



AJUNTAMENT DES CASTELL  
- Illes Balears -

## **ORDENANÇA NÚM. B.3**

### **REGLAMENT DEL SERVEI MUNICIPAL DE PROVEÏMENT D'AIGUA**

#### **CAPÍTOL PRIMER**

##### **DEL SERVEI**

**ARTICLE 1r.-** El proveïment domiciliari d'aigua al municipi des Castell és un servei públic municipal. L'objecte d'aquest Reglament és regular les condicions en què els diferents usuaris poden utilitzar l'aigua procedent del servei municipal.

**ARTICLE 2n.-** L'Ajuntament des Castell pot estructurar el servei i ha de donar publicitat de la seva organització, qualsevol que sigui la forma d'explotació escollida, directa o indirecta, d'acord amb la Llei de règim local. Així mateix, ha d'atorgar credencials a les persones adscrites al servei per a coneixement i garantia de totes les persones usuàries.

**ARTICLE 3r.-** Les obres i instal·lacions del servei són béns de domini públic municipal, en la seva modalitat de béns de servei públic. Correspon a l'Ajuntament incrementar aquests béns mitjançant plans d'inversió que tendeixin en tot moment a augmentar el cabal de les aigües destinades al servei i a perfeccionar-ne la qualitat, així com mantenir l'equilibri pressupostari mitjançant l'aplicació de tarifes autosuficients.

#### **CAPÍTOL SEGON**

##### **DEL SUBMINISTRAMENT I DE LES PÒLISSES D'ABONAMENT**

###### **ARTICLE 4t.-**

1. Per sol·licitar l'abonament al Servei de Proveïment d'Aigua cal emplenar les sol·licituds normalitzades establertes per als diferents tipus d'abonament i presentar-les a les oficines del servei amb la documentació següent:

- butlletí signat per l'instal·lador autoritzat
- certificat d'acabament d'obres (o document tècnic que el substitueixi)

2. Per demanar el subministrament d'aigua cal tenir, o sol·licitar alhora, connexió de clavegueram.

3. Un cop atorgat el subministrament mitjançant resolució del regidor delegat, aquest no es pot donar fins que la persona interessada no hagi subscrit la pòlissa d'abonament i hagi satisfet la corresponent taxa per connexió a la xarxa municipal.

###### **ARTICLE 5è.-**

## AJUNTAMENT DES CASTELL

- Illes Balears -

1. La pòlissa d'abonament s'ha de subscriure per un termini d'un any, termini que es prorrogarà automàticament i successivament any rere any, i l'abonat té l'obligació de comunicar el seu desig de donar per acabat el contracte de proveïment abans de la data en què s'hagi de donar de baixa del servei.

2. En el cas contrari, hom considerarà que els abonats ho continuen sent amb totes llurs obligacions, del compliment de les quals han de respondre de manera solidària els propietaris de l'habitatge o local on s'efectuï el subministrament.

**ARTICLE 6è.-** La represa del subministrament després d'haver-se donat de baixa del servei només es pot efectuar mitjançant una nova sol·licitud, la subscripció d'una nova pòlissa d'abonament i el pagament dels drets que corresponguin.

### **ARTICLE 7è.-**

1. La persona titular de la pòlissa d'abonament ha de ser, necessàriament, la mateixa que figura en la relació jurídica de propietat de l'immoble. El Servei de Proveïment d'Aigua tractarà d'ajustar a aquest precepte les titularitats existents quan es produeixin transmissions de propietat.

2. S'han de subscriure pòlisses generals d'abonament per al subministrament d'edificis d'habitatges plurifamiliars, en què l'abonat serà el promotor de l'edifici o bé la comunitat de propietaris.

La pòlissa general d'abonament no pot substituir les pòlisses d'abonament particulars, sinó que es refereix a:

- consums de la comunitat de propietaris,
- diferències entre el consum general i el de la suma de tots els abonats de l'immoble

3. En els casos emparats per la corresponent llicència urbanística es poden subscriure pòlisses d'abonament per a obres, amb les prescripcions següents:

- pot subscriure aquesta pòlissa el promotor o el constructor interessats, i la sol·licitud l'ha de subscriure un instal·lador autoritzat;
- la durada del subministrament s'adaptarà a la vigència de la llicència urbanística ;
- el comptador corresponent mantindrà la titularitat municipal;
- la persona abonada, en el moment de subscriure la pòlissa, ha de presentar garantia adequada, l'import de la qual serà del 300% de la taxa per connexió a la xarxa municipal d'aigua;
- aquesta garantia es tornarà en acabar el subministrament si hi ha informe previ favorable del servei;

## AJUNTAMENT DES CASTELL

- Illes Balears -

- el cost de l'aigua subministrada per a obres pot ser superior als altres subministraments, d'acord amb el que estableix l'ordenança fiscal corresponent.

**ARTICLE 8è.-** Les persones abonades, sota cap pretext, no poden utilitzar l'aigua més que per als usos per als quals ha estat concedida, així com tampoc no la poden vendre ni cedir. Només es poden contravenir aquestes disposicions en cas d'incendi.

### **ARTICLE 9è.-**

1. El Servei Municipal de Proveïment d'Aigua té per objecte satisfer únicament les necessitats de la població. Les concessions d'aigua per a usos industrials i jardins només es donaran en el cas que les necessitats de proveïment de la població ho permetin.

2. Quan l'Ajuntament ho consideri necessari, per acord de l'òrgan municipal competent, en qualsevol moment pot rebaixar i fins i tot suspendre el servei per a usos industrials i jardins, sens que per això l'Ajuntament contregui cap obligació d'indemnització, ja que aquests subministraments queden subordinats, en tot moment, a les exigències de consum domèstic de la població. Si es posen restriccions en el subministrament, aquestes han d'afectar, en primer lloc, els subministraments per a usos d'esbarjo (reg de jardins, etc.), i seguidament els industrials.

3. L'aigua subministrada pel servei municipal no es pot utilitzar per a piscines o explotacions agrícoles. No es consideren explotació agrícola els hortalers amb habitatge en el nucli urbà. En aquest cas, l'aprofitament del subministrament d'aigua que facin, s'equipararà a l'ús per a jardins.

4. A fi de garantia que l'aigua del servei públic no s'utilitzi en piscines, el servei pot efectuar les inspeccions oportunes per comprovar la instal·lació i el bon funcionament dels elements de depuració corresponents a cada piscina i l'origen del subministrament d'aigua per omplir-les.

5. Durant la temporada d'estiu (juny a setembre), els jardins només es poden regar en horari nocturn (de 22 h a 6 h).

### **ARTICLE 10è.-**

1. El subministrament d'aigua als abonats és permanent. El Servei no pot interrompre el subministrament més que en els casos següents:

1r. Avaria a qualsevol de les instal·lacions del Servei que faci impossible el subministrament.

2n. Pèrdua o disminució del cabal disponible que provoqui una dotació insuficient, acumulació o pressió sobre l'aigua.

## AJUNTAMENT DES CASTELL

- Illes Balears -

3r. Execució d'obres de reparació o millora de les instal·lacions necessàries per perfeccionar les condicions del propi subministrament.

2. El Servei ha de comunicar, amb una antelació mínima de dos dies, a través de la premsa, el tauler d'edictes o qualsevol altre mitjà de difusió, segons la urgència de cada cas, la interrupció del subministrament, el temps aproximat que durarà i l'horari per a les restriccions que s'imposin als abonats afectats per les vicissituds del servei. Només en cas d'urgència reconeguda o força major el Servei podrà prescindir d'aquesta obligació de preavis.

3. Es considera cas d'urgència o força major qualsevol avaria que provoqui pèrdua d'aigua procedent del servei municipal.

### **ARTICLE 11è.-**

1. El Servei té l'obligació d'adoptar les mesures necessàries per garantir el subministrament a l'altura de la rasant de la via pública per la qual l'immoble tengui l'entrada.

2. Això no obstant, el Servei no dotarà d'aigua cap immoble de nova construcció si les seves instal·lacions no s'ajusten a les normes aprovades per l'Ajuntament.

3. És obligatòria la construcció d'aljubs o dipòsits reguladors i la instal·lació de les corresponents bombes elevadores (grups de pressió) a tots els edificis d'habitatges plurifamiliars de nova construcció en sòl urbà. El compliment d'aquesta obligació és una condició necessària per a la contractació del subministrament d'aigua.

4. És obligatòria la construcció de cisternes per recollir i aprofitar les aigües pluvials als habitatges unifamiliars aïllats de nova construcció en sòl urbà. El compliment d'aquesta obligació és una condició necessària per a la contractació del subministrament d'aigua.

## **CAPÍTOL TERCER**

### **DE LES CONNEXIONS**

**ARTICLE 12è.-** S'entén per connexió el brançal que, partint d'una canonada de distribució, condueixi l'aigua al peu de l'immoble que es vulgui proveir. Aquesta connexió ha d'estar formada per una canonada de característiques específiques segons el volum d'aigua a subministrar, amb una clau de pas situada a la via pública davant la finca corresponent.

**ARTICLE 13è.-** El Servei determinarà les modificacions que s'hagin d'efectuar a la xarxa existent a conseqüència de petició de particulars. Hom

## AJUNTAMENT DES CASTELL

- Illes Balears -

entendrà que aquestes modificacions pertanyen, a tots els efectes, al patrimoni municipal.

### **ARTICLE 14è.-**

1. L'aprovació de tot subministrament d'aigua correspon sempre a l'Ajuntament, amb els informes previs del Servei, amb estricta subjecció al que disposa aquest Reglament i, en tot cas, al que estipula la legislació vigent.

2. Contra les resolucions de l'Ajuntament es poden interposar els recursos que preveu la Llei de procediment administratiu.

3. Els subministraments d'aigua només es poden fer per comptador.

**ARTICLE 15è.-** El Servei ha de fixar, a partir de les dades que ha de subministrar el sol·licitant i les condicions de l'immoble, el local o la dependència que hagi de proveir, el cabal mínim que ha de regir el subministrament, així com les dimensions i les característiques de les instal·lacions i la capacitat i el tipus del comptador.

**ARTICLE 16è.-** El Servei sempre contractarà el subministrament amb els seus abonats, tret que persones privades o organismes oficials li concedeixin els permisos necessaris per poder efectuar les instal·lacions indispensables a càrrec d'aquells.

**ARTICLE 17è.-** La clau de pas, situada davant la façana o l'accés de l'immoble, s'ha de precintar en qualsevol de les seves posicions "obert" o "tancat" i només la pot manejar el personal del Servei, de manera que ni els abonats, ni els propietaris, ni terceres persones la poden manipular més que en els casos d'avaria de les instal·lacions interiors de l'edifici. En aquest cas, immediatament s'ha de donar compte al Servei de la ruptura dels precintes, i si no es fa així s'incorre en les responsabilitats derivades d'aquest Reglament i de la resta de disposicions vigents aplicables.

### **ARTICLE 18è.-**

1. Normalment només hi haurà una connexió que doni servei a una finca, edifici o immoble; però si el seu propietari, llogater o arrendatari de part de l'immoble vol un subministrament especial o independent, amb una causa justificada a judici del Servei, podrà contractar la instal·lació d'un altre brançal o connexió diferent dels que hi hagi per a tota la finca.

2. Així mateix, el Servei, quan ho consideri aconsellable en benefici del subministrament, pot accedir a la instal·lació d'una segona connexió.

**ARTICLE 19è.-** Els propietaris, constructors o usuaris han de disposar les instal·lacions a partir de la clau de pas, situada davant la finca; de manera que si es produeix una fuga d'aigua aquesta aboqui cap a la via pública a fi

## AJUNTAMENT DES CASTELL

- Illes Balears -

de no danyar l'immoble o els gèneres o les instal·lacions que hi hagi. Si això passés, ells en serien els responsables exclusivament.

### **ARTICLE 20è.-**

1. Es pot concedir l'establiment de boques contra incendis a les finques els propietaris de les quals ho sol·licitin, i l'abonat pot utilitzar aquestes boques en benefici de terceres persones. Les claus de pas d'aquests boques d'incendi han d'anar precintades i la persona abonada no podrà rompre el precinte més que en cas d'incendi, en el benentès que ha de donar-ne compte al Servei en el termini de les vint-i-quatre hores següents al fet. Quan els funcionaris del Servei trobin el precinte romput sense cap motiu legítim, ho han de comunicar a la Delegació d'Indústria, que determinarà el que pertoqui, sens perjudici de l'expedient sobre frau que hagi de seguir la corporació municipal.

2. Les connexions per a les boques d'incendi sempre han de ser independents de les altres que pugui tenir la finca on s'instal·lin.

**ARTICLE 21è.-** En acabar o rescindir-se el contracte, la connexió resta a lliure disposició del seu propietari; però si aquest, dintre d'un termini de quinze dies, no comunica al Servei la seva decisió de retirar-lo de la via pública i consigna en la caixa del Servei l'import de les despeses que pugui ocasionar aquesta operació, hom entendre que es desinteressa de la connexió i el Servei podrà adoptar, respecte a aquesta, les mesures que consideri oportunes.

## **CAPÍTOL QUART**

### **DELS COMPTADORS**

#### **ARTICLE 22è.-**

1. El comptador és propietat de la persona abonada.

2. El Servei ha de fixar el tipus i el diàmetre del comptador que hagi d'utilitzar la persona abonada, d'acord amb les dades facilitades pel sol·licitant en formalitzar l'informe d'instal·lació corresponent. Si el consum no es correspon amb el que s'hagi declarat, el Servei exigirà a la persona abonada que canviï el comptador per un altre de més adequat a compte de l'usuari.

3. No es pot instal·lar cap comptador fins que la persona abonada no hagi subscrit la pòlissa corresponent.

4. Un cop instal·lats, tot i ser propietat de la persona abonada, no el poden manipular més que els empleats del Servei, per la qual cosa es precintaran cada vegada que es col·loqui.

## AJUNTAMENT DES CASTELL

- Illes Balears -

**ARTICLE 23è.-** El Servei és l'encarregat de conservar els comptadors a compte de la persona abonada i d'acord amb el preu aprovat per l'Ajuntament. El Servei el pot sotmetre a les verificacions que consideri necessàries, fer-hi les reparacions que escaiguin i obligar la persona abonada a substituir-lo en el cas d'avaría irreparable.

### **ARTICLE 24è.-**

1. Als edificis per a habitatges col·lectius de nova construcció, els comptadors del subministrament, sens perjudici del que estableixen els paràgrafs 2 i 3 de l'article 7è d'aquest Reglaments, es col·locaran a dintre, un per a cada abonat, i tots en un lloc adequat, de lliure accés, a la planta baixa i a prop de la clau de pas instal·lada davant l'edifici en qüestió. A aquests efectes, els comptadors s'han de situar en un compartiment o una caixa, mitjançant els sistema anomenat de "bateria" o similar, de manera que l'empleat lector del Servei pugui anotar, lliurement, les indicacions de tots els comptadors en un sol acte.

2. Cada un dels comptadors s'ha de col·locar entre dues claus de pas, a fi que es puguin retirar fàcilment i els empleats del Servei els puguin tornar a col·locar en cas d'avaría. Els rècords de subjecció dels comptadors tindran els corresponents forats per precintat-los.

3. A partir del comptador, la conducció durà directament a les instal·lacions de la persona abonada sense cap ramificació.

## **CAPÍTOL CINQUÈ**

### **DE LES INSTAL·LACIONS ANTERIORS**

**ARTICLE 25è.-** A partir del comptador, la persona abonada podrà distribuir l'aigua per al seu ús.

### **ARTICLE 26è.-**

1. Les instal·lacions interiors corresponents a cada pòlissa d'abonament no es poden empalmar a cap xarxa, canonada o distribució d'aigua d'una altra procedència. Tampoc no es pot empalmar a la instal·lació procedent d'una altra pòlissa d'abonament ni es pot mesclar l'aigua del Servei amb una altra.

2. En casos tècnicament justificats, quan instal·lacions industrials necessitin comptar amb subministraments propis que s'hagin de conduir per les mateixes xarxes de distribució interior que les que canalitza la connexió al servei domiciliari de proveïment, la connexió a aquest només es podrà autoritzar si es justifica que no és possible que l'aigua retorni a la xarxa de

## AJUNTAMENT DES CASTELL

- Illes Balears -

distribució municipal. En aquests supòsits, a més a més, hi haurà una connexió a la xarxa de proveïment per al servei d'aigua potable.

**ARTICLE 27è.-** La persona abonada pot utilitzar, formant part de la seva instal·lació interior, dipòsits receptors o reguladors. Aquests dipòsits s'han de mantenir acuradament nets i desinfectats, i la persona abonada respondrà de les possibles contaminacions per aquests dipòsits. També han d'estar dotats dels sistemes automàtics i manuals necessaris per evitar pèrdues d'aigua, tot i que aquesta aigua ha de ser registrada per un comptador anterior. La falta de cura en aquesta aspecte es considerarà com pertorbació del servei.

**ARTICLE 28è.-** També es poden instal·lar, als diferents immobles les característiques dels quals ho aconsellin, equips de pressió o qualsevol altre sistema que tenguin per objecte equilibrar les possibilitats de consum a diferents abonats servits per una mateixa connexió o a les diferents parts de la instal·lació. En tots els casos, qualsevol procediment tècnic es farà de tal manera que es garanteixi el principi que l'aigua passi pels comptadors immediatament després de la clau de pas instal·lada a la connexió davant la façana de l'immoble, sense cap possibilitat de frau o pertorbació.

**ARTICLE 29è.-** En les instal·lacions amb bateria de comptadors divisionaris, els tubs compresos entre les claus de sortida dels comptadors i el començament dels tubs que pugin han de ser de plom, d'una longitud suficient perquè, per la seva flexibilitat, es puguin efectuar degudament les operacions de connexió i canvi de comptador.

## CAPÍTOL SISÈ

### EL CONSUM

#### **ARTICLE 30è.-**

1. La persona abonada ha de consumir l'aigua d'acord amb les condicions establertes en aquest Reglament respecte a les característiques del subministrament i té l'obligació d'usar les instal·lacions pròpies i les del Servei consumint l'aigua de forma racional i correcta i evitant perjudicis a la resta de les persones abonades.

2. Hom entendreà per consum efectuat el que registri el comptador. Quan el consum registrat sigui inferior al mínim reglamentari, si aquest ha estat establert per la corresponent ordenança municipal, hom entendreà que s'ha consumit l'indicat com a mínim, independentment del que marqui el comptador.



AJUNTAMENT DES CASTELL  
- Illes Balears -

**ARTICLE 31è.-**

1. Si, per avaria o mal funcionament del comptador, no es pot conèixer amb exactitud el consum efectuat, hom entendrà que s'ha consumit la mitjana dels tres rebuts anteriors.

2. En cas de detectar-se una avaria interior i, si es dona constància de que s'ha reparat, es facturarà el consum efectuat aplicant la taxa mitjana per tona del trimestre anterior o bé, la facturació s'efectuarà conforme el consum estacionari en relació amb els mateixos períodes de l'any anterior que haguessin registrat consum.

**ARTICLE 32è.-**

1. Si la persona abonada no està d'acord amb el consum registrat pel comptador, el Servei en demanarà la revisió i verificació a la Delegació d'Indústria. Les despeses ocasionades per aquesta operació aniran a càrrec de la persona abonada si la verificació demostra que funciona correctament, i a càrrec del Servei en el cas contrari.

Quan es gastí aigua d'una manera abusiva, l'Ajuntament podrà col·locar una aixeta d'aforament.

**ARTICLE 32è bis.-** El subministrament d'aigua potable podrà destinar-se als usos següents, sense perjudici d'allò que es disposa en l'article 9è d'aquesta ordenança:

- a) Consum domèstic, per a edificis o vivendes de residència habitual o de temporada
- b) Ús comercial, per al destí de locals amb aquest caràcter
- c) Per a centres de caràcter oficial i similars
- d) Ús destinats a reg d'espais públics, amb les restriccions que en el seu adopti l'Ajuntament en situacions de sequera o similars
- e) Per a boques d'incendi a la via pública i a finques particulars
- f) Ús industrial, per a activitats d'aquesta naturalesa
- g) Ús per a obres, amb caràcter provisional per a la construcció o reparació d'immobles

**CAPÍTOL SETÈ**

**Secció primera. Protocol en situació de pobresa energètica**

**ARTICLE 32è. ter.-** Es garantirà el servei d'aigua a totes aquelles persones i famílies que es trobin en una situació de vulnerabilitat econòmica i/o en risc d'exclusió residencial, d'acord a les actuacions incloses en el protocol regulador de mesures contra la pobresa energètica i la vulnerabilitat econòmica que en cada moment sigui subscript per l'Ajuntament amb l'empresa prestadora del servei, així com qualsevol altre tipus d'actuacions encaminades a garantir el servei que l'Ajuntament pacti amb aquella, tot

## AJUNTAMENT DES CASTELL

- Illes Balears -

l'anterior amb l'objectiu clar d'evitar que es portin a terme talls en el subministrament.

**ARTICLE 32è. quáter.-** Tant l'Ajuntament com l'empresa prestadora del servei hauran de facilitar la màxima publicitat i difusió de les tarifes socials i altres ajuts, bonificacions, etc, per fer front a la pobresa energètica que, a tal efecte, tinguin aprovades.

L'empresa prestadora del servei haurà d'assessorar els usuaris i facilitar-ne la tramitació.

**ARTICLE 32è. Quinquies.-** En els casos de situació econòmica desfavorable que no permeti fer front als pagaments, el titular de la pòlissa es podrà dirigir a la companyia subministradora, o als Serveis socials de l'Ajuntament.

En ambdós casos, si l'usuari aporta un informe dels Serveis Socials on s'acrediti que es troba en una situació de vulnerabilitat econòmica o de risc d'exclusió residencial, immediatament es suspendran les possibles accions de tall d'aigua que poguessin estar previstes i s'identificarà aquell usuari com a exclòs de les gestions de suspensió del subministrament.

L'informe de Serveis Socials tindrà una vigència d'un any; transcorregut aquest termini, se n'haurà de sol·licitar la nova valoració als efectes que escaiguin.

El mateix efecte de suspensió de les accions de tall d'aigua es produirà en el cas que s'aporti la certificació esmentada dels Serveis Socials municipals un cop s'hagi produït l'impagament d'un rebut en els termes que es prevegin als protocols en cada moment vigents.

### **Secció Segona. RÈGIM JURÍDIC**

**ARTICLE 33è.-** El Servei té l'obligació d'atendre el públic amb la màxima correcció i celeritat, procurant en tot moment de satisfer les necessitats de la població mitjançant l'atenció constant als problemes de proveïment i distribució de l'aigua, tant en la quantitat com en la qualitat de l'aigua subministrada. Ha de procurar de mantenir informat el veïnat de l'existència de dificultats, quan n'hi hagi, i de les solucions i els mitjans que pensa d'arbitrar per millorar el servei.

### **ARTICLE 34è.-**

1. Tota falta greu comesa en l'ús de l'aigua del proveïment municipal serà causa suficient per rescindir immediatament la pòlissa d'abonament, amb interrupció del subministrament, sens perjudici que els fets puguin constituir frau a la hisenda municipal.

2. Es considerarà falta greu cometre els actes següents:

## AJUNTAMENT DES CASTELL

- Illes Balears -

1r. Abusar del subministrament concertat i consumir cabals desproporcionats a l'activitat usual de la persona abonada sens causa justificada.

2n. Destinar l'aigua a usos diferents del pactat.

3r. Subministrar l'aigua a terceres persones sens autorització del Servei, tant si és gratuïtament com a títol oneros.

4t. Alterar de qualsevol forma les condicions de potabilitat de l'aigua del Servei.

5è. Remunerar els empleats del Servei, encara que sigui per motiu de treballs efectuats per aquests a favor de la persona abonada, sens autorització del Servei.

6è. Impedir l'entrada del personal del Servei al lloc on es trobin les instal·lacions, les connexions o els comptadors de la persona abonada.

7è. Obrir o tancar les claus de pas situades a la via pública sens causa justificada, tant si estan precintades com no.

8è. Manipular les instal·lacions a fi d'impedir que els comptadors registrin el cabal realment consumit.

9è. Tenir pendent de pagament un rebut, el pagament del qual s'hagi requerit prèviament amb carta certificada o notificació electrònica, segons procedeixi, i sense perjudici del que s'estableix a l'article 32è quinquies d'aquesta ordenança.

10è. Desatendre els requeriments que l'Ajuntament adreci a les persones abonades a través del Servei perquè esmenin els defectes observats en la seva instal·lació, que hauran de ser atesos en el termini màxim de dos mesos si no se n'indica un altre.

11è. Qualsevol altres actes i omissions que la legislació vigent també consideri falta greu.

3. Els fets o les omissions que no revestesquin la gravetat dels exposats en el paràgraf anterior seran sancionats per l'alcaldia amb multes de la quantia que autoritzi la legislació de règim local.

### **ARTICLE 35è.-**

"El Concessionari dels servei podrà suspendre el subministrament d'aigua als seus abonats per Decret d'Alcaldia en els casos establerts en l'article 34 i pels procediments següents:

1. En els casos establerts en l'article 34, el Concessionari haurà de donar compte tant a l'abonat per correu certificat, **notificació electrònica si s'escou**, o d'una manera de la qual resti constància, com a l'Ajuntament perquè, prèvia la comprovació dels fets, l'Ajuntament dicti la resolució procedent.

Aquesta comunicació haurà d'incloure la informació sobre les ajudes aprovades per fer front a situacions de pobresa energètica i vulnerabilitat econòmica.

## AJUNTAMENT DES CASTELL

- Illes Balears -

Es produirà la immediata suspensió del procediment de tall de subministrament en els casos i circumstàncies prevists a aquesta ordenança i als protocols contra la pobresa energètica i la vulnerabilitat econòmica vigents en cada moment.

2. Donat el cas que l'abonat hagués formulat reglamentàriament alguna reclamació o recurs, el Concessionari del servei no el podrà privar de subministrament mentre no recaigui resolució sobre la reclamació formulada.
3. La suspensió del subministrament d'aigua pel Concessionari no podrà realitzar-se en dia festiu o un altre en què per qualsevol motiu no hi hagi servei complet administratiu i tècnic d'atenció al públic a efectes de la tramitació completa de restabliment del servei, ni la vigília del dia en què es doni alguna d'aquestes circumstàncies.
4. El restabliment del servei es realitzarà el mateix dia, o si més no el següent dia hàbil en què hagin estat esmenades les causes que originaren el tall de subministrament.
5. La notificació de tall de subministrament inclourà, com a mínim, els punts següents:
  - Nom i adreça de l'abonat
  - Nom i adreça de l'abonament
  - Data i hora aproximada a partir de les quals es produirà el tall de subministrament
  - Nom, adreça, telèfon i horari de les oficines comercials del Concessionari en què poden corregir-se les causes que originen el tall.
  - Informació relativa a la suspensió del procediment de tall en situacions de vulnerabilitat econòmica i pobresa energètica.
6. Si el Concessionari comprova l'existència de derivacions clandestines podrà inutilitzar-les immediatament, i en donarà compte a l'Ajuntament.

**ARTICLE 36è.-** Quan s'hagi tallat el subministrament d'aigua per haver comès una falta greu, per contractar-ne un de nou per a aquell habitatge o local, caldrà, sens perjudici de complir els requisits exigits en aquest Reglament, dipositar una fiança per la quantia que fixi l'Ajuntament.

**ARTICLE 37è.-** El Servei sempre ha d'informar la persona abonada dels detalls d'aquest Reglament, dels detalls de les tarifes i de tota mena de recursos i garanties que emparin els drets de l'usuari.

**ARTICLE 38è.-** Els propietaris d'habitatges o locals on s'efectua subministrament municipal d'aigua, en tot cas seran responsables de manera solidària de les faltes greus que puguin cometre els llogaters, encara que aquests fossin titulars de la pòlissa d'abonament.

## **ANNEX II**

### **PROTOCOL REGULADOR DE MESURES CONTRA LA POBRESA ENERGÈTICA I LA VULNERABILITAT ECONÒMICA**

#### **ENTRE l'Excel·lentíssim Ajuntament d'Es Castell i HIDROBAL.**

##### **Preàmbul**

La crisi econòmica ha empitjorat les condicions de moltes persones que viuen al llindar de la pobresa i ha fet que, per a molta gent, els serveis d'electricitat, gas o aigua s'hagin convertit en una despesa difícil o impossible d'afrontar, donant lloc al que s'ha convingut en denominar pobresa energètica.

És innegable que hi ha situacions d'impagament d'una factura que són un indicatiu rellevant per considerar que una persona es troba en situació econòmica desfavorable i, en aquest sentit, les empreses subministradores són una peça important per detectar nous casos o per evitar la cronificació dels existents.

L'Ajuntament d'Es Castell és sensible a la realitat descrita anteriorment, i conjuntament amb HIDROBAL ha vingut treballant per trobar solucions als problemes dels ciutadans derivats del pagament de la factura de l'aigua, en el benentès que aquest és un bé imprescindible per a la vida de les persones.

En aquest sentit, HIDROBAL, com a empresa subministradora de l'aigua al municipi de Es Castell, ha vingut adoptant una actitud proactiva i de col·laboració en la detecció i prevenció de situacions susceptibles de ser tractades com a pobresa energètica, i en la identificació de persones en situació de vulnerabilitat econòmica.

Doncs bé, en aquesta línia, l'Ajuntament d'Es Castell i HIDROBAL, amb la voluntat compartida de fer un pas més en el seu compromís de trobar solucions a les situacions de pobresa energètica, i poder garantir el servei d'aigua a totes aquelles persones i famílies que es trobin en una situació de vulnerabilitat econòmica i/o en risc d'exclusió residencial, han decidit formalitzar un protocol, en el que es regulin les actuacions a dur a terme davant de les anteriors situacions de pobresa energètica, que provoquen la impossibilitat d'atendre, dins el termini previst, les factures per al consum d'aigua, i evitar que es portin a terme tall de subministrament.

A més d'aquest protocol, l'Ajuntament d'Es Castell i HIDROBAL estudiaran qualsevol tipus d'actuacions encaminades a garantir el servei i que es podran incloure en aquest mateix protocol.

## AJUNTAMENT DES CASTELL - Illes Balears -

Amb els primers resultats de la col·laboració entre l'Ajuntament d'Es Castell i HIDROBAL s'estudiaran i proposaran les tarifes socials més adients per la realitat del municipi en relació amb aquesta matèria.

### **Protocol**

#### **1. Informació sobre tarifes socials i altres ajuts**

L'Ajuntament d'Es Castell i HIDROBAL donaran publicitat de les tarifes socials i d'altres ajuts per fer front a la pobresa energètica que, a tal efecte, tinguin aprovades.

En tot cas, a la pàgina web d'HIDROBAL i a l'oficina d'atenció al client, es disposa d'informació actualitzada de les tarifes socials aprovades, possibles bonificacions, o qualsevol altre ajuda econòmica.

El personal d'atenció al client informará i assessorará als usuaris de possibles solucions i els ajudarà en la seva tramitació.

#### **2. Impagament de rebuts**

Quan un usuari, titular d'una pòlissa de subministrament d'aigua, es troba en una situació econòmica molt desfavorable, i no pot fer front al pagament del seu rebut de l'aigua, es pot dirigir a la companyia subministradora, als Serveis Socials de l'Ajuntament, o pot deixar el rebut pendent de pagament i, per tant, ser susceptible de suspensió del subministrament.

Segons es doni alguna de les tres situacions descrites anteriorment, el protocol d'actuació serà el següent:

##### a) L'usuari es dirigeix a la companyia subministradora:

HIDROBAL l'informará de totes les possibilitats d'obtenir algun tipus d'ajut econòmic o descompte en la seva factura: tarifes per pensionistes o majors de 65 anys i de persones en situació de penúria econòmica i qualsevol altre ajuda que s'incorpori al servei d'aigua, i l'indicará quins són els tràmits i requisits que ha de complir per poder gaudir-ne.

Davant casos d'impossibilitat de fer front al pagament de rebuts d'aigua de forma temporal o puntual, HIDROBAL negociarà ajornaments del pagament de rebuts o fraccionaments de les factures de fins a 6 mesos, sense aplicar-hi interessos.

Si es tractés de problemes continuats per fer front als rebuts d'aigua, HIDROBAL remetrà el cas als Serveis Socials, per tal de trobar una solució a la seva situació, a partir del Fons de Solidaritat o d'altres fons municipals.

## AJUNTAMENT DES CASTELL

- Illes Balears -

Si l'usuari aporta un informe del Serveis Socials on s'acrediti que es troba en una situació de vulnerabilitat econòmica o de risc d'exclusió residencial, immediatament es suspendran les possibles accions de tall d'aigua que poguessin estar previstes i s'identificarà aquell usuari com a exclòs de les gestions de suspensió del subministrament.

Aquesta identificació serà renovada per Serveis Socials anualment.

### b) L'usuari es dirigeix als Serveis Socials / Ajuntament:

Els Serveis Socials informaran a l'usuari de les bonificacions i descomptes que pot gaudir per tarifa social en cada concepte de la factura de l'aigua. Així mateix, l'ajudarà en la tramitació dels ajuts que, a tal efecte, li puguin correspondre.

D'altra banda, i en el supòsit que així s'hagués constituït, també es valorarà si l'usuari es pot integrar en el Fons Social del Servei, o en una partida de l'Ajuntament que s'hagués previst per aquesta finalitat.

L'Ajuntament, per mitjà dels seus Serveis Socials, comunicarà a HIDROBAL els usuaris que, d'acord amb els seus criteris, identifiqui com a vulnerables i/o es trobin en situació de risc d'exclusió residencial, per tal que HIDROBAL no porti a terme cap suspensió de subministrament d'aigua a aquest usuari, mentre persisteixi aquesta situació.

### c) Si l'usuari deixa de pagar les factures:

Quan un usuari no pagui les factures, se li enviarà una carta des d'HIDROBAL sol·licitant el pagament, i se li informarà de l'existència d'ajudes aprovades per fer front a situacions de pobresa energètica i vulnerabilitat econòmica.

Aquesta comunicació es farà a través de correu ordinari, llevat que l'usuari hagués facilitat una adreça de correu electrònic, supòsit en que s'utilitzarà aquesta via de comunicació preferentment.

Si l'usuari aporta un informe del Serveis Socials on s'acrediti que es troba en una situació de vulnerabilitat econòmica, immediatament es suspendran les possibles accions de tall d'aigua que poguessin estar previstes i s'identificarà aquell usuari com a exclòs de les gestions de suspensió del subministrament.

HIDROBAL lliurarà a l'Ajuntament la llista dels usuaris del servei amb deute pendent, dels que no es disposi d'un informe de vulnerabilitat vigent i que, malgrat haver transcorregut 30 dies des de l'enviament de la comunicació amb notificació del deute pendent, i indicació dels

## AJUNTAMENT DES CASTELL

- Illes Balears -

drets que els hi assisteixin d'acord a la normativa vigent, no hagin fet cap reclamació que estigui pendent de resoldre per HIDROBAL, i mantinguin encara el seu deute.

Aquest escrit serà atès pels Serveis Socials de l'Ajuntament, que en un termini no superior a 15 dies, comunicaran a HIDROBAL per mitjà d'informe si amb les seves dades tenen coneixement que els usuaris de la llista es troben en una situació de risc d'exclusió residencial, a fi de continuar o no, segons sigui el cas, amb el procediment de suspensió.

L'Ajuntament d'Es Castell i HIDROBAL pactaran la periodicitat de les gestions a realitzar, la informació a incloure en les llistes de suspensió del subministrament, i el format de les comunicacions, amb la intenció de simplificar al màxim el temps de tramitació dels expedients.

### **3. Canvis de nom**

En el cas que un usuari no sigui el titular de la pòlissa de subministrament i, per tant, des de Serveis Socials no s'hagi pogut detectar que el seu habitatge té rebuts pendents de pagament, amb la possibilitat que es suspengui el subministrament d'aigua o, fins i tot, que ja s'hagi suspès, en el moment que els Serveis Socials ho comuniquin a HIDROBAL, aquesta procedirà a restablir el subministrament immediatament i sense cost per l'usuari.

Els canvis de nom necessaris per poder optar a una bonificació social es faran, igualment, sense cap cost per l'usuari. Caldrà però que l'usuari acrediti el dret d'ús de l'habitatge, en els termes establerts a l'Ordenança reguladora del Servei.

### **4. Situacions extraordinàries**

En cas que es detectin connexions il·legals, HIDROBAL procedirà, a eliminar immediatament la presa clandestina, ja sigui per una connexió il·legal o per la manipulació d'una connexió que no estigui donada d'alta al Servei.

### **5. Comunicació amb Serveis Socials / Ajuntament**

Els usuaris que, en virtut d'aquest Protocol, s'hagin identificat com a vulnerables, serà revisada la seva situació pels Serveis Socials anualment, per tal de verificar si es manté la situació de vulnerabilitat econòmica, o bé si la situació de l'usuari ha canviat. El resultat d'aquesta revisió serà comunicat a HIDROBAL.



## AJUNTAMENT DES CASTELL

- Illes Balears -

Transcorregut 1 any des de l'emissió de l'informe de vulnerabilitat per part de Serveis Socials, HIDROBAL tractarà el deute produït fora del termini de vigència de l'informe seguint procediment establert.

Per a una millor i més àgil comunicació entre els Serveis Socials i HIDROBAL, ambdues parts designaran un únic interlocutor, especificant el seu telèfon i adreça de correu electrònic de contacte.

### **6. Adaptació de les Ordenances reguladores del Servei.**

L'Ajuntament d'Es Castell i HIDROBAL estudiaran la necessitat de modificar o aprovar les ordenances del Servei per tal de que s'ajusti a les noves exigències.

### **7. Vigència**

Aquest protocol té una vigència d'un any a comptar des de la seva signatura i arribat el seu termini, quedarà prorrogat automàticament per anualitats, llevat que qualsevol de les parts el denunciï amb una antelació de dos mesos al seu venciment o al venciment de qualsevol de les pròrrogues.

Qualsevol regulació continguda en aquest protocol que pugui resultar contradictòria a la normativa vigent que sigui d'aplicació, quedarà automàticament anul·lada i sense efecte, havent de ser objecte de modificació i adaptació per les parts.

Igualment, l'Ajuntament d'Es Castell i HIDROBAL, es reserven el dret de modificar el present protocol si les situacions esdevingudes d'ençà la seva entrada en vigor, aconsellessin la necessitat de introduir canvis.

I en prova de conformitat, ho signen per duplicat exemplar, a Es Castell, [•]  
Per part de l'Ajuntament de Es Castell                      Per part de HIDROBAL

### **Entrada en vigor**

La modificació d'aquest Reglament entrara en vigor una volta hagi transcorregut el termini que senyala l'art. 113 de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears.

### **DISPOSICIÓ FINAL**

En tot el que no preveu aquest Reglament, el Servei aplicarà les normes de la Llei de règim local, els seus reglaments i altra legislació vigent.

## AJUNTAMENT DES CASTELL

- Illes Balears -

DILIGÈNCIA.- Faig constar que el Reglament anterior fou aprovat pel Ple de l'Ajuntament, en sessió de 13 d'octubre de 1980, i pel Consell General Interinsular el 15 de gener de 1981.

Es Castell, 23 d'agost de 1993.

La secretària,

DILIGÈNCIA.- Faig constar que els articles 4, 7, 9, 10, 11, 14 i 34 del Reglament anterior es van modificar, que el Ple de dia 12 de gener de 1988 n'aprovà definitivament la nova redacció i que el text definitiu d'aquests articles es publicà en el BOCAIB núm. 16, de dia 6 de febrer de 1988.

Es Castell, 23 d'agost de 1993.

La secretària,

DILIGÈNCIA.- Faig constar que l'art. 34.2.9º s'ha modificat i s'ha inclòs l'art. 35 que desplaçaria els següents, del Reglament anterior, que el Ple de data 20/06/00, va aprovar inicialment la modificació d'aquest reglament i es publicà al BOIB núm. 93 de data 29/07/2000 i s'aprova definitivament la nova redacció i es publica al BOIB núm. 121 de data 03/10/00

Es Castell, 18 d'octubre de 2000

El Secretari

DILIGÈNCIA.- Faig constar que el Ple de l'Ajuntament de dia 31/07/2006, aprovà provisionalment la modificació de l'article 31 d'aquest Reglament, la qual es publicà al BOIB núm. 117 de 19/08/2006, i s'aprovà definitivament publicant-se al BOIB núm. 140 de 07/10/2006.

Es Castell, 11 d'octubre de 2006

El Secretari

DILIGÈNCIA.- Faig constar que al BOIB núm. 150 de 24/10/2006 es va publicar correcció d'error de l'anunci d'aprovació definitiva de la modificació del Reglament del Servei municipal de Proveïment d'aigua.

Es Castell, 15 de desembre de 2006

El Secretari.

DILIGÈNCIA.- Faig constar que el Ple de l'Ajuntament de dia 29/06/2017, aprovà provisionalment la modificació d'aquest Reglament, la qual es publicà al BOIB núm. 87 de 18/07/2017, i s'aprovà definitivament publicant-se al BOIB núm. 123 de 07/10/2017.

Es Castell, 11 d'octubre de 2017

El Secretari