

## ADMINISTRACIÓN LOCAL

### Ayuntamiento de Lucena

Núm. 3.415/2015

El Pleno de este Ayuntamiento, en sesión celebrada el día veintiocho de abril de 2015, ha aprobado definitivamente el Reglamento de la prestación del servicio público de abastecimiento domiciliario de agua potable del Ayuntamiento de Lucena, cuyo texto se inserta como anexo.

Contra dicho acuerdo, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse Recurso Contencioso-Administrativo, ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, con sede en Sevilla, en el plazo de dos meses contados desde el día siguiente al de la publicación de este anuncio en el Boletín Oficial de la Provincia, conforme a lo dispuesto en los artículos 10.1.b) y 46.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, sin perjuicio de cualquier otro que se considere procedente.

Lucena, a 11 de mayo de 2015. Firmado electrónicamente por el Alcalde, Juan Pérez Guerrero.

Anexo

REGLAMENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ABASTECIMIENTO DOMICILIARIO DE AGUA POTABLE DEL AYUNTAMIENTO DE LUCENA

#### TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 1. Fundamento Legal.

Artículo 2. Objeto.

Artículo 3. Entidad Gestora.

Artículo 4. Entidad Suministradora.

Artículo 5. Usuarios.

Artículo 6. Red de Distribución.

Artículo 7. Área de Cobertura.

#### TÍTULO II. GARANTÍAS DEL SUMINISTRO.

Artículo 8. Suministro a los Usuarios.

Artículo 9. Regularidad en la Prestación del Servicio.

Artículo 10. Criterios Sanitarios.

Artículo 11. Precios y Tarifas.

Artículo 12. Inspección de Instalaciones.

#### TÍTULO III. FORMA DE FINANCIACIÓN DEL SERVICIO.

Artículo 13. Financiación del Servicio.

Artículo 14. Pago del Servicio.

#### TÍTULO IV. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS.

Artículo 15. Contrato de Suministro.

Artículo 16. Usos y Alcance de los Suministros.

Artículo 17. Pago.

Artículo 18. Estado de las Instalaciones.

Artículo 19. Controles de Calidad del Agua.

Artículo 20. Derivaciones a Terceros.

Artículo 21. Condiciones de Salubridad del Suministro.

Artículo 22. Periodicidad del Suministro, Lectura del Contador y Facturación.

#### TÍTULO V. ACOMETIDAS.

Artículo 23. Acometida.

Artículo 24. Condiciones de la Concesión de Acometidas.

#### TÍTULO VI. CONCESIÓN Y CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO.

Artículo 25. Solicitud de Suministro.

Artículo 26. Contratación.

Artículo 27. Contrato de Suministro.

#### TÍTULO VII. CONTROL DE CONSUMOS.

Artículo 28. Contadores.

Artículo 29. Contador Único.

Artículo 30. Propiedad del Contador.

Artículo 31. Verificación y Precintado de los Aparatos.

#### TÍTULO VIII. SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO.

Artículo 32. Causas de Suspensión del Suministro.

Artículo 33. Procedimiento de Suspensión.

#### TÍTULO IX. EXTINCIÓN DEL CONTRATO DE SUMINISTRO.

Artículo 34. Extinción del Contrato.

#### TÍTULO X. RECLAMACIONES E INFRACCIONES.

Artículo 35. Reclamaciones de los Usuarios.

Artículo 36. Definición de infracción y tipos.

Artículo 37. Infracciones leves.

Artículo 38. Infracciones graves.

Artículo 39. Infracciones muy graves.

Artículo 40. Defraudaciones.

Artículo 41. Medidas correctoras.

Artículo 42. Procedimiento Sancionador.

Artículo 43. Potestad Sancionadora.

#### TÍTULO XI. RÉGIMEN DE INSPECCIÓN Y DE VALORACION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.

Artículo 44. Régimen de Inspección y de Valoración de la Calidad del Servicio a través de Auditorías Externas de Calidad.

Artículo 45. Régimen de Inspección y Valoración por Órganos de la Administración Local.

#### DISPOSICIÓN TRANSITORIA.

#### DISPOSICIÓN FINAL.

#### TÍTULO I

##### Disposiciones Generales

Artículo 1. Fundamento Legal

El artículo 92 del Estatuto de Autonomía de Andalucía otorga a los Ayuntamientos competencias propias, en los términos que determinen las leyes, sobre ordenación y prestación del servicio de abastecimiento de agua. La Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, atribuye competencias a los municipios en materia de suministro de agua (artículo 25.2.c), considera dicho servicio como mínimo obligatorio (artículo 26.1.a), y declara la reserva del mismo a favor de las Entidades locales (artículo 86.2). También la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía (artículo 32.1), declara la reserva a favor de los municipios de dicho servicio.

El citado servicio público se regirá por lo dispuesto en el presente Reglamento, cuyo contenido se articula en cumplimiento de lo previsto en el artículo 30.3 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía y, supletoriamente, por lo establecido en el Reglamento del Suministro Domiciliario de Agua, aprobado por Decreto 120/1991, de 11 de junio, modificado por los Decretos 9/2011, de 18 de enero, y 327/2012, de 10 de julio, la Ley 9/2010, de 30 de julio, de Aguas de Andalucía y en el Reglamento de Vigilancia Sanitaria y Calidad del Agua de Consumo Humano de Andalucía, aprobado por Decreto 70/2009, de 31 de marzo, y demás normas que resulten de aplicación.

Acorde a lo indicado en el artículo 132 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, la actividad de abastecimiento domiciliario de agua potable en este término municipal queda asumida por la Administración respectiva como propia de la misma.

La gestión del referido servicio público podrá efectuarse mediante alguna de las formas previstas en el artículo 85.2 de la Ley

reguladora de las Bases de Régimen Local.

#### Artículo 2. Objeto

El objeto de este Reglamento es regular las relaciones entre el Ayuntamiento como prestador del servicio de abastecimiento domiciliario de agua potable y los usuarios del mismo, señalándose los derechos y obligaciones básicos para cada una de las partes.

#### Artículo 3. Entidad Gestora

1. El Servicio de Abastecimiento y Suministro Domiciliario de Aguas en Lucena se gestiona a través de una Entidad Gestora que podrá adoptar cualquiera de las formas o modalidades previstas en el artículo 85.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases de Régimen Local.

2. A los efectos del presente Reglamento, se entiende por Entidad Gestora, la Administración, entidad pública o privada que tenga encomendada la gestión del sistema público municipal de abastecimiento y suministro de agua en el término municipal de Lucena, con independencia de que el servicio se preste directa o indirectamente.

3. Cuanto se establece en el presente Reglamento respecto de la Entidad Gestora, se entenderá de aplicación cualquiera que sea la forma o modalidad de gestión que adopte.

4. Esta Entidad asume íntegramente dicha gestión de acuerdo con las cláusulas que regulen la forma de gestión, las normas del presente Reglamento y la legislación básica estatal, autonómica y local que le resulta de aplicación, sin que ello obste a que la titularidad municipal del servicio resida exclusivamente en el Ayuntamiento de Lucena.

5. La Entidad Gestora está obligada a perseguir y alcanzar las acreditaciones de calidad en materia de procesos, UNE-EN-ISO 9001, así como la UNE-EN-ISO 14001 en materia medioambiental, como bases sobre las que se asienta un adecuado Sistema de Gestión de la Calidad. Dichos sistemas establecerán los estándares de calidad perseguidos. A título meramente enunciativo que no limitativo, se establecen como estándares de calidad del servicio los siguientes:

- Rendimiento Técnico del Sistema (%)
- Acometidas Realizadas Fuera de Plazo (%)
- Determinaciones de Cloro Fuera de Límites (%)
- Parámetros Analíticos Fuera de Niveles (%)

6. El Ayuntamiento de Lucena es titular de la competencia para la prestación de los servicios que gestiona la Entidad Gestora, por lo que, aunando los títulos de Administración concedente de la gestión del servicio y la titularidad de los mismos, el Ayuntamiento de Lucena tiene plenas facultades de inspección y control sobre la gestión desarrollada por la Entidad Gestora, así como la facultad de aprobar los precios públicos, privados, tasas o tarifas que hubieran de percibirse de los usuarios por la prestación de los servicios, y ostenta la facultad de inspeccionar las instalaciones y locales afectos a los servicios así como el acceso a la documentación relacionada con ellos, conservando en todo momento los poderes de policía necesarios para asegurar la buena marcha del servicio y la "alta inspección" sobre el mismo.

#### Artículo 4. Entidad Suministradora

A los efectos de este Reglamento se considerarán Entidades suministradoras de agua potable, aquellas personas, naturales o jurídicas, públicas o privadas, que dedican su actividad a la distribución domiciliaria del agua potable, conforme a lo establecido en la vigente regulación del Régimen Local.

En el caso de la distribución pública del agua potable la Entidad Gestora y Suministradora son coincidentes, con las limitaciones y reservas señaladas en el artículo anterior y demás legislación vigente, a favor de este Ayuntamiento.

#### Artículo 5. Usuarios

Tendrán la condición de usuario del servicio de suministro, los titulares del derecho de uso de los inmuebles, o sus representantes, que hayan contratado el servicio domiciliario de agua potable.

#### Artículo 6. Red de Distribución

La red de distribución es el conjunto de tuberías y todos sus elementos de maniobra y control, que instalados dentro del ámbito territorial del municipio, y en terrenos de carácter público o privado, previa constitución de la oportuna servidumbre, conducen agua potable a presión, y de la cual derivan las acometidas para los usuarios.

#### Artículo 7. Área de Cobertura

Toda Entidad Suministradora estará obligada a definir, dentro del ámbito territorial en que desarrolle sus servicios, el área o áreas de cobertura que domina con sus instalaciones de abastecimiento de agua. Así mismo, dichas entidades estarán obligadas, igualmente, a depositar en la respectiva Delegación Provincial competente en materia de Industria de la Junta de Andalucía, informe detallado en el que conste el área de cobertura de los servicios que presta, debiendo actualizar, en su caso, dicha información en el último trimestre de cada año.

### TÍTULO II

#### Garantías del Suministro

#### Artículo 8. Suministro a los Usuarios

Dentro del área de cobertura, la Entidad Suministradora está obligada a conceder el suministro de agua a todo peticionario del mismo y a la ampliación del suministro correspondiente a todo usuario final que lo solicite, en los términos establecidos en este Reglamento, en la Ley 9/2010, de 30 de julio, de Aguas para Andalucía, y en el Reglamento del Suministro Domiciliario de Agua de Andalucía.

Es requisito esencial de toda urbanización la instalación o conexión a la red general del servicio de agua potable. En consecuencia, no se concederán licencias para edificar en suelo urbano si en los correspondientes proyectos de obra no consta dicha instalación y las ampliaciones necesarias de infraestructura, en su caso, para cubrir dichas necesidades y no alterar las de terceros.

#### Artículo 9. Regularidad en la Prestación del Servicio

Salvo causa de fuerza mayor o avería en las instalaciones públicas, la Entidad Suministradora tiene la obligación de mantener permanentemente el servicio.

La Entidad Suministradora podrá suspender temporalmente el servicio cuando sea imprescindible para proceder al mantenimiento, reparación o mejora de las instalaciones a su cargo.

En los cortes previsibles y programados del suministro, la Entidad Gestora deberá avisar a los usuarios, como mínimo, con veinticuatro horas de antelación.

#### Artículo 10. Criterios Sanitarios

La Entidad Suministradora controlará la calidad del agua de consumo humano, incluso la del grifo del usuario, y tomará las medidas sanitarias oportunas, debiendo observarse el cumplimiento de los requisitos sanitarios en las instalaciones.

#### Artículo 11. Precios y Tarifas

La Entidad Suministradora aplicará los precios y tarifas que, previa la oportuna tramitación, sean aprobados para cada anualidad por este Ayuntamiento.

#### Artículo 12. Inspección de Instalaciones

Con independencia del control y mantenimiento de las instalaciones y redes de distribución de titularidad municipal existentes, la Entidad Suministradora inspeccionará las nuevas instalaciones, previamente a su recepción. Igualmente, conforme lo establecido en el Reglamento de Suministro Domiciliario de Agua de Andalu-

cía, la Entidad Suministradora podrá inspeccionar las instalaciones particulares interiores, entendiéndose por tales las existentes en parcelas, edificaciones o instalaciones desde la llave de registro, siendo éste el elemento de la acometida delimitador entre la titularidad pública y privada en lo que a conservación y responsabilidad respecta. Esta facultad de inspección incluye el control de la calidad del agua en el grifo del usuario, a tenor de lo establecido en el artículo 31 del Reglamento de Vigilancia Sanitaria y Calidad del Agua de Consumo Humano de Andalucía.

### TÍTULO III

#### Forma de Financiación del Servicio

##### Artículo 13. Financiación del Servicio

El servicio público de abastecimiento domiciliario de agua en Lucena, se financiará, fundamentalmente, con el importe obtenido por la venta de agua, como resultado de la aplicación de la Tasa correspondiente. Así mismo, podrá obtener financiación a través de obras y subvenciones de entidades públicas.

##### Artículo 14. Pago del Servicio

La compensación económica de los costes del servicio de abastecimiento domiciliario de agua será mediante el abono de la tasa u otros conceptos tarifarios, a través de los recibos o facturas giradas a los usuarios, cuyas cuantías se determinarán mediante la aplicación de las tarifas que, en cada momento, tenga aprobado el Ayuntamiento de Lucena en la correspondiente Ordenanza Fiscal.

En el marco del reconocimiento del derecho humano al acceso al agua potable y al saneamiento, reconocido y adoptado por unanimidad en el Pleno de la Corporación Municipal de Lucena el 26 de marzo de 2013, el Ayuntamiento, directamente o a través de la Entidad Gestora, establecerá el marco adecuado que facilite las condiciones de pago y/o ayuda necesarias para garantizar que ninguna persona resulte privada del acceso al servicio por insuficiencia de medios económicos.

Igualmente, con el objetivo de minimizar el impacto de la estructura de bloques de tarifas, donde se penalizan los abusos de consumo, se establecerán tarifas especiales como son, a título enunciativo que no limitativo, las siguientes:

-Tarifa Especial por Familias Numerosas. Será aplicable a petición de los usuarios residentes que acrediten debidamente dicha condición y su continuidad, mediante el Carné o Título de Familia Numerosa en vigor y durante el periodo de validez que figure en el mismo. Una vez expirado el periodo de validez, quedará sin efecto la aplicación de la tarifa especial hasta que se reporte la renovación de la misma. La Tarifa Especial quedará fijada en la Ordenanza Fiscal correspondiente, vigente en cada momento.

-Tarifa Especial por Fugas. En los casos en que se deriven elevados consumos como consecuencia de fugas en las instalaciones interiores y con el objetivo de no hacerles extensiva la penalización por consumos abusivos, intrínsecamente contemplada en la estructura por bloques de facturación en las tarifas aprobadas, con las salvedades de que quede demostrada la diligencia en la reparación de la avería, y que fehacientemente los elevados consumos se deben a fugas por averías en la instalación interior y no a un uso indebido de un bien preciado y escaso, la facturación de los consumos producidos se realizará de la siguiente manera:

Los volúmenes consumidos equivalente a una situación de normalidad, establecidos con base al histórico de consumos registrados, se facturarán aplicando la estructura de tarifas aprobadas y en vigor, en cada momento.

El exceso de volumen consumido sobre dicho consumo normal, en el periodo de facturación, se facturará en un porcentaje del 40% sobre la tarifa especial establecida para casos de fugas en

las instalaciones interiores y que será la del valor de la tarifa media del estudio-propuesta presentado, base de las tarifas aprobadas y en vigor en cada momento. A los únicos efectos informativos, dicha tarifa para 2014 asciende a 1,2797 €/m<sup>3</sup>, por lo que el valor de referencia será 0,5119 €/m<sup>3</sup>.

Para que los clientes/usuarios del servicio de aguas tengan derecho a la aplicación de dicha tarifa, deberán cumplir los requisitos siguientes:

-Subsanar las causas que han originado la fuga, en un periodo máximo de 15 días, contado desde la fecha de notificación de la fuga por parte de la Entidad Gestora.

-Transcurrido dicho plazo desde la notificación, sin que se haya subsanado el problema, previo levantamiento de la correspondiente acta de inspección por el personal autorizado, la facturación que se produzca se realizará conforme a las tarifas ordinarias.

-Transcurrido un mes desde la notificación, caso de no efectuarse la reparación de la fuga, se procederá al corte del suministro en tanto no se lleve a efecto. Esta posibilidad está amparada por la legislación vigente.

-La Entidad Gestora, ejercerá la facultad de inspección, a través de los inspectores legalmente reconocidos de forma que, caso de demostrarse que el exceso de consumo no responde a una fuga, sino a la utilización de elementos tales como piscinas u otras circunstancias que puedan justificar los elevados consumos, en cuyo caso la facturación se realizará conforme a las tarifas aprobadas con carácter general.

-El cliente/usuario deberá de demostrar documentalmente la existencia de la fuga, mediante reportaje fotográfico en su caso y la presentación de la factura de reparación por fontanero autorizado.

-Suspensión Temporal Voluntaria. Para aquellos suministros que se sitúen en viviendas o locales cerrados o sin uso, se establece una situación especial de corte voluntario del suministro, que denominaremos Suspensión Temporal Voluntaria que, previa solicitud y autorización por la Entidad Gestora, permitirá interrumpir el suministro durante un periodo de tiempo de un año, prorrogable por otro más, sin que el restablecimiento del mismo reporte coste alguno para el usuario. Esta situación no comporta la baja del suministro, sino una suspensión temporal del mismo.

-Cuando los elevados consumos sean consecuencia de la imposibilidad de tomar lecturas, bien por situarse el contador en zona no accesible al lector y/o por no residir el titular de forma habitual en el inmueble, la aplicación de tarifas o condiciones especiales de pago conllevará para el usuario del suministro la obligación de reubicar el equipo de medida a fachada o zona accesible para el lector, siempre que sea posible. Esta medida redundará igualmente en beneficio del usuario, toda vez que permite la detección por el gestor del servicio y comunicación al usuario de consumos anormalmente elevados, tal cual son los derivados de fugas.

### TÍTULO IV

#### Derechos y Obligaciones de los Usuarios

##### Artículo 15. Contrato de Suministro

Entre la Entidad Suministradora y el usuario se firmará el correspondiente contrato, en el que deberán figurar los aspectos señalados en el artículo 58 del Reglamento del Suministro Domiciliario de Agua.

##### Artículo 16. Usos y Alcance de los Suministros

Los usuarios están obligados a utilizar el agua suministrada en la forma y para los usos contratados.

Asimismo, están obligados a solicitar a la Entidad Suministra-

dora la autorización pertinente para cualquier modificación en sus instalaciones, que implique un aumento en los caudales contratados de suministro o modificación en el número de los receptores.

#### Artículo 17. Pago

En reciprocidad a las prestaciones que recibe, todo usuario vendrá obligado al pago de los cargos que se le formulen con arreglo a las tasas que tenga aprobados en cada momento el Ayuntamiento.

En cuanto a los consumos de agua, esta obligatoriedad de pago se considerará extensiva a los casos en que los mismos se hayan originado por fuga, avería o defecto de construcción o conservación de las instalaciones interiores.

Quedan exentos de pago los consumos municipales necesarios para una correcta gestión de los servicios públicos que presta el Ayuntamiento de Lucena en cumplimiento de sus obligaciones.

En la gestión de cobro no se exigirá al deudor todas las deudas pendientes con el Ayuntamiento y podrá hacer efectivo su deuda por el suministro de agua.

#### Artículo 18. Estado de las Instalaciones

Todo usuario deberá utilizar de forma correcta las instalaciones a su servicio, adoptando las medidas necesarias para conservar las mismas en la forma más adecuada, y evitando el retorno a la red de posibles aguas contaminantes, manteniendo además intactos los precintos que garantizan la no manipulación del contador e instalaciones de acometida, en su caso, así como las condiciones idóneas para la toma de lecturas del mismo.

#### Artículo 19. Controles de Calidad del Agua

El Ayuntamiento, a través de la Entidad Suministradora, cumplirá en todo momento con la normativa vigente sobre calidad del agua de consumo humano, exceptuándose las situaciones en que por causas ajenas, fuerza mayor, catástrofe o similares, el Ayuntamiento se vea imposibilitado para ello.

#### Artículo 20. Derivaciones a Terceros

Los usuarios no podrán, bajo ningún concepto, permitir derivaciones en sus acometidas e instalaciones interiores con la finalidad de ceder gratuita o remuneradamente agua a terceros, ya sea con carácter permanente o temporal, siendo responsables de toda defraudación que se produzca en su suministro, bien por sí o por cualquier otra persona que de los mismos dependa.

#### Artículo 21. Condiciones de Salubridad del Suministro

El usuario dispondrá de un servicio de suministro de agua potable en unas condiciones óptimas de salubridad, calidad y limpieza según el Reglamento de Vigilancia Sanitaria y Calidad del Agua de Consumo Humano de Andalucía, aprobado por Decreto 70/2009, de 31 de marzo.

#### Artículo 22. Periodicidad del Suministro, Lectura del Contador y Facturación

Los usuarios dispondrán de un servicio permanente de suministro de agua sin interrupción, acorde a las condiciones que figuren en su contrato, sin más limitaciones que las establecidas en este Reglamento.

Asimismo los usuarios tienen derecho a que se les tome por el Ayuntamiento la lectura al equipo de medida que controle el suministro, con una frecuencia no superior a tres meses, y a que se le formule la factura de los servicios que reciba, con una periodicidad máxima de tres meses.

### TÍTULO V Acometidas

#### Artículo 23. Acometida

La acometida comprende el conjunto de tuberías y otros elementos que unen las conducciones viarias con la instalación inte-

rior del inmueble que se pretende abastecer.

#### Artículo 24. Condiciones de la Concesión de Acometidas

La concesión para una acometida de suministro de agua estará supeditada a que se cumplan las condiciones de abastecimiento pleno, que se establecen seguidamente:

-Que el inmueble a abastecer esté situado en el área de cobertura del abastecimiento.

-Que el inmueble que se pretende abastecer cuente con instalaciones interiores disponibles y adecuadas.

-Que el inmueble a abastecer disponga de acometida para vertidos de agua residual y pluvial o tenga resuelto el sistema de evacuación de las mismas, disponiendo, en este caso, de las autorizaciones precisas para ello.

-Que en las calles o plazas de carácter público que lindan con el inmueble o a que este dé fachada, existan instaladas y en servicio conducciones públicas de la red de distribución de agua potable.

Cuando en una vía pública estén proyectadas conducciones bajo las dos aceras, la existencia de las mismas en la acera opuesta a la correspondiente al supuesto contemplado, no supondrá en ningún caso el cumplimiento del párrafo anterior.

-Que la conducción que ha de abastecer al inmueble se encuentre en perfecto estado de servicio y su capacidad de transporte sea, como mínimo, el cuádruplo de la que en igualdad de régimen hidráulico corresponda a la acometida a derivar.

### TÍTULO VI

#### Concesión y Contratación del Suministro

#### Artículo 25. Solicitud de Suministro

Previa a la contratación del suministro, el peticionario deberá presentar una solicitud de suministro en el impreso que a tal efecto proporcionará la Entidad Suministradora.

En la misma, acompañada de la documentación expresada en el Reglamento del Suministro Domiciliario de Agua, se hará constar el nombre del solicitante, uso y destino que se pretende dar al agua solicitada, finca a que se destina y demás circunstancias que sean necesarias para la correcta definición de las características y condiciones del suministro, así como para la aplicación de las tarifas correspondientes a la prestación del servicio.

#### Artículo 26. Contratación

A partir de la solicitud de un suministro, la Entidad Suministradora comunicará por escrito el estudio de las condiciones técnico-económicas para realizar el mismo, en el plazo máximo de quince días hábiles.

El solicitante, una vez recibida la notificación de las condiciones técnico-económicas, dispondrá de un plazo de treinta días para la formalización del contrato. Transcurrido ese plazo sin que se haya formalizado, se entenderá decaída la solicitud, sin más obligaciones para la Entidad Suministradora.

Se entenderá que dicho contrato o póliza de suministro no está perfeccionado mientras el solicitante no haya cubierto las obligaciones económicas, técnicas y administrativas que estuviese obligado a sufragar o cumplimentar, incluido el refuerzo de la red dentro del Área de cobertura, si como consecuencia de la actuación urbanística, edificación o instalación proyectadas, se excede del cuádruplo de la capacidad de la acometida hasta entonces existente o, el trazado o emplazamiento de la red supongan obstáculos, impedimentos o servidumbres.

Una vez cumplimentados los requisitos correspondientes por el solicitante, la Entidad Suministradora estará obligada a la puesta en servicio de la instalación y suministro en el plazo de quince días a partir de la fecha de contratación y abono.

En las nuevas altas, una vez garantizado que el nuevo usuario

es distinta persona de hecho y de derecho al deudor por suministro del inmueble para donde se solicita la nueva alta, no se le exigirá la deuda pendiente del anterior usuario, dado que esta situación supondría una derivación de la responsabilidad tributaria cuyo coste no debe soportar por no ser responsable el nuevo usuario.

#### Artículo 27. Contrato de Suministro

La relación entre la Entidad Suministradora y el usuario vendrá regulada por el contrato de suministro o póliza de abono.

El contrato de suministro será el único documento que dará fe de las concesiones del mismo y regulará las relaciones entre la Entidad Suministradora y el usuario. Dicho contrato se formalizará por escrito y por duplicado, debiendo entregarse un ejemplar cumplimentado al usuario.

El cambio de titularidad del suministro, por mutuo acuerdo, se realizará de conformidad con el procedimiento administrativo que en cada caso se establezca, y no tendrá coste para el usuario, exceptuando el depósito de la fianza correspondiente, siempre que no medie corte alguno del suministro o extinción del contrato.

Dichos cambios de titularidad no supondrán un alta y una baja en el contrato.

### TÍTULO VII

#### Control de Consumos

##### Artículo 28. Contadores

La medición de los consumos que han de servir de base para la facturación de todo suministro se realizará por contador, único medio que dará fe de la contabilización del consumo.

##### Artículo 29. Contador Único

Para los inmuebles con acceso directo a la vía pública, la medición de consumos se efectuará mediante contador único cuando en el inmueble o finca sólo exista una vivienda o local, y en suministros provisionales para obras en las que se prevean más de una vivienda, local o instalación, hasta tanto no sean certificadas sus redes de distribución interior.

##### Artículo 30. Propiedad del Contador

Todos los contadores o aparatos de medición que se instalen para medir o controlar los consumos de agua de cada usuario serán propiedad del Ayuntamiento quien, a través de la Entidad Suministradora, los instalará, mantendrá y repondrá con cargo a los gastos de explotación del servicio.

##### Artículo 31. Verificación y Precintado de los Aparatos

Es obligatorio, sin excepción alguna, la verificación y el precintado de los contadores y aparatos de medida que se instalen, cuando sirvan de base para regular la facturación del consumo de agua.

La verificación y precintado de los aparatos se realizarán por el Organismo competente en materia de industria, a través de laboratorio oficial o autorizado, en los siguientes casos:

-Después de toda reparación que pueda afectar a la regularidad de la marcha del aparato o haya exigido el levantamiento de sus precintos.

-Siempre que lo soliciten los usuarios, la Entidad Suministradora, el Ayuntamiento o algún órgano competente de la Administración Pública.

Caso de no cumplir el aparato las condiciones reglamentarias, deberá ser reparado y verificado nuevamente.

### TÍTULO VIII

#### Suspensión del Suministro

##### Artículo 32. Causas de Suspensión del Suministro

La Entidad Suministradora podrá, sin perjuicio del ejercicio de las acciones de orden civil o administrativo que la legislación vigente le ampare, suspender el suministro a sus usuarios en cual-

quiera de los casos regulados en el artículo 66 del Reglamento del Suministro Domiciliario de Agua.

##### Artículo 33. Procedimiento de Suspensión

Con excepción de los casos de corte inmediato previstos reglamentariamente, para proceder a la suspensión del suministro la Entidad suministradora deberá dar cuenta de éste al Organismo competente, en función de lo previsto en el artículo 3 del Reglamento del Suministro Domiciliario de Agua, y al abonado, por correo certificado con acuse de recibo o cualquier medio que permita tener constancia fehaciente de la recepción. En el supuesto de rechazo de la notificación o por deficiencias en la dirección facilitada por éste, se especificarán las circunstancias del intento de la notificación y se tendrá por efectuado el trámite. Se considerará que la Entidad suministradora queda autorizada para la suspensión del suministro si no recibe orden en contrario de dicho Organismo en el término de quince días hábiles, contados a partir de la fecha en que se dio cuenta de los hechos, salvo que lo solicitado no se ajustara a Derecho.

Esta suspensión del suministro, salvo en los supuestos de corte inmediato, no podrá realizarse en días festivos, sábados, o vísperas de ambos.

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

En caso de corte por falta de pago, si en el plazo de tres meses, contados desde la fecha de corte, no se han pagado por el usuario los recibos pendientes, se propondrá al Consejo de Administración la resolución del contrato sin perjuicio del ejercicio por la Entidad Suministradora de las acciones pertinentes para la exigencia del pago de la deuda y el resarcimiento de los daños y perjuicios a que hubiere lugar.

### TÍTULO IX

#### Extinción del Contrato de Suministro

##### Artículo 34. Extinción del Contrato

El contrato de suministro se extinguirá:

-A petición del abonado.

-Por resolución de la Entidad suministradora, previa comunicación al usuario por cualquier medio que permita tener constancia de su recepción o, en su defecto, de que el trámite se ha efectuado, con 15 días de antelación a la fecha prevista de extinción del contrato, en los siguientes casos:

a) Por persistencia durante más de tres meses de cualquiera de las causas de suspensión del suministro reguladas en el artículo 66 del Reglamento de Suministro Domiciliario de Agua.

b) Por cumplimiento del término o condición del contrato de suministro.

c) Por utilización del suministro sin ser el titular contractual del mismo.

-Por resolución de la Delegación Provincial de la Consejería competente en función de lo previsto en el artículo 3 del Reglamento del Suministro Domiciliario de Agua, previa audiencia del interesado, a petición de la Entidad suministradora en los siguientes casos:

a) Por uso de los ocupantes de la finca abastecida o condiciones de sus instalaciones interiores, que entrañen peligrosidad en la seguridad de la red, potabilidad del agua o daños a terceros, siempre que éstos no sean subsanables.

b) Por incumplimiento, por parte del abonado, del contrato de suministro o de las obligaciones que de él se deriven.

c) Por cambio en el uso de los servicios e instalaciones para los que se contrató el servicio, así como por demolición, ampliación o reforma de la finca para la que se contrató el suministro.

No habiendo resolución expresa de la Delegación Provincial de la Consejería competente en función de lo previsto en el artículo 3 del Reglamento del Suministro Domiciliario de Agua, se considerará positiva transcurridos dos meses desde que fue solicitada la petición, salvo que lo solicitado por la entidad suministradora no se ajustara a Derecho.

En los casos en que la Entidad Suministradora sea persona distinta a este Ayuntamiento, dicha entidad queda obligada a comunicar previamente a éste su intención de resolución de extinción de contrato.

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

Si el corte se debe a falta de pago, la suscripción del contrato se reducirá en el 50%, si la solicitud se formula dentro del mes siguiente a la suspensión del suministro.

Quedando eximida de la misma si se comprueba mediante informe de Servicios Sociales en el que se indique que el impago se debe a causas de exclusión social.

#### TÍTULO X

##### Reclamaciones e Infracciones

###### Artículo 35. Reclamaciones de los Usuarios

Las reclamaciones de los usuarios se realizarán ante la Entidad Suministradora por escrito.

Las reclamaciones no paralizarán el pago de las facturaciones o liquidaciones objeto de las mismas; no obstante, cuando la reclamación se plantee por disconformidad con la cuantía facturada por el servicio, el usuario tendrá derecho a que no se le cobre el exceso sobre la facturación inmediatamente anterior. Una vez resuelta la reclamación, la Entidad Suministradora, en base a la cantidad satisfecha por el usuario, realizará la correspondiente liquidación, procediendo en su caso, a la inmediata devolución de las cantidades percibidas indebidamente.

La Entidad Suministradora llevará un libro de reclamaciones, debidamente diligenciado por el Ayuntamiento, que estará a disposición de los usuarios, obligándose a la contestación de las mismas conforme a lo previsto en el Decreto 72/2008, de 4 de marzo, regulador de las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias de Andalucía.

###### Artículo 36. Definición de Infracción y Tipos

Se considerará como infracción por parte del abonado, el incumplimiento de las obligaciones particulares contraídas en el contrato de suministro de agua, así como de las que, con carácter general, se establecen en este Reglamento y en el Reglamento del Suministro Domiciliario de Agua, en especial, la desobediencia a los mandatos para establecer medidas correctoras, cuando procedan.

A los efectos de aplicación de cuanto se establece en este Título, las infracciones se clasificarán en tres tipos: leves, graves y muy graves.

Con independencia de lo establecido a continuación, constituirán infracción leve, grave o muy grave el incumplimiento de las obligaciones del Reglamento de Vigilancia Sanitaria y Calidad del Agua de Consumo Humano de Andalucía.

###### Artículo 37. Infracciones Leves

Se consideran como tales, todos aquellos actos u omisiones que supongan el incumplimiento de cualquier precepto contenido en alguna de las normas o documentos citados en el artículo anterior y que no se califiquen en el mismo, como graves o muy graves. La reiteración en la comisión de faltas tipificadas como leves,

será considerada como falta grave.

###### Artículo 38. Infracciones Graves

Se considerarán infracciones graves, las siguientes acciones u omisiones del abonado:

1. No atender las indicaciones hechas por el personal de la Entidad Suministradora que tengan por objeto regular la utilización del servicio, salvo que dicho acto dé lugar a falta muy grave.

2. Causar daños a las acometidas, contadores y en general, a las instalaciones exteriores a cargo de la Entidad Suministradora o de titularidad del Ayuntamiento, incluso causados por negligencia, salvo que dicho acto dé lugar a falta muy grave.

3. Falsear los datos que debe facilitar a la Entidad Suministradora salvo que se califique como fraude.

4. Construir acometidas a las redes, sin obtener previamente la correspondiente concesión.

5. Manipular las redes públicas de distribución sin expresa autorización, siempre y cuando de dicha manipulación no se derive fraude ni beneficio para el que las hubiese manipulado.

6. Introducir o colocar en las instalaciones interiores generales del inmueble o en las particulares, aparatos de cualquier tipo que produzcan o pudieran producir perturbaciones graves en las redes públicas de distribución.

7. Manipular las instalaciones previas a la llave de corte interior y especialmente el equipo de medida que se instale, respondiendo ante la Entidad Suministradora y/o el Ayuntamiento y bajo su exclusiva responsabilidad, de que los precintos situados en el mismo, se encuentran en todo momento en buen estado de conservación, todo ello salvo que sea falta muy grave.

En cualquier caso, se entenderá que el equipo de medida ha sido manipulado, cuando le falte o tenga alterado alguno de sus precintos.

8. Cambiar o modificar el entorno de la acometida, sin autorización expresa de la Entidad Suministradora y/o el Ayuntamiento.

9. En los polígonos y urbanizaciones será falta grave, ejecutar las acometidas de abastecimiento de los posibles edificios, solares o parcelas de las que se trate, sin la previa autorización de la Entidad Suministradora y/o del Ayuntamiento, así como efectuar modificaciones o nuevas derivaciones de cualquier tipo en las redes interiores de dichas urbanizaciones y polígonos, sin el previo conocimiento y autorización del Ayuntamiento y la Entidad Suministradora.

10. Variar la cerradura homologada por la Entidad Suministradora para el armario o arqueta del contador único y en general, modificar sin la autorización expresa del Ayuntamiento, el entorno o acceso a los equipos de medida o arqueta sifónica de evacuación, así como dificultar el libre acceso a las mismas o utilizar los recintos en que se encuentran como almacén, trastero, etc.

11. Utilizar las conducciones de agua, aún cuando pertenezcan a las instalaciones en su propiedad, como elementos de puesta a tierra de instalaciones o aparatos eléctricos. Cualquier accidente derivado del incumplimiento de este precepto, será de responsabilidad del usuario.

12. Cualquier acción u omisión que, directa o indirectamente, ocasione o pueda ocasionar fugas en las instalaciones.

###### Artículo 39. Infracciones Muy Graves

Se considerarán infracciones muy graves, que puedan dar lugar a la suspensión del suministro, las siguientes:

1. Las enumeradas en el artículo 66 del Reglamento de Suministro Domiciliario de Agua.

2. La desobediencia reiterada a las indicaciones del personal cualificado de la Entidad Suministradora y/o del Ayuntamiento.

###### Artículo 40. Defraudaciones

Se considerarán como fraudes, todas las acciones previstas en el artículo 93 del Reglamento de Suministro Domiciliario de Agua.

Los actos defraudatorios y cualesquiera otros a los que correspondiese tal calificación, darán lugar a la inmediata suspensión del suministro, sin perjuicio de las acciones legales que puedan corresponder.

Con independencia de lo anterior, el defraudador vendrá siempre obligado a abonar el importe del consumo que se considere defraudado conforme a la liquidación que se practique por la Entidad Suministradora, además de los gastos inherentes a la reposición de los elementos alterados o dañados, tales como llaves, manguitos, precintos, etc.

Para lo relativo al procedimiento de inspección, actuaciones y liquidación, se estará a lo dispuesto en el Reglamento de Suministro Domiciliario de Agua. La liquidación de fraude tipificada en este artículo, se practicará aplicando la tarifa o precio correspondiente al consumo calculado conforme a lo preceptuado en el Reglamento de Suministro Domiciliario de Agua.

Con independencia de lo anterior, la Entidad Suministradora y/o el Ayuntamiento podrán ejercer las acciones civiles, penales o administrativas que procedan y sean de su conveniencia.

#### Artículo 41. Medidas Correctoras

Sin perjuicio de la exigencia, en los casos en que sea procedente, de las respectivas responsabilidades civiles y/o penales, las infracciones a las que se refiere este Título serán sancionadas como sigue:

1. Infracciones leves: las comisiones de infracciones calificadas como leves, serán sancionadas con multa de hasta 750 euros o apercibimiento por escrito al usuario que deberá adoptar, en el plazo máximo de quince días, las medidas que al efecto se le requieran.

2. Infracciones graves: con independencia de la liquidación que proceda, la comisión de cualquier infracción de las tipificadas como graves en este Reglamento, será sancionada con multa de 750,01 euros hasta 1.500 euros y ello sin perjuicio de que, en aquellos casos de especial gravedad, se proceda a la suspensión del suministro de agua hasta que el Ayuntamiento compruebe que ha sido subsanada la anomalía causante de la infracción.

3. Infracciones muy graves o defraudaciones: con independencia de la liquidación que proceda, la comisión de infracciones muy graves o que constituyan defraudación, estará penalizada con multa de 1.500,01 euros hasta 3.000 euros, y ello, sin perjuicio, en su caso, de la suspensión del suministro de agua a que hubiese lugar y de las acciones civiles, penales o administrativas que procediesen.

La Entidad Gestora está habilitada para implantar las medidas provisionales proporcionales a la gravedad de los hechos, debiendo dar cuenta inmediata al órgano competente, debiendo ejecutar además las medidas acordadas por éste".

#### Artículo 42. Procedimiento Sancionador

La prescripción de las infracciones previstas en este Reglamento se regirá por lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. En este sentido, las infracciones muy graves prescribirán a los tres años, las graves a los dos años, y las leves a los seis meses, respectivamente, desde la comisión del hecho. No obstante, si la infracción no fuera detectable o si el daño no fuera inmediato, será la fecha de detección de la infracción o del daño la inicial para el cómputo del plazo.

La imposición de las sanciones y la exigencia de responsabilidades, se harán mediante el correspondiente expediente sancionador con arreglo a la Ley 30/1992 (LRJPAC), y al Reglamento del Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora, aprobado por Real Decreto 1.398/1993, de 4 de agosto.

#### Artículo 43. Potestad Sancionadora

El Alcalde o Concejal en quien delegue es el órgano competente para incoar los procedimientos sancionadores e imponer las sanciones correspondientes.

### TÍTULO XI

#### Régimen de Inspección y de Valoración de la Calidad del Servicio

Artículo 44. Régimen de Inspección y de Valoración de la Calidad del Servicio a través de Auditorías Externas de Calidad

La inspección y valoración de la calidad del servicio se realizará externamente mediante las auditorías periódicas impuestas por los sistemas de aseguramiento de la calidad UNE-EN-ISO 9001 y UNE-EN-ISO 14001.

Artículo 45. Régimen de Inspección y Valoración por Órganos de la Administración Local

La Administración Local podrá establecer un régimen de inspección y valoración de la calidad del servicio a través de los Órganos o Delegaciones que tengan establecidas las competencias en materia de servicios y/o aguas, participación ciudadana, etc., favoreciendo la participación social e incorporando agentes técnicos y científicos a la evaluación pública.

#### DISPOSICIÓN TRANSITORIA

El Ayuntamiento de Lucena, hasta tanto no desarrolle el Reglamento que regule la garantía para que ninguna persona resulte privada del acceso al servicio por insuficiencia de medios económicos, que se regula en el artículo 14 de este Reglamento, suspenderá todos los cortes de suministro de agua potable a los usuarios del servicio, para garantizar el derecho humano.

#### DISPOSICIÓN FINAL

El presente Reglamento, una vez aprobado definitivamente, se publicará en el Boletín Oficial de la Provincia y no entrará en vigor hasta que se haya publicado completamente su texto y haya transcurrido el plazo previsto en el artículo 65.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local.