

# **CAPÍTULO XXIII.- ORDENANZA REGULADORA DEL SERVICIO DE ABASTECIMIENTO DOMICILIARIO DE AGUA Y POTABLE DE HERRERA DE PISUERGA**

## **CAPITULO I. OBJETO Y SUJETOS.**

### Artículo.- Objeto

Es objeto de la presente Ordenanza la regulación del servicio domiciliario de agua potable, en el ámbito del término municipal de Herrera de Pisuegra, tanto en sus aspectos técnicos, como comerciales de relación con los usuarios o clientes del servicio.

### Artículo 2.- Titular del servicio y entidad prestadora:

El Ayuntamiento es el titular del servicio, como responsable de su prestación, y es el propietario de la infraestructura afecta al mismo. Sin embargo, el Ayuntamiento podrá prestar el servicio, directa o indirectamente, conforme a cualquiera de las formas previstas en la ley, sin que ello afecte a la titularidad o a la propiedad de la infraestructura del servicio. La persona física o jurídica que, en cualquiera de las formas antes indicadas, preste efectivamente el servicio, se denominará prestador del servicio a efectos de este reglamento.

Si el Ayuntamiento cambiara la persona del prestador del servicio, la nueva persona se subrogará en todos los derechos y obligaciones de los contratos existentes con los clientes del servicio.

### Artículo 3.- Cliente o usuario del servicio.

Es cliente del servicio toda persona física o jurídica que tiene contrato de servicio o suministro con el prestador del servicio. Se presume que existe contrato de servicio, cuando el prestador está dando el servicio, y el cliente está pagando por él el precio legalmente estipulado, salvo que el servicio se esté recibiendo, y así esté tipificado en este reglamento, de forma fraudulenta.

## **CAPITULO II. CONTRATO DE SERVICIO.**

### Artículo 4. Del contrato de servicio de abastecimiento domiciliario de agua potable.

El contrato de servicio de abastecimiento domiciliario de agua potable es el que regula las relaciones entre el prestador del servicio y el cliente. Este contrato se registrará por lo establecido en este reglamento y, en lo no establecido por él, por la legislación civil y mercantil. No será de aplicación la legislación sobre Contratos de las Administraciones Públicas, conforme establece el artículo 3 b) de la Ley 13/1995 de 18 de mayo.

#### Artículo 5.- Objeto del contrato.

Es objeto del contrato de servicio de abastecimiento domiciliario de agua potable, la disposición permanente, y en su caso el consumo, de un volumen de agua potable que el suministrador o prestador del servicio provee al cliente, a través de una acometida que conecta la red pública de abastecimiento con la instalación interior del domicilio del cliente, y como contraprestación el pago, por parte del cliente al prestador, del precio del servicio, determinado por la aplicación de las tarifas aprobadas por el Ayuntamiento, con la periodicidad que se establezca en el contrato, o en este reglamento.

La cantidad de agua disponible estará determinada en función del diámetro del contador contratado por el cliente, y una prestación de servicio mínima de 10 m. de columna de agua, desde la rasante de la vía del inmueble abastecido.

El contrato podrá contener, de manera accesoria, otra serie de servicios complementarios que establezca este reglamento, o que libremente pacten las partes.

#### Artículo 6.- Forma del contrato:

El contrato de servicio podrá formalizarse por escrito o verbalmente, pudiendo utilizar las partes cualquier medio de comunicación como teléfono, fax, internet, etc, para el acuerdo de sus voluntades. No obstante, cualquiera de las partes puede exigir a la otra que se formalice por escrito. En todo caso, la entidad prestadora pondrá a disposición del nuevo cliente en las oficinas del Servicio una copia de este reglamento.

Con independencia de la forma del contrato, la entidad prestadora ha de dejar constancia de toda nueva contratación en su base de datos informatizada denominada "fichero de clientes".

#### Artículo 7.- Duración del contrato.

El contrato se presumirá realizado por tiempo indefinido, salvo que se haya dejado constancia escrita de otra duración.

### **CAPITULO III: REQUISITOS PREVIOS PARA CONTRATAR EL SERVICIO:**

Son requisitos previos para poder contratar el servicio, el disponer de una acometida, como elemento imprescindible para recibir el servicio, y la instalación del contador de agua, como elemento de medida del caudal que se recibe, que es la base para su facturación, así como el cumplimiento de los requisitos establecidos en los reglamentos de alcantarillado y vertidos industriales, en su caso.

La contratación del servicio supone la aprobación por el prestador del servicio del cumplimiento de los requisitos previos.

#### Artículo 9.- de la acometida:

1.DEFINICIÓN. La acometida es el ramal que une la red pública de agua con el inmueble que desea abastecer el cliente, y comprende desde la conducción general hasta el

límite de la propiedad a la que abastece, o hasta el aparato de medición si éste se encontrara fuera de la propiedad.

2.CARACTERÍSTICAS. Las características de la acometida estarán determinadas en las normas técnicas del servicio que, aprobadas por el Ayuntamiento, serán de obligatorio cumplimiento.

3.INSTALACIÓN. La instalación de la acometida y sus accesorios será realizada por el prestador del servicio, por cuenta del cliente que será propietario de ella. En toda vivienda de nueva construcción o reforma de una ya existente que lo consideren los Servicios Técnicos deberá realizarse nueva acometida de agua, con cargo al promotor de la vivienda.

4.PROPIEDAD. La acometida será propiedad de quien la hubiera pagado, si bien se entenderá unida por accesión al inmueble al que abastece.

5.MANTENIMIENTO Y RENOVACIÓN. Las acometidas serán mantenidas y conservadas por el prestador del servicio, por lo cual las cuotas fijas del servicio incluirán el coste de mantenimiento de las mismas. La sustitución o reparación de las acometidas inutilizadas por razones diferentes a las de su normal uso corresponderá al prestador del servicio quien facturará al usuario su importe.

La ampliación de las acometidas y de sus elementos las realizará el prestador del servicio con cargo al usuario.

6.AMPLIACIONES Y PROLONGACIONES DE RED. En las nuevas edificaciones o urbanizaciones, así como para los cambios de uso de un inmueble servido, el prestador del servicio determinará, previamente a la concesión de la correspondiente licencia por parte del Municipio, los casos en los que es necesario prolongar o ampliar el diámetro de la red pública existente, lo cual se hará por el prestador con cargo al promotor del nuevo inmueble. Para garantizar la ejecución de las obras de prolongación o ampliación de la red pública, el prestador del servicio podrá exigir al promotor un aval por el importe presupuestado de las mismas, como condición previa al contrato de suministro de la obra.

7.PRESUPUESTOS. Los presupuestos solicitados por nuevos clientes para la contratación del servicio, deberán ser elaborados y comunicados al cliente por parte del prestador del servicio de acuerdo al cuadro de precios aprobado por el Ayuntamiento. Aceptado el presupuesto y pagada la obra por el cliente, y una vez obtenidos los correspondientes permisos administrativos, el prestador la ejecutará.

Artículo 10.- De los contadores:

1.DEFINICIÓN. Se entiende por contador el aparato de medida del volumen de agua que se suministra a un cliente, y que sirve de base para la facturación periódica del servicio.

2.CARACTERÍSTICAS. Todo suministro se hará por contador homologado y verificado conforme a la normativa existente, y las características del mismo vendrán determinadas en las normas técnicas del servicio aprobadas por el Ayuntamiento, a propuesta del prestador del servicio.

3. **INSTALACIÓN.** Los contadores se instalarán por el prestador del servicio en lugares de fácil acceso para su lectura, comprobación y mantenimiento, y se precintarán para evitar su manipulación por personas ajenas al servicio. Asimismo, el contador se instalará en lugar que permita medir el consumo de todas las instalaciones hidráulicas del inmueble. No se instalarán contadores en el interior de los inmuebles o viviendas, y los existentes se adaptarán en un plazo de cinco años, a partir de la entrada en vigor de este Reglamento, a lo establecido en las normas técnicas del servicio que, como anexo, forman parte del mismo.

4. **CONTADORES INDIVIDUALES Y COLECTIVO.** Cada inmueble nuevo tendrá su propio contador, por lo que no se permitirán los contadores comunitarios o colectivos, salvo los que sirvan para medir los consumos de instalaciones comunes, en cuyo caso existirá un contrato independiente con la comunidad de propietarios respectiva. En el caso que el consumo de los elementos comunes no se pudieran medir de forma independiente a los consumos individuales (por ejemplo: grupos hidropresores y depósitos de almacenamiento), se instalará un contador general, cuyo consumo facturable será el resultado de la diferencia del consumo de este contador y la suma de consumos de todos los contadores individuales dependientes de él.

5. **SUSTITUCIÓN Y REPARACIÓN.** La sustitución o reparación de los contadores inutilizados o averiados por su normal uso corresponderá al prestador del servicio, quién lo hará a su costa, sin que pueda facturar cantidad alguna por dicho concepto a los usuarios, por estar incluido en la cuota fija del Servicio.

La sustitución o reparación de los contadores inutilizados o averiados por otras razones diferentes a las de su normal uso, corresponderá también al concesionario, quién facturará a los usuarios el importe de dichas sustituciones o reparaciones.

En el caso de heladas la sustitución o reparación de los contadores inutilizados o averiados corresponderá al prestador del servicio sin cargo para los usuarios.

6. **VERIFICACIÓN.** El cliente del servicio podrá pedir en cualquier momento la verificación de su contador, lo cual se hará a su costa si de la verificación resulta que funciona correctamente. En caso de funcionamiento incorrecto, el prestador deberá proceder a su sustitución, y, en su caso, al cobro o devolución de las cantidades facturadas de menos o de más en los seis meses anteriores a la solicitud de verificación.

La tarifa de verificación se fijará en función del diámetro del contador y contemplará los gastos de retirada y reinstalación de contador, así como los costes de verificación del organismo oficial correspondiente.

## **CAPÍTULO IV. INSTALACIONES INTERIORES.**

Artículo 11. Instalaciones interiores.

Las instalaciones interiores a las que abastecerá el prestador del servicio, deberá cumplir con las normas básicas existentes sobre instalaciones interiores de suministro de agua potable, y su realización se hará por instalador autorizado por el organismo competente de la Junta de Castilla y León. El prestador del servicio, si bien no es responsable de las instalaciones interiores de sus clientes, podrá revisarlas en todo momento para comprobar su adaptación a la norma, y podrá suspender el suministro en caso de graves incumplimientos de la misma, poniendo el hecho en conocimiento del Ayuntamiento.

## **CAPITULO V. PRECIO, FACTURACIÓN Y PAGO DEL SERVICIO**

### Artículo 12. Precio:

El precio del servicio vendrá determinado por la tarifa que al efecto tenga aprobada en cada momento el Ayuntamiento a propuesta del prestador del servicio.

Las tarifas se regirán por el principio de autosuficiencia financiera y, por tanto, deberán cubrir la totalidad de los costes del servicio, así como los de las actividades complementarias que se establecen en el reglamento. Serán de libre pacto entre las partes los precios de aquellos servicios complementarios que, por la naturaleza de los mismos, puedan prestarse en régimen de libre competencia. Las tarifas se fijarán atendiendo también a criterios de solidaridad y uso racional del agua.

Las tarifas contendrán los siguientes elementos:

1. **CUOTA DE CONEXIÓN.** Es aquella cantidad de dinero que el cliente debe satisfacer al darse de alta en el servicio, o realizar el contrato de servicio con el prestador, y que comprende los costes de contratación. Esta tarifa se podrá establecer según el diámetro del contador a instalar. Al momento de alta en el servicio, el cliente ha de satisfacer también el precio por la realización de la acometida, en su caso, y la instalación del contador, conforme a los precios unitarios aprobados por el Ayuntamiento a propuesta del prestador.

2. **CUOTA FIJA.** Es la cantidad de dinero a pagar por la disponibilidad permanente del servicio, con independencia que haya o no consumo por parte del cliente. Su fijación será mensual, aunque se facture en periodos más amplios de tiempo. Esta tarifa podrá ser diferencial según el diámetro del contador a través del cual se realiza el suministro. En el caso de comunidades de propietarios con contador y contrato único, la cuota fija no podrá ser inferior al producto de multiplicar la suma de viviendas y locales a los que abastece el contador general, por la cuota fija correspondiente a un contador de 13 milímetros.

3. **CUOTA DE CONSUMO.** Es la cantidad de dinero que hay que pagar por metro cúbico consumido. Esta cuota deberá fijarse diferenciando tramos o bloques de consumo, de tal manera que el precio unitario del metro cúbico sea mayor cuanto mayor sea el consumo, incentivando así el uso racional de agua. En el caso de comunidades de propietarios con contador y contrato único, los tramos se calcularán multiplicando los metros cúbicos de cada tramo por el número de viviendas y locales a los que abastece el contador general. Las tarifas de la Cuota Fija y de la Cuota de Consumo, podrán ser diferentes según el tipo de actividad de la instalación a la que abastecen.

4. **CUOTA DE RECONEXIÓN.** Es la cantidad de dinero que ha de pagar el cliente por reponerle el suministro, una vez se haya procedido al corte del mismo por el prestador por alguna de las causas contempladas en este reglamento. La tarifa de reconexión, se podrá fijar en función del diámetro del contador. El prestador podrá facturar aparte la obra civil necesaria para proceder al corte y reconexión del servicio a clientes que, por la situación de sus instalaciones, requieran obras en pavimentos o aceras.

**5.GASTOS DE VERIFICACIÓN DEL CONTADOR.** Es la cantidad de dinero que ha de pagar el cliente por llevar a cabo la verificación del contador en el caso que el resultado de las misma sea el funcionamiento correcto del aparato de medida. La tarifa se fijará en función del diámetro del contador y contemplará los gastos de retirada y reinstalación del contador, así como los costes de verificación del organismo oficial correspondiente.

Artículo 13. de la lectura y facturación.

**1.PERIODICIDAD.** El prestador del servicio facturará y leerá los contadores con una periodicidad máxima bimestral y mínima mensual.

**2.INTERVALO ENTRE LECTURAS.** La lectura del contador servirá de base a la facturación, y el intervalo entre lecturas deberá ser igual al número de días del período de facturación con un margen, en más o menos, del 5% de esos días.

**3.IDENTIFICACIÓN DEL LECTOR.** El personal de lecturas del prestador del servicio irá identificado mediante una acreditación, con fotografía, en la que coste el nombre del prestador y el del lector. Los lectores deberán enseñar esta acreditación a todas aquellas personas que, relacionadas con el servicio que están prestando, se lo requieran.

**4.ESTIMACIÓN DE CONSUMO.** Si al hacer la lectura del contador estuviera parado o averiado, se liquidará a razón de la media de la lectura de los seis bimestres anteriores o bimestres existentes referentes al mismo período, en caso de consumos estacionales.

El titular o usuario queda obligado a proporcionar al concesionario la lectura en caso de no poder leerse el contador.

Si se tratara de nuevos suministros, sin historial de consumos, se procederá por el prestador a facturar la media de consumo de ese periodo de los demás clientes que se encuentren en la misma zona de lectura, y en situación similar.

**5.TARJETA DE LECTURA.** En aquellos casos que el contador se encuentre en el interior de un inmueble y este se encuentre cerrado, el lector dejará constancia de su visita mediante una tarjeta en la que hará constar la fecha, el número de contrato o póliza del cliente, y una leyenda en la que le comunique al cliente la posibilidad de realizar por él mismo la lectura, y enviarla o comunicarla a la entidad prestadora. Si el cliente no comunicara la lectura se le podrá facturar por estimación conforme se establece en el artículo anterior.

**6.EXCESOS DE CONSUMO.** El prestador del servicio está obligado a comprobar aquellos consumos de clientes que superen en más del doble su consumo habitual, entendiéndose este como la media de los últimos tres periodos de facturación, y deberá comunicar al cliente que su consumo ha aumentado por encima de la media de los últimos periodos con el fin de que adopte las medidas que crea pertinentes para corregir cualquier fuga que pudiera tener. Quedan excluidos de este artículo los consumos estacionales.

En caso de no efectuar dicha comunicación, el prestador del servicio sólo podrá efectuar una liquidación a razón de la media de los consumos de los seis bimestres anteriores.

**7.COMUNICACIÓN DE LA FACTURA.** La facturación será comunicada al cliente en un plazo máximo de cuarenta días desde la lectura.

8. REQUISITOS DE LA FACTURA. La factura contendrá las siguientes indicaciones, como mínimo:

1. Identificación del cliente.
2. Número del contrato de suministro o de póliza, según la base de datos del “fichero de clientes”.
1. Fecha de la factura.
2. Periodo de la facturación.
3. Fecha de la última lectura y de la anterior.
4. Metros del contador de la última lectura y de la anterior.
5. Consumo de los últimos tres periodos de facturación.
6. Diámetro del contador, clase y número de serie.
7. Fecha del Acuerdo Municipal de aprobación de las tarifas.
8. Importe de la cuota fija del servicio.
9. Metros cúbicos consumidos en cada tramo tarifario.
10. Importe unitario del metro cúbico en cada tramo de consumo.
11. Total por cada tramo de consumo y total global de la cuota de consumo.
12. IVA correspondiente a cada uno de los conceptos.
13. Importe total de la factura.
14. Último día de pago.
15. Lugares y formas de pago.
16. Identificación del prestador, dirección y número de teléfono a efectos de consultas y reclamaciones.

Para invidentes, el prestador podrá realizar un tipo de factura más sencilla, en escritura Braille, previa solicitud del interesado, aunque ello no exime al prestador de la obligación de remitir también la factura normal.

Artículo 14. del pago.

1. LUGAR DE PAGO. Los lugares de pago del servicio serán establecidos por el prestador del servicio, dentro del municipio, y serán comunicados al cliente en cada factura.

2. PLAZO DE PAGO. El plazo de pago de las facturas por parte del cliente será de treinta días, y vendrá indicado igualmente en las facturas. Transcurrido este plazo sin que el cliente hubiera realizado el pago, el prestador podrá aplicar los intereses de demora vigentes. Además, el prestador podrá emplear para el cobro del servicio las acciones legales a su alcance, y la suspensión del servicio, previo aviso al deudor al menos con diez días de antelación.

3. DOMICILIACIÓN BANCARIA. Los clientes del servicio podrán domiciliar sus pagos en sus cuentas bancarias, lo cual no exime al prestador de su obligación de comunicarles las facturas. Además, en los casos de domiciliación bancaria, el prestador deberá devolver el dinero cobrado por este medio al cliente que así lo requiera por error de facturación.

## **CAPÍTULO VI. RECLAMACIONES.**

Artículo 15. de las reclamaciones.

1. PRESENTACIÓN Y RESOLUCIÓN. El cliente podrá presentar reclamaciones al prestador, de forma verbal o escrita, directamente en las oficinas, por teléfono, fax, internet o

por cualquier otro medio que estime. El prestador deberá contestar la reclamación por cualquiera de los medios expuestos, en un plazo no superior a diez días laborables, en caso contrario se aplicará la carta de Garantía al cliente.

2.SUSPENSIÓN DEL COBRO. Desde la presentación de la reclamación por parte del cliente, y hasta que esta no se resuelva por el prestador, éste dejará en suspenso los procedimientos de cobro de los recibos impagados reclamados. Resuelta la reclamación o reclamaciones, no se aceptarán sucesivas reclamaciones sobre los mismos recibos y por los mismo conceptos. Si estas se presentaran, no impedirán que el procedimiento de suspensión del servicio siga adelante por parte del prestador, salvo que exista un procedimiento arbitral en curso para su resolución.

3.OTRAS INSTANCIAS. No obstante el cliente podrá reclamar ante el Ayuntamiento cualquier incumplimiento por parte del prestador del servicio de lo establecido en este Reglamento, sin perjuicio de la vía arbitral o del ejercicio de las acciones judiciales correspondientes contra el prestador.

## **CAPÍTULO VII. SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.**

Artículo 16. Suspensión del suministro:

1.SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO. El prestador del servicio podrá suspender el suministro al cliente, si este no se encuentra al corriente en alguna de sus obligaciones de pago. Para ello, el prestador deberá comunicar al cliente su intención de proceder al corte del suministro, con una anticipación mínima de diez días hábiles, en la que se le indique el día previsto para llevarlo a efecto. El prestador no podrá llevar a cabo el corte si el impago es de recibos por los que el cliente ha presentado alguna reclamación y ésta se encuentra sin resolver por parte del prestador, conforme lo establecido en el artículo anterior.

2.REPOSICIÓN DEL SUMINISTRO. Producido la suspensión por impago, el prestador deberá reponer el suministro si el cliente cumple las obligaciones por las que el corte se originó, y paga los gastos producidos por el corte y la reposición, conforme las tarifas aprobadas para ello. Cumplidas estas condiciones por el cliente, el prestador deberá reponer el suministro en un plazo de 24 horas.

Artículo 17. Resolución del contrato:

El prestador del servicio podrá dar por resultado el contrato de suministro con el cliente, y proceder a corte del servicio y a reclamara al cliente lo debido y los daños y perjuicios ocasionados, en su caso, en los siguientes supuestos:

1. Por impago de más de dos facturaciones consecutivas, o por impago del cincuenta por ciento o más de las facturaciones en un período de tres años.
2. Por cualquier actuación del cliente que esté tipificada como fraude en este reglamento o en el reglamento del servicio de alcantarillado y depuración de aguas residuales.

3. Por la existencia de fugas inferiores continuas, sin que el cliente haya procedido a repararlas, después de haber sido requerido por el prestador, al menos en dos ocasiones.
4. Por suministrar agua a terceros, sin consentimiento del prestador.
5. Por tener unida en su instalación interior, el agua suministrada por el prestador procedente de la red pública, con aguas de otras procedencias.
6. Por no tener conexión con el alcantarillado municipal, en los casos que el reglamento de saneamiento así lo establezca.
7. Por haber sido declarado el inmueble al que se abastece en estado de ruina.
8. Por derrumbe o derribo, total o parcial, de la edificación a la que se abastece.
9. Por no poder efectuar la lectura del contador durante más de cuatro periodos consecutivos, o no permitir la revisión de la instalación interior por parte del prestador, después de haber sido requerido por éste, al menos en dos ocasiones.
10. Por conectar equipos a las redes generales, o a las acometidas, sin consentimiento del prestador.
11. Por realizar modificaciones en las acometidas, sin previa autorización del prestador.

El cliente, por su parte, podrá reclamar al Ayuntamiento la resolución del contrato de éste con el prestador del servicio, por incumplimiento grave de alguna de sus obligaciones en este reglamento, lo cual deberá ser comprobado por el Ayuntamiento y contestado al cliente en un plazo de treinta días.

## **CAPITULO VIII. DEL FRAUDE.**

### Artículo 18. Del fraude.

A efectos de este reglamento, se tipifican como fraudulentas las siguientes actuaciones por parte de los usuarios o clientes del servicio.

1. Realizar o poseer conexiones a la red pública o a las acometidas de los clientes, sin previa autorización del prestador del servicio.
2. Dar al suministro de agua un uso diferente al solicitado o contratado, sin previa autorización del prestador del servicio.
3. Manipular, dañar o retirar el contador, sus conexiones o cualquiera de sus precintos.
4. Efectuar, sin autorización del prestador, una reconexión del servicio cuando éste se encuentre suspendido o cortado.

En estos supuestos, el prestador deberá proceder al corte inmediato del suministro, y a la resolución del contrato conforme el artículo 17, y podrá reclamar –además de la reparación del daño ocasionado- la cantidad de dinero resultante de aplicar al volumen de agua defraudado, las tarifas vigentes en el momento de detectar el fraude. El cálculo del volumen de agua defraudado, en los supuestos 1,3 y 4 se hará conforme al caudal nominal de la acometida, durante cinco horas al día, y tres años de uso, salvo que el defraudador demuestre que la utilización fue inferior. Este cálculo, para el caso de empresas, se hará teniendo en cuenta las horas diarias de funcionamiento de las mismas. Todas los metros cúbicos se facturarán al precio del tramo de mayor consumo.

En el caso indicado en el punto 2, si el distinto uso supone una tarifa diferente, el prestador podrá reclamar el volumen de agua consumida durante los últimos tres años, salvo que el cliente pruebe que estuvo en esta situación un plazo menor, por la diferencia de precio, que la tarifa vigente al tiempo de detectarse el fraude establezca, entre el uso para el que fue autorizado y el uso dado con posterioridad.

Las acciones aquí previstas, se podrán adoptar sin perjuicio de la responsabilidad penal que puedan tener los autores de los hechos tipificados en este artículo.

## **CAPÍTULO IX. CALIDAD Y CONTINUIDAD DE SERVICIO, Y GARANTÍAS Y SUMINISTRADOR.**

### Artículo 19. Calidad y continuidad.

1.CALIDAD DEL SERVICIO. El prestador del servicio se obliga a entregar el agua al cliente en las condiciones de calidad establecidas en la normativa vigente, en cada momento, sobre calidad de agua para el consumo humano.

2.CONTINUIDAD DEL SERVICIO. Asimismo el prestador del servicio se obliga a suministrar el agua con continuidad, de tal forma que el cliente tenga disponibilidad permanente del servicio, el cual sólo puede ser interrumpido por el prestador –además de los supuestos contemplados en los artículos 16,17 y 18- en caso de actuaciones sobre las redes de suministro, bien por obras programadas, o por averías en las mismas. Igualmente podrá ser interrumpido el suministro por causas de fuerza mayor, como insuficiencia de la fuente de suministro en épocas de sequía, contaminación del agua que impida su potabilización, etc. En el caso de obras programadas en las redes de suministro, éstas deben de anunciarse a los clientes, con un mínimo de 12 horas de antelación, bien mediante carta individual, carteles en los portales de los edificios afectados, tablón de edictos del Ayuntamiento, o a través de anuncios en prensa y lugares de costumbre en el Municipio para colocación de bandos y edictos, haciendo constar el día y la hora prevista para la interrupción, la duración estimada de la misma y los sectores de la población afectada.

### Artículo 20. Garantía del “prestador de servicio”.

1.SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL. El prestador del servicio deberá tener una póliza de seguro que cubra su posible responsabilidad civil frente a los clientes del servicio y a terceros. La cobertura de la póliza, será al menos de 1,8 millones de euros por siniestro.

2.CERTIFICACIÓN DE CALIDAD. Por otra parte, en caso de gestión indirecta del servicio, el prestador deberá obtener, de un organismo acreditado, la certificación de la calidad conforme a la norma ISO 9000, que comprenda sus actividades de producción, distribución, sistema de facturación y de atención al cliente en este municipio.

3.SISTEMA ARBITRAL El cliente podrá pactar con el prestador contractualmente, el sometimiento al sistema arbitral de consumo en caso de desacuerdo en la resolución de las reclamaciones que afecten al servicio. Este pacto no será necesario si el prestador se somete de forma voluntaria y general al sistema arbitral, mediante oferta pública de sometimiento ante la Junta Arbitral correspondiente.

## **CAPITULO X. FIANZAS Y CONTRATOS TEMPORALES.**

1.CONTRATOS PARA OBRA. El prestador del servicio podrá exigir fianza en la realización de contratos temporales de obra, por el importe de los presupuestos aprobados por el promotor de la construcción, para garantizar la ejecución de las acometidas definitiva, y las posibles ampliaciones o prolongaciones de red a las que se haya comprometido. Dicha fianza, que podrá constituirse mediante aval bancario, será devuelta una vez se haya procedido a la baja del contrato temporal y se haya comprobado por el prestador la correcta ejecución de las obras comprometidas y la liquidación de los consumos que se hubieran producido.

2.OTROS CONTRATOS TEMPORALES. Así mismo, el prestador podrá exigir fianza al cliente que solicite un suministro temporal para feria, mercado ocasional, etc., comprendiendo el importe de la fianza tanto la estimación del consumo que se pueda producir, como el valor de los contadores portátiles y otras instalaciones provisionales en perfecto estado, y liquidar los consumos que hubiera tenido para proceder a la devolución de la fianza.

3. APLICACIÓN DE LA FIANZA. El prestador podrá cortar el suministro una vez hubiere vencido el plazo para el cual se pactó el servicio, y dar cumplimiento con la fianza a las obligaciones pendientes del cliente.

## **CAPITULO XI. CONSUMOS MUNICIPALES**

Artículo 22. Consumos municipales.

El servicio de agua potable a los edificios e instalaciones municipales y a los Centros o Servicios dependientes del Ayuntamiento, gozará de una exención total en el pago de dicho abastecimiento.

El Ayuntamiento se compromete a autorizar la instalación de contadores en todos y cada uno de los puntos de suministro que le afecten, calculándose por los Servicios Técnicos del Ayuntamiento y los del Prestador del Servicio los consumos municipales donde, por las características de dichos puntos, no se pueda instalar contador o no resulte conveniente.

### **DISPOSICIÓN DEROGATORIA**

A la entrada en vigor de esta Ordenanza, quedan derogadas todas aquellas normas de igual o inferior rango que se opongan, contradigan o sean incompatibles con la misma.

### **DISPOSICIÓN FINAL**

Única: La presente Ordenanza entrará en vigor al día siguiente de su completa publicación en el BOLETÍN OFICIAL de la provincia.

La presente Ordenanza, fue aprobada por el Pleno Municipal, en sesión de 23 de junio de 2005, publicada en el Boletín Oficial de la Provincia nº 81, de 8 de julio de 2005, y será de aplicación a partir del día 16 de Agosto de 2005, permaneciendo vigente hasta su modificación o derogación expresa.