cualquier caso que se formule reclamación o recurso ante el Organismo competente de la Administración Pública, el abonado deberá dar cuenta a la Entidad suministradora acompañando documento acreditativo de su reclamación o recurso Por falta de pago de las cantidades resultantes de liquidación firme de fraude o en el caso probado de reincidencia de fraude.

c) En todos los casos en que el abonado haga uso del suministro en forma o para usos distintos a los contratados.

d) Cuando el abonado establezca o permita establecer derivaciones en su instalación para el suministro a otros locales o viviendas diferentes a los consignados en la póliza de abono.

e) Cuando el abonado no permita la entrada en el inmueble a que afecta el suministro contratado, en horas hábiles o de normal relación con el exterior al personal que, debidamente autorizado por la empresa y provisto de su correspondiente documentación de identidad, trate de leer el aparato de control y medida o revisar las instalaciones, siendo preciso, en tal caso, que se haya hecho constar la negativa ante testigos o en presencia de algún agente de la autoridad.

f) Cuando el abonado no cumpla en algún aspecto el contrato que tenga establecido con EMMASA o las condiciones generales de utilización del servicio.

g) Por negligencia del abonado respecto a sus instalaciones interiores en el caso de que produzcan perturbaciones del servicio.

h) Cuando el abonado haya dejado de satisfacer el importe del servicio en otro inmueble para el que tenga concertado el suministro.

i) En cualquiera otros supuestos previstos específicamente en el presente Reglamento o en las correspondientes pólizas de abono.

En todos estos casos la Entidad Suministradora deberá dar cuenta al organismo competente de la Administración Pública para que previa comprobación de los hechos, sea dictada la resolución que proceda, considerándose queda autorizada para la suspensión del suministro si no recibe orden en contrario de dicho organismo en el término de doce días hábiles a partir de la fecha en que se presentó la correspondiente comunicación.

Asimismo, los abonados deberán ser avisados de las medidas de suspensión del suministro que vayan a practicársele. Dicha comunicación ha de llevarse a efecto al domicilio de la póliza de abono por correo certificado u otro modo fehaciente; no obstante, la comunicación de la suspensión del suministro al abonado, en cuanto deber formal de EMMASA, se considerará



efectuado en cualquier caso, aunque no haya llegado a poder de aquél, cuando conste que ha sido dirigida al domicilio del abonado.

La comunicación notificada -a nombre del abonado y a la dirección del abono- en la forma antes indicada deberá comprender, al menos, los siguientes extremos: fecha aproximada en la que se producirá la interrupción; detalle de la razón que origina la medida y nombre, dirección, teléfono y horario de las oficinas comerciales de la entidad suministradora en que podrá subsanarse las causas de la interrupción del servicio.

La suspensión del suministro de agua no podrá realizarse en día festivo o en que, por cualquier motivo, no exista servicio completo 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 dé alguna de estas circunstancias.

El restablecimiento del servicio se realizará el día siguiente o, en su defecto, el sucesivo hábil en que haya sido subsanada la causa que originó la suspensión del suministro. Los gastos que originen la suspensión del suministro y su restablecimiento serán por cuenta del abonado.

En los casos de suspensión por falta de pago, si en el plazo de tres meses desde la fecha de interrupción no se han satisfecho por el abonado los recibos pendientes y los gastos a que se hizo anterior mención, EMMASA podrá dar por terminado el contrato, sin perjuicio de las acciones que le correspondan para el cobro de la deuda y, en su caso, resarcimiento de daños.

La extinción del contrato en el supuesto anterior se efectuará previa comunicación fehaciente al abonado, y en la que se advierta expresamente a aquél que para el restablecimiento del servicio habrá de abonar tanto los recibos pendientes de pago como los gastos de suspensión y restablecimiento, además de los que se deriven de una nueva contratación.

|

## **ANEXO**

### **MODELO DE PÓLIZA DE ABONO ENTRE EMMASA Y LOS ABONADOS QUE SOLICITEN SUS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO TRATAMIENTO Y/O VERTIDO**

#### **CONDICIONES ESPECIALES**

- 1.- Los contadores se colocarán en el interior del edificio, lo más cerca posible de la fachada y con llave de corte en la vía pública.
- 2.- El emplazamiento del contador se hará de forma que la hélice no pueda trabajar nunca en seco, colocándose en forma de sifón.
- 3.- Después del contador y antes de la llave de paso se instalará una T de aforo.
- 4.- El costo de la comitada y los trabajos a realizar serán a cargo del abonado, debiendo efectuarse los mismos bajo la inspección de personal de EMMASA.
- 5.- Cada vivienda deberá tener, como mínimo, un depósito de reserva de 120 litros por habitante previsto.
- 6.- Si la edificación tiene más de 15 metros de altura, deberá obligatoriamente instalarse una motobomba o hidroc ompresor que sirva a la totalidad de las viviendas.
- 7.- Las tuberías interiores de las viviendas deberán ser probadas a 15 atmósferas.

#### **CONDICIONES GENERALES**

##### **1ª Obligación del suministro.**

EMMASA está obligada a efectuar el suministro a todo peticionario del mismo, y a la ampliación del correspondiente a todo abonado final que lo solicite, en los términos establecidos en las normas reglamentarias vigentes y a las tarifas aprobadas oficialmente, debiendo prestar dicho suministro en las condiciones establecidas en el vigente Reglamento Municipal para abastecimiento de agua potable y prestación del servicio de Alcantarillado, Tratamiento y/o Vertido. Se podrá denegar la solicitud del servicio cuando se dé alguno de los supuestos contemplados en el art. 10, del CAPITULO III, del citado Reglamento Municipal.

##### **2ª Derechos del abonado:**

Sin perjuicio de aquellos otros que en relación a situaciones específicas puedan derivarse para los abonados, éstos, con carácter general, tendrán los siguientes derechos:

- a) Concertar contrato de suministro sujeto a las garantías previstas en el Reglamento Municipal al efecto establecido y demás normas de aplicación.
- b) Consumir el agua en las condiciones higiénico-sanitarias adecuadas y de conformidad con la normativa legal aplicable.
- c) A que se practique por EMMASA, con una frecuencia no superior a tres meses, la lectura del equipo de medida que controla su suministro.

- d) A que se le formule la factura de los servicios que reciba con una periodicidad máxima de tres meses.
- e) A que se le formule periódicamente la facturación del consumo efectuado de acuerdo con las tarifas legalmente establecidas.
- f) Disponer en los recibos de la información necesaria que le permita conocer los datos esenciales que han servido para su facturación.
- g) Formular reclamaciones administrativas por el procedimiento reglamentariamente establecido.
- h) Disponer, en condiciones normales, de un servicio de suministro permanente, conforme a lo previsto en el artículo 5 del Reglamento Municipal.
- l) Solicitar la pertinente acreditación al personal que, autorizado por EMMASA, pretenda efectuar aquellas comprobaciones relacionadas con el suministro.

### **3ª Obligaciones del abonado.**

Con independencia de aquellas situaciones que sean objeto de una regulación especial en el Reglamento Municipal y de cuantas otras pudiera derivarse obligaciones específicas para un abonado, éstos tendrán con carácter general las obligaciones siguientes:

- a) Satisfacer con la debida puntualidad el importe del servicio.
- b) Abonar las cantidades resultantes de liquidaciones por fraude o avería.
- c) Usar el agua suministrada en la forma y para los usos establecidos en el contrato.
- d) Abstenerse de establecer o permitir derivaciones en su instalación para suministro de agua a otros locales o viviendas diferentes a los previstos en este contrato, aún en el caso de que se hiciese a título gratuito.
- e) Abstenerse de introducir en su actividad modificaciones que supongan la alteración en el caudal que obligue a un cambio en el calibre del contador.
- f) Abstenerse de manipular las instalaciones del servicio y equipos de medida.
- g) Permitir la entrada en su inmueble en las horas hábiles, o de normal relación con el exterior, al personal del servicio que, previa la exhibición de la oportuna acreditación, trate de leer o cambiar el contador, revisar o comprobar las instalaciones.
- h) Comunicar a EMMASA cualquier modificación en la instalación interior, en especial aquellas que puedan significar un aumento en el uso de las instalaciones generales.
- i) Respetar los precintos colocados por el prestador del servicio o por los organismos competentes de la Administración.
- j) Conservar las instalaciones y reparar las averías que se pudieran producir a partir de la fachada del inmueble o de la valla, muro o lindero delimitador de la propiedad.
- k) Avisar en casos de ausencia prolongada.

### **4ª Derechos de EMMASA:**

Sin perjuicio de aquellos otros que en relación con situaciones específicas puedan derivarse para EMMASA, ésta, con carácter general, tendrá los siguientes derechos:

- a) Cobro de los servicios prestados de acuerdo con las tarifas oficialmente aprobadas.
- b) Revisión de las instalaciones interiores de los abonados, pudiendo exigir previamente a la contratación del suministro las modificaciones pertinentes a fin de evitar perturbaciones en las instalaciones generales y conseguir su adecuación a la normativa vigente en cada momento.
- c) Revisión de las instalaciones interiores previa comunicación, aún después de contratado el suministro, si se observase que producen graves perturbaciones en las instalaciones generales.
- d) Disponer de una tarifa suficiente para mantener el equilibrio económico y financiero del servicio.
- e) Suspender el suministro en los casos y con las formalidades previstas en el reglamento municipal.
- f) Resolver el contrato unilateralmente en los casos de incumplimiento grave y/o reiterado.

#### **5ª Obligaciones de EMMASA.**

Con independencia de aquellas situaciones que sean objeto de una regulación especial en este contrato, de las que pueda derivarse obligaciones específicas para la entidad suministradora, éstas tendrán, con carácter general, las siguientes obligaciones:

- a) Prestar el Servicio de suministro de agua, cumpliendo las prescripciones contenidas en este reglamento y demás normativa vigente.
- b) Mantener las condiciones sanitarias prescritas y los caudales adecuados.
- c) Mantener la regularidad en el suministro según lo dispuesto en el artículo 5 del Reglamento Municipal.
- d) Efectuar la facturación tomando como base las lecturas periódicas del contador u otro sistema de medición, así como las estimaciones de consumo reglamentariamente previstas.
- e) Aplicar la tarifas en vigor legalmente autorizadas por el organismo competente.
- f) Atender correctamente cualquier consulta, reclamación o sugerencia formulada por los abonados.

#### **6ª Duración del Contrato:**

La duración de este contrato será de dos meses y se considerará prorrogado por plazos iguales si por escrito no manifiesta alguna de las partes su voluntad de no renovarlo, con quince días de antelación a la fecha de vencimiento.

#### **7ª La Fianza.**

El importe máximo de la fianza será el equivalente a la facturación de un recibo de 50 m<sup>3</sup> se trata de uso doméstico, ó 90 m<sup>3</sup>, si se trata de uso no doméstico, a la tarifa vigente para un suministro con contador de 13 mm. En supuestos de contratación de servicios eventuales, de duración limitada, como ferias u otras actividades ocasionales, EMMASA podrá fijar una fianza cuyo importe no exceda de la facturación de un recibo de 220 m<sup>3</sup> a la tarifa vigente de uso no doméstico para un suministro con contador de 13 mm.

La fianza tiene por objeto único garantizar la responsabilidad pendiente del abonado a la resolución del contrato, sin que éste pueda exigir que se aplique al reintegro de descubiertos durante la vigencia de aquel.

En el caso de no existir responsabilidades pendientes a la resolución del contrato, EMMASA procederá a la devolución de la fianza al titular de la póliza de abono o a su representante legal. Si existiese responsabilidad pendiente cuyo importe fuese inferior a la de la fianza, se devolvería la diferencia resultante.

## **8° El Contador:**

Es el aparato de control y medida que registra los consumos del inmueble que contrata los servicios de EMMASA. Todo suministro de agua deberá controlarse mediante un contador que registre los volúmenes de agua suministrada, los cuales servirán de base para la facturación.

## **9ª Características del contador.**

Los contadores serán siempre de modelo oficialmente homologado y debidamente verificado, debiendo estar precintados por el Organismo de la Administración responsable de dicha verificación.

La elección del tipo de contador, su diámetro y emplazamiento se determinará por EMMASA, de acuerdo con las normas básicas para las instalaciones interiores vigentes o en relación al caudal punta horario previsto en caso de suministros especiales.

En el caso de las nuevas edificaciones de más de 4 viviendas o locales será exigible a la entrada en vigor del reglamento del servicio la instalación de contadores digitales de modelo oficialmente homologado y verificado. Asimismo, cuando sea preciso la sustitución del contador instalado para las comunidades de más de 4 viviendas o locales preexistentes a la entrada en vigor del reglamento, el nuevo aparato a instalar será de tipo digital con las mismas características de homologación y verificación.

Cuando se compruebe que el consumo real no corresponde al rendimiento normal del contador, ya sea por exceso o por defecto, deberá ser sustituido por otro de diámetro adecuado, quedando obligado en su caso el abonado a satisfacer los gastos ocasionados.

El Contador y sus elementos accesorios será siempre instalados por la entidad suministradora sea cual fuere su propietario, siendo por cuenta y cargo del abonado.

## **10ª Situación del contador.**

El Contador deberá ser instalado en el lindero de la parcela del inmueble. Las baterías de Contadores divisionarios se situarán a la entrada de la finca o inmueble en zona de uso común y fácil acceso, que habilitará el abonado/usuario con arreglo a las características normalizadas y ateniéndose a las especificaciones de EMMASA.

En todo caso, la responsabilidad derivada de las averías que se produzcan en la Instalación Interior General, una vez traspasada la fachada del inmueble o lindero de la propiedad será por cuenta del abonado, quien deberá dar inmediata cuenta a EMMASA para que esta proceda a su reparación con cargo a aquel.

## **11ª Conservación del contador**

La conservación del contador se efectuará por EMMASA sin perjuicio de quien sea su propietario. EMMASA podrá percibir del abonado/usuario una cantidad suficiente para cubrir, tanto los gastos de conservación, como su reposición, cuando corresponda, o bien incluyendo esta en los generales del servicio con su correspondiente repercusión en las tarifas de suministro de agua.

En cumplimiento del deber de conservación la entidad suministradora podrá sustituir los contadores que se encuentren averiados o no funcionen con regularidad.

#### **12ª Determinación de consumos.**

La determinación de los consumos realizados por cada abonado se efectuará, como norma general, sobre la base de la diferencia existente entre los registros reflejados por los respectivos contadores en dos fechas correspondientes a períodos sucesivos.

No obstante la regla anterior, cuando no haya resultado posible establecer dicha diferencia, ya sea por imposibilidad de acceso al contador, avería de éste o cualquier otra causa, la facturación del consumo se efectuará con arreglo al promedio registrado en los seis meses anteriores, salvo que elementos de estacionalidad aconsejen atenderse al registrado en el mismo período de tiempo del año anterior o por el mínimo o cuota de servicio según determine EMMASA.

Los consumos estimados conforme a las reglas anteriores, y las facturaciones giradas con arreglo a los mismos, serán considerados a cuenta, procediéndose a su regularización, por exceso o por defecto, en la primera facturación que se emita una vez se hayan podido obtener los datos registrados por el contador, con la salvedad de los supuestos en que se haya procedido así a consecuencia de avería por parada del aparato de medida, en los cuales se considerará definitiva la facturación girada.

Los consumos registrados por los aparatos de medida que hayan podido obedecer a fugas, pérdidas, mal funcionamiento o averías de las instalaciones que se encuentran bajo la custodia del abonado, serán objeto de facturación, dado que han sido efectivamente suministrados, aunque no hayan sido aprovechados ni utilizados por aquél.

#### **13ª Facturación del consumo.**

EMMASA girará a sus abonados las correspondientes facturaciones por períodos de suministro vencidos cuya duración no podrá ser superior a tres meses, aplicando a los consumos registrados las tarifas que se encuentren en cada momento vigentes.

#### **14ª Facturación a comunidades:**

En el supuesto de las Comunidades de Propietarios que tengan suministros múltiples a través de una sola acometida, ya sea por disponer de depósitos/aljibes comunes, interrupciones en la conducción o cualquier otro elemento, las facturaciones del suministro prestado se ajustará a las condiciones que se detallan a continuación

EMMASA girará una facturación a la comunidad de propietarios o entidad titular de la edificación que comprenderá la totalidad del consumo registrado por el contador general, aplicando a la cuota de servicio, así como a cada uno de los bloques de tarifas vigentes, en su caso, un factor "n", determinado en función del número de viviendas y/o locales suministrados.

#### **15ª Pago de las facturaciones.**

El pago de los recibos o facturaciones girados por EMMASA deberá llevarse a efecto dentro de los cinco días laborables siguientes a la fecha en que se haya recibido el aviso de cobro emitido por aquélla, ya sea en las oficinas de la compañía designadas al efecto, o en oficinas cobratorias de entidades bancarias o de ahorros autorizadas. No obstante, podrán los abonados domiciliar bancariamente el pago de los recibos, sin alteración alguna del plazo establecido al efecto.

## **16ª Suspensión del suministro de agua.**

EMMASA podrán suspender el suministro de agua a sus abonados en los casos siguientes:

- a) Si no hubiesen satisfecho con la debida puntualidad el importe del servicio conforme a lo estipulado en la póliza. En el caso de que por disconformidad con el importe el abonado hubiera formulado reglamentariamente alguna reclamación, la empresa no le podrá privar del suministro en tanto no recaiga resolución sobre la reclamación formulada. Si la reclamación fuese contra la resolución del organismo oficial correspondiente, deberá exigirse al abonado el previo depósito de la cantidad adeudada para tramitar su reclamación, pudiendo privársele del suministro en el caso de que no deposite la cantidad fijada en la resolución de dicho organismo. En cualquier caso que se formule reclamación o recurso ante el Organismo competente de la Administración Pública, el abonado deberá dar cuanta a la Entidad suministradora acompañando documento acreditativo de su reclamación o recurso.
- b) Por falta de pago de las cantidades resultantes de liquidación firme de fraude o en el caso probado de reincidencia de fraude.
- c) En todos los casos en que el abonado haga uso del suministro en forma o para usos distintos a los contratados.
- d) Cuando el abonado establezca o permita establecer derivaciones en su instalación para el suministro a otros locales o viviendas diferentes a los consignados en la póliza de abono.
- e) Cuando el abonado no permita la entrada en el inmueble a que afecta el suministro contratado, en horas hábiles o de normal relación con el exterior al personal que, debidamente autorizado por la empresa y provisto de su correspondiente documentación de identidad, trate de leer el aparato de control y medida o revisar las instalaciones, siendo preciso, en tal caso, que se haya hecho constar la negativa ante testigos o en presencia de algún agente de la autoridad.
- f) Cuando el abonado no cumpla en algún aspecto el contrato que tenga establecido con EMMASA o las condiciones generales de utilización del servicio.
- g) Por negligencia del abonado respecto a sus instalaciones interiores en el caso de que produzcan perturbaciones del servicio.
- h) Cuando el abonado haya dejado de satisfacer el importe del servicio en otro inmueble para el que tenga concertado el suministro.
- i) En cualquiera otros supuestos previstos específicamente en el presente Reglamento o en las correspondientes pólizas de abono.

En todos estos casos la Entidad Suministradora deberá dar cuenta al organismo competente de la Administración Pública para que previa comprobación de los hechos, sea dictada la resolución que proceda, considerándose queda autorizada para la suspensión del suministro si no recibe orden en contrario de dicho organismo en el término de doce días hábiles a partir de la fecha en que se presentó la correspondiente comunicación.

Asimismo, los abonados deberán ser avisados de las medidas de suspensión del suministro que vayan a practicarse. Dicha comunicación ha de llevarse a efecto al domicilio de la póliza de abono por correo certificado u otro modo fehaciente; no obstante, la comunicación de la suspensión del suministro al abonado, en cuanto deber formal de EMMASA, se considerará efectuada en cualquier caso, aunque no haya llegado a poder de aquél, cuando conste que ha sido dirigida al domicilio del abono.

La comunicación notificada -a nombre del abonado y a la dirección del abono- en la forma antes indicada deberá comprender, al menos, los siguientes extremos: fecha aproximada en la

que se producirá la interrupción; detalle de la razón que origina la medida y nombre, dirección, teléfono y horario de las oficinas comerciales de la entidad suministradora en que podrá subsanarse las causas de la interrupción del servicio.

La suspensión del suministro de agua no podrá realizarse en día festivo o en que, por cualquier motivo, no exista servicio completo 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 dé alguna de estas circunstancias.

El restablecimiento del servicio se realizará el día siguiente o, en su defecto, el sucesivo hábil en que haya sido subsanada la causa que originó la suspensión del suministro. Los gastos que originen la suspensión del suministro y su restablecimiento serán por cuenta del abonado.

En los casos de suspensión por falta de pago, si en el plazo de tres meses desde la fecha de interrupción no se han satisfecho por el abonado los recibos pendientes y los gastos a que se hizo anterior mención, EMMASA podrá dar por terminado el contrato, sin perjuicio de las acciones que le correspondan para el cobro de la deuda y, en su caso, resarcimiento de daños.

La extinción del contrato en el supuesto anterior se efectuará previa comunicación fehaciente al abonado, y en la que se advierta expresamente a aquél que para el restablecimiento del servicio habrá de abonar tanto los recibos pendientes de pago como los gastos de suspensión y restablecimiento, además de los que se deriven de una nueva contratación.

#### **17ª Traspaso del contrato:**

Como regla general se considerará que el abono al suministro de agua es personal y el abonado no podrá ceder sus derechos a terceros, ni podrá, por tanto, exonerarse de sus responsabilidades frente a EMMASA.

No obstante, el abonado que esté al corriente del pago del suministro podrá traspasar su póliza a otro abonado que vaya a ocupar el mismo local en las mismas condiciones existentes, en este caso, el abonado lo pondrá en conocimiento escrito, que incluya la conformidad expresa del nuevo abonado, por correo certificado, con acuse de recibo o entregada personalmente en el domicilio de EMMASA, la cual deberá entregarle recibo de la comunicación.

EMMASA, al recibo de la comunicación, deberá extender una nueva póliza a nombre del nuevo abonado. El abonado antiguo tendrá derecho a recobrar su fianza y el nuevo deberá abonar lo que le corresponda según las disposiciones vigentes en el momento del traspaso.

#### **18ª Subrogación.**

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

También podrá subrogarse cualquier otro heredero o legatario si ha de suceder al causante en la propiedad o uso de la vivienda local en que se realice el suministro.

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

El plazo para subrogarse será de seis meses a partir de la fecha del hecho causante.



**19ª Precintos Oficiales.**

Los precintos colocados por el organismo oficial competente o por EMMASA no podrán ser alterados bajo ningún pretexto por otras personas.

**20ª Alcantarillado.**

La aceptación de la presente póliza de abono al suministro de agua implica la obligación del abonado al acople, siempre que sea posible, al servicio de Alcantarillado, sometiéndose en todo caso a las condiciones de uso de la red de Alcantarillado fijada por la normativa municipal vigente y el abono del servicio, según tarifa aprobada oficialmente.

**21ª Jurisdicción:**

Ambas partes contratantes se someten a la jurisdicción de los tribunales y juzgados de Santa Cruz de Tenerife.