



Secció I. Disposicions generals AJUNTAMENT DE MANACOR

3503

Aprovació definitiva de l'Ordenança municipal reguladora dels serveis de subministrament i sanejament urbà del municipi de Manacor

El Ple de l'Ajuntament de Manacor en sessió de dia 11 de novembre de 2024 aprovà inicialment l'Ordenança municipal reguladora dels serveis de subministrament i sanejament urbà del municipi de Manacor i havent estat sotmesa a informació pública i audiència prèvia pel termini de trenta dies hàbils a partir de l'endemà de la publicació al BOIB de dia 23 de novembre de 2024 i al taulell d'anuncis de la seu electrònica de l'Ajuntament de Manacor, amb indicació que no s'ha presentat cap al·legació, reclamació o suggeriment a l'ordenança i transcorregut el termini de presentació de reclamacions (d'informació pública i d'audiència) l'acord d'aprovació inicial queda elevat a definitiu, de forma automàtica, sense necessitat d'un nou acord. El text entrarà en vigor l'endemà de la publicació en el BOIB.

Ordenança municipal reguladora dels serveis de subministrament i sanejament urbans del municipi de Manacor

Contingut

EXPOSICIÓ DE MOTIUS

TÍTOL I. DISPOSICIONS GENERALS

Article 1. Objecte i àmbit d'aplicació de l'ordenança

Article 2. Gestió i titularitat del servei

Article 3. Règim jurídic

TÍTOL II. DEFINICIONS I ENTITATS USUÀRIES

Article 4. Definicions

Article 5. Tipus de persona abonada

TÍTOL III. PRESTACIÓ DEL SERVEI

Article 6. Prestació del servei

Article 7. Comunicació empresa gestora i persona abonada

Article 8. Obligacions i drets de l'empresa gestora dels serveis

Article 9. Obligacions i drets de les persones usuàries

Article 10. Prohibicions que afecten a la persona abonada

TÍTOL IV. RÈGIM ECONÒMIC

Article 11. Aprovació de les tarifes

Article 12. Estructura de les tarifes

Article 13. Serveis especials

Article 14. Cànon

Article 15. Recàrrecs especials

TÍTOL V. PRINCIPIS GENERALS DEL SERVEI D'ABASTAMENT (SUBMINISTRAMENT)

Article 16. Règim d'ús del servei de subministrament d'aigua potable

Article 17. Garantia de regularitat en la prestació del servei

Article 18. Interrupcions temporals

Article 19. Garantia de pressió

Article 20. Condicions sanitàries

TÍTOL VI. PRINCIPIS GENERALS DEL SERVEI DE SANEJAMENT

Article 21. Ús obligatori del sistema de sanejament

Article 22. Xarxes separatives

Article 23. Garantia de regularitat en la prestació del servei



Article 24. Interrupcions temporals del servei

TÍTOL VII. ABOCAMENTS A LA XARXA DE SANEJAMENT

Capítol I. Classificació del abocaments

Article 25. Classificació dels abocaments

Article 26. Caracterització del tipus d'abocament

Article 27. Canvi de caracterització de l'abocament

Article 28. Abocaments prohibits

Article 29. Abocaments permesos

Capítol II. Autorització d'abocament

Article 30. L'autorització d'abocament

Article 31. Abocaments d'aigües residuals domèstiques i no domèstiques de càrrega baixa assimilables a les domèstiques

Article 32. Abocaments d'aigües residuals no domèstiques de càrrega alta

Article 33. Resolució

Article 34. Validesa de l'autorització

Article 35. Modificació, suspensió i extinció de l'autorització

Article 36. Instal·lacions d'inspecció i control

Article 37. Mostreig i control automàtic

Article 38. Autocontrol per part de les instal·lacions

Capítol III. Abocaments amb tractament especial

Article 39. Descalcificadors, sistemes d'osmosi inversa i altres sistemes de tractament de l'aigua

Article 40. Camions cisterna amb aigües residuals

Article 41. Buidatge de piscines

Article 42. Vàters químics portàtils (autocaravanes, banys públics, vaixells...)

TÍTOL VIII. LES CONNEXIONS ALS SERVEIS D'ABASTAMENT I SANEJAMENT

Article 43. La connexió de serveis

Article 44. Elements de la xarxa

Article 45. Modificacions de les condicions de la connexió

Article 46. Particularitats a la fase d'obres

Article 47. Execució de les obres necessàries per a la connexió dels serveis

Article 48. Execució de la connexió de subministrament

Article 49. Drets econòmics

Article 50. Condicions per gaudir de la connexió

Article 51. Sistemes urbans de drenatge sostenible

Article 52. Ús obligatori de la xarxa de sanejament

Article 53. Xarxes de sanejament de pluvials

Article 54. Requisits i característiques bàsiques de la connexió al sistema de sanejament

Article 55. Connexió d'instal·lacions especials

Article 56. Elevació i desguassos interiors

Article 57. Conservació i manteniment de les connexions

Article 58. Altres actuacions públiques

TÍTOL IX. CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE SUBMINISTRAMENT I DE SANEJAMENT

Article 59. Relació entre l'empresa gestora dels serveis i la persona abonada

Article 60. Contracte únic per subministrament i sanejament

Article 61. Sol·licituds

Article 62. Inspecció tècnica del servei

Article 63. Obligacions econòmiques

Article 64. Formalització dels contractes de serveis

Article 65. Causes de denegació del contracte

Article 66. Subministrament contra incendis

Article 67. Durada del contracte

Article 68. Modificació del contracte

Article 69. Canvi de titularitat per cessió del contracte

Article 70. Causes de suspensió del contracte de servei

Article 72. Restabliment dels serveis

Article 73. Extinció del contracte

Article 74. Restabliment dels serveis després de l'extinció del contracte



TÍTOL X. SISTEMES DE MESURA, CONSUM I FACTURACIÓ

Capítol I. Sistemes de mesura

- Article 75. Exigència de comptadors
- Article 76. Selecció i propietat
- Article 77. Instal·lació dels comptadors
- Article 78. Allotjament dels comptadors
- Article 79. Conservació, reparació i substitució
- Article 80. Verificació dels comptadors
- Article 81. Verificacions particulars de comptadors
- Article 82. Verificació oficial
- Article 83. Detecció de mals funcionaments
- Article 84. Regularització dels consums per aturada o mal funcionament
- Article 85. Comptadors divisionaris del consum

Capítol II. Lectura i determinació del consum

- Article 86. Lectura del comptador
- Article 87. Determinació del consum
- Article 88. Regularització de consums erronis

Capítol III. Facturació

- Article 89. Objecte i periodicitat de la facturació
- Article 90. Factures dels serveis de subministrament i sanejament
- Article 91. Termini i forma de pagament
- Article 92. Procediment en cas d'impagament
- Article 93. Devolució d'importos per facturacions errònies
- Article 94. Altres conceptes de cobrament

Capítol IV. Consultes i reclamacions de les persones abonades del servei

- Article 95. Consultes i informació per a les persones abonades
- Article 96. Reclamacions i recursos

TÍTOL XI. INSPECCIÓ I RÈGIM DE CONTROL

- Article 97. Actuació inspectora
- Article 98. Àmbit d'actuació de la inspecció
- Article 99. Facultats del personal inspector o col·laborador
- Article 100. Obligacions del personal inspector o col·laborador
- Article 101. Drets de les persones o entitats inspeccionades
- Article 102. Obligacions de les persones o entitats inspeccionades
- Article 103. Pràctica de les actuacions inspectores
- Article 104. Realització de les inspeccions
- Article 105. La presa de mostres
- Article 106. Procediment de presa de mostres
- Article 107. Transport i conservació de les mostres
- Article 108. Centres d'anàlisi
- Article 109. Terminis d'anàlisi i notificacions
- Article 110. Comprovacions durant la inspecció
- Article 111. Documentació de l'actuació inspectora i valor probatori

TÍTOL XII. RÈGIM SANCIONADOR

Capítol I. Disposicions generals

- Article 112. Objecte i abast del règim sancionador
- Article 113. Responsables
- Article 114. Potestat sancionadora
- Article 115. Concurrència de sancions
- Article 116. Reparació

Capítol II. Infraccions i sancions

- Secció Primera. Infraccions
- Article 117. Infraccions
- Article 118. Infraccions molt greus
- Article 119. Infraccions greus
- Article 120. Infraccions lleus



Article 121. Frau per part de la persona abonada o tercers persones

Secció Segona. Sancions

Article 122. Sancions

Article 123. Graduació de les sancions

Article 124. Mesures cautelars

Article 125. Compatibilitat de les sancions amb altres mesures

Article 126. Accions legals

Capítol III. Procediment sancionador

Article 127. Procediment sancionador ordinari

Article 128. Tramitació simplificada del procediment sancionador

Article 129. Caducitat del procediment

Disposició derogatòria

Disposició final

EXPOSICIÓ DE MOTIUS

Els serveis públics de subministrament d'aigua potable i sanejament dels nuclis urbans són competència municipal. A Manacor, aquests serveis estan regulats per: “*Reglamento del servicio municipal de abastecimiento y saneamiento de agua*” (1979) i “*Ordenanza Municipal sobre el uso de la Red de Alcantarillado sanitario en los núcleos urbanos de la zona costera de Manacor*” (1991).

Ara bé, passats 40 anys la població del terme municipal s'ha incrementat, i ho ha fet també la demanda d'aigua i la producció d'aigües residuals. A més a més, el canvi climàtic s'ha accelerat, i ha augmentat l'estrès hídric. De fet, els models preveuen una reducció contínua de les precipitacions a la zona de les Illes Balears. Cal afegir també els problemes de contaminació de les aigües subterrànies ja sigui per nitrats (Manacor) o intrusió salina (costa).

Les polítiques de protecció d'aquest recurs essencial han evolucionat gràcies a la Directiva Marc de l'Aigua i al Pla hidrològic de les Illes Balears, entre altres. També ho ha fet la tecnologia de l'aigua, especialment en termes de gestió *smart* dels sistemes per fer-los més eficients i pràctics.

L'any 2018 l'Ajuntament de Manacor va aprovar el Pla de gestió de la demanda de recursos hídrics (PGD). El PDG suposa una anàlisi de la situació i inclou tot el conjunt d'actuacions que permetran reduir la demanda, millorar l'eficiència en l'ús i evitar el deteriorament dels recursos hídrics dins el context del Pla general d'ordenació urbana.

D'altra banda, el municipi de Manacor es va adherir al nou Pacte de Batles i Batllesses pel Clima i l'Energia Sostenible, en el Ple Municipal celebrat el 12 de setembre de 2016. Amb aquesta adhesió el municipi assumeix els compromisos concrets del nou Pacte integrat de mitigació i adaptació al canvi climàtic, i formalitza, així, el seu compromís en la lluita amb el Pla d'acció per l'energia sostenible i el clima (PAESC) de Manacor contra el canvi climàtic, i assumeix el compromís de reduir les emissions de CO₂ en més del 40% a 2030 i l'adaptació al canvi climàtic des del món local.

Entre aquests objectius hi ha aconseguir que els pobles i ciutats siguin inclusius, segurs, resilents i sostenibles, adoptar mesures urgents per combatre el canvi climàtic i els seus efectes. De fet, s'ha posat de manifest que un dels reptes principals a què s'enfronta la societat és la preservació del cicle de l'aigua enfront d'un panorama de sequeres i precipitacions extremes. Això fa que eines com la present ordenança tinguin un paper de primer ordre en la conservació d'un recurs fonamental per a la vida.

Concretament, el PGD i el PAESC estableixen com a objectius:

- L'abastament d'aigua potable.
- Identificar i arreglar les fuites en la xarxa de subministrament.
- Implantar les tarifes progressives de l'aigua per incentivar l'estalvi.
- Instaurar progressivament l'ús correcte de la xarxa separativa de drenatge del municipi.
- Redimensionar les diverses EDAR del municipi a les noves necessitats.
- Aprofitar les aigües de pluja i aigües regenerades.
- Optimitzar, revisar i millorar els sistemes d'alerta i comunicació a la població.

És dins aquesta realitat social, tecnològica, climàtica i política que es redacta aquesta Ordenança municipal reguladora de la xarxa d'abastament i sanejament en sòl urbà. Inclou el servei de subministrament i sanejament, ja que tradicionalment en aquest municipi a cada nucli urbà ho gestiona la mateixa empresa.

Els principals objectius són regular la demanda i assegurar la preservació dels recursos hídrics mitjançant la millora de la governança dels

sistemes (òrgans de control, sistemes de telecontrol, inspeccions...), la reducció de la demanda (incrementar l'eficiència de les xarxes, separar definitivament les pluvials de les residuals...) i les sancions als infractors.

*Aquesta ordenança s'estructura en dotze títols, una disposició derogatòria i una disposició final. El títol I defineix l'objecte i l'àmbit d'aplicació de l'ordenança que, tal com hem establert anteriorment, és l'ordenació dels serveis públics de subministrament d'aigua i sanejament i pluvials urbanes del municipi de Manacor.

Tal com es disposa, la competència del subministrament d'aigua potable i el sanejament de les aigües residuals correspon a l'Ajuntament de Manacor, ja que són un servei públic de titularitat municipal. L'Ajuntament pot aprovar aquelles disposicions que siguin necessàries per a la gestió dels serveis, d'acord amb la normativa aplicable; i totes les noves disposicions seran aplicables a totes les persones abonades, sense excepció.

*En el títol I es defineixen l'objecte, l'àmbit d'aplicació i el règim jurídic d'aquesta ordenança. L'ordenança té per objecte la regulació de la prestació del servei de proveïment d'aigua potable i sanejament d'aigües residuals i pluvials del terme municipal de Manacor.

*El títol II es dedica a la definició dels diferents conceptes que s'utilitzen dins aquesta ordenança per tal de facilitar-ne la lectura i la comprensió, ja que en ocasions poden provocar confusió. Així mateix, es diferencien els tipus de persones abonades en funció de l'ús que es fa del subministrament d'aigua, com pot ser consum domèstic, consum comercial, consum singular, etc.

*El títol III es refereix a la prestació del servei, una competència de l'Ajuntament de Manacor que actualment està gestionada per empreses gestores, les quals han d'executar els acords municipals que s'adoptin en aquestes matèries. Aquí es disposen les obligacions i drets de les empreses gestores del servei, així com de les persones usuàries, i les prohibicions que afecten la persona abonada, les quals van lligades amb el títol XII, del règim sancionador que regula les actuacions que suposen una infracció.

*En el títol IV es regula el règim econòmic, és a dir, les tarifes, que aprova l'Ajuntament de Manacor mitjançant una ordenança; per tant, en aquesta ordenança només es tracten els aspectes bàsics, com són la seva estructura, que ha de ser progressiva i establint els preus dels serveis i els abocaments puntuals, eventuais, especials o provisionals; els cànons, i els recàrrecs especials.

*Els títols V al X es refereixen a aspectes tècnics. Els títols V i VI, principis generals del servei de subministrament i principis generals del servei de sanejament, estableixen les bases per als següents capítols. Aquí l'ordenança determina tots aquells aspectes que garanteixen una correcta xarxa municipal que permeti el subministrament del servei en condicions òptimes.

En els títols esmentats es fa referència al servei de subministrament i al servei de sanejament, atès que malgrat ser dues figures diferents, les dues corresponen a la xarxa d'aigua i, per tant, la seva regulació ha d'anar lligada. Es per això que en un primer moment s'estipulen els principis generals d'ambdós serveis.

*El títol VII tracta els abocaments a la xarxa de sanejament. A part de fer una classificació dels abocaments, detalla aquells que no estan permesos. S'especifica que sempre que un habitatge, edifici o activitat aboqui les seves aigües residuals a la xarxa de clavegueram públic, ha de disposar d'una autorització d'abocament, ja que s'ha de comprovar que s'acomoda a les normes establertes i que les característiques de les aigües evacuades es mantenen dins els límits d'emissió fixats. Aquesta autorització ha de ser vigent, per la qual cosa no ha d'estar incursa en cap causa que suposi una modificació, suspensió o extinció de l'autorització.

*El títol VIII fa referència a les connexions als serveis de subministrament i sanejament, els quals es realitzen mitjançant els ramals d'escomesa. Aquest títol determina, entre d'altres, els requisits que han de complir els sistemes de connexió i el manteniment i conservació d'aquests sistemes.

*El títol IX tracta la contractació dels serveis. Encara que el subministrament d'aigua potable i el sanejament d'aigües residuals són un servei públic, per tal de poder disposar del servei se n'ha de dur a terme la contractació. El contracte ha de regular la relació entre l'empresa gestora dels serveis i la persona abonada.

En aquesta ordenança es regulen les obligacions econòmiques, les causes de denegació del contracte, la seva modificació, la subrogació en la posició de les parts del contracte, les causes i el procediment de suspensió del contracte i l'extinció del contracte, entre d'altres.

*El títol X fa referència als sistemes de mesura, consum i facturació, el qual parla bàsicament dels comptadors: selecció, instal·lació, allotjament, conservació, reparació i substitució, i verificació. En aquest apartat, es determina la necessitat de fer una lectura correcta del comptador, per tal de poder fixar l'import corresponent dels serveis contractats i efectivament disposats. En la factura s'han de desglossar les lectures anteriors i actuals i el consum, amb la informació necessària per a la correcta comprensió.

*El títol XI, inspecció i règim de control, tracta com garantir un ús correcte dels serveis de subministrament i sanejament implica, a més de la regulació esmentada, aplicar uns mecanismes d'inspecció i control.



Aquesta actuació inspectora es pot iniciar d'ofici o en virtut de denúncia i es poden realitzar els controls, assajos i anàlisis que es considerin necessaris. Quant a la presa de mostres, s'ha de seguir el procediment estipulat i en tot moment s'ha de garantir el respecte de les obligacions per part del personal inspector i la salvaguarda dels drets de les persones o entitats inspeccionades. Ara bé, aquestes persones o entitats inspeccionades estan obligades a col·laborar amb el personal inspector o col·laborador en el desenvolupament de les seves tasques; en cas contrari, es donaria lloc a l'inici del procediment per suspendre el subministrament.

*El títol XII, com a darrer de l'*Ordenança municipal reguladora de la xarxa de subministrament i sanejament en sòl urbà*, regula el règim sancionador de les infraccions comeses per les persones abonades o usuàries dels serveis municipals de subministrament i sanejament. Es fa una classificació de les infraccions, diferenciant entre molt greus, greus i lleus, i les seves corresponents sancions, i es regula el procediment sancionador aplicable, el qual pot ser ordinari i abreujat.

TÍTOL I DISPOSICIONS GENERALS

Article 1.

Objecte i àmbit d'aplicació de l'ordenança

Constitueix l'objecte d'aquesta ordenança la regulació de la prestació del servei de proveïment d'aigua potable i sanejament d'aigües residuals i pluvials del terme municipal de Manacor, sigui quina sigui la fórmula que l'Ajuntament adopti per a la seva gestió (gestió directa o indirecta), i això sense perjudici que sigui aplicable la legislació general en matèria d'aigües, de sanitat, indústria, defensa de persones consumidores i usuàries, i les altres disposicions de règim local i de forma especial l'ordenança corresponent quant a la determinació i cobrament de les tarifes corresponents.

El fi perseguit amb aquestes disposicions és protegir la qualitat ambiental i sanitària de les aigües, protegir les instal·lacions de subministrament d'aigua potable i de reg, així com regular les relacions entre les persones usuàries, l'Ajuntament i, si escau, l'entitat que pugui tenir atribuïdes les facultats gestores del servei públic esmentat.

Aquesta ordenança no afecta el règim jurídic dels contractes de concessió de serveis de subministrament d'aigua potable i sanejament d'aigües residuals i pluvials que siguin vigents a la data d'aprovació de l'ordenança, els drets i obligacions dels quals entre l'Ajuntament i la part concessionària continuaran regint-se pels pactes, clàusules i condicions estipulats al document contractual de concessió, els previstos als plecs i els que resultin concretats en la proposició de l'entitat adjudicatària o precisats a l'acte d'adjudicació del contracte, sense perjudici de les normes de la present ordenança que siguin d'aplicació supletòria en tot allò que sigui compatible amb les referides concessions de serveis actuals.

Aquesta ordenança té per objecte:

1. Regular les relacions entre les entitats gestores dels serveis i les persones usuàries, establir els drets i les obligacions bàsiques de cadascuna de les parts i tots aquells aspectes tècnics, mediambientals, sanitaris i contractuals que els són propis.
2. Establir els requisits, particularitats i limitacions que han de complir els abocaments a la xarxa municipal de sanejament per tal de:
 - a) Protegir el medi receptor de les aigües residuals, i eliminar qualsevol efecte perniciosos per a la salut humana o el medi ambient terrestre, aquàtic o atmosfèric.
 - b) Aconseguir els objectius de qualitat assignats a cadascun d'aquests mitjans.
 - c) Preservar la integritat i seguretat de les persones encarregades del manteniment de les infraestructures de sanejament (xarxes de clavegueram municipals, col·lectors, emissaris, tancs de tempesta, estacions de bombeig i estacions depuradores d'aigües residuals).
 - d) Protegir els sistemes de depuració de l'entrada d'aigües residuals no susceptibles de ser tractades pels procediments de depuració de les estacions depuradores d'aigües residuals (EDAR) municipals o que l'entrada de les quals suposi un efecte perjudicial per al procés de depuració.
3. Incorporar estratègies i bones pràctiques d'ús de les aigües residuals i pluvials per reduir la contaminació de les masses d'aigua continentals i costaneres.
4. Integrar els compromisos de mitigació i adaptació al canvi climàtic assumit per l'Ajuntament de Manacor, en concret, els assumits al Pacte de Batles i Batlesses pel Clima i l'Energia Sostenible.
5. Augmentar la seguretat dels sistemes de subministrament enfront d'esdeveniments adversos com pandèmies, sequeres extremes o inundacions.
6. Fomentar la millora del sistema d'acord amb les millors tècniques disponibles en cada moment, per tal de modernitzar i facilitar la gestió de tots els elements i processos que integren els sistemes de subministrament i sanejament.





7. Definir les sancions i infraccions en cas d'incompliments.
8. Establir la forma de coordinació i planificació més adequada entre l'Ajuntament i les empreses gestores del cicle de l'aigua dels diferents nuclis.

L'obligatorietat d'aquesta ordenança s'entén sense perjudici d'allò que prevegin altres normatives, plans o ordenances vigents o futures, dictats en relació amb matèries específiques.

Les normes de rang superior que, de forma directa o indirecta, n'afectin el contingut de manera que es produeixin contradiccions o situacions més restrictives que les indicades aquí, prevaldran sobre l'ordenança sempre que els criteris tendeixin a minimitzar els danys mediambientals, preservin els recursos i n'afavoreixin el reaprofitament i la gestió.

Article 2.

Gestió i titularitat del servei

1. D'acord amb la legislació en matèria d'aigües, la legislació sanitària i la legislació sobre règim local, correspon a l'Ajuntament de Manacor la titularitat de les competències relatives al subministrament d'aigua potable i al sanejament d'aigües residuals dins el seu àmbit territorial.

2. En la condició de titular del servei de subministrament d'aigua potable, correspon a l'Ajuntament de Manacor l'exercici de les funcions següents:

- a) Garantir l'accés a l'aigua potable.
- b) Prestar el servei, directament o indirecta, amb continuïtat i regularitat, i sense altres interrupcions que les que es derivin de força major, o bé incidències excepcionals i justificades, pròpies de l'explotació del servei, de conformitat amb allò que estableix aquesta ordenança.
- c) Garantir la potabilitat i la qualitat de l'aigua subministrada de conformitat amb allò que estipula el Reial decret 140/2003, de 7 de febrer, pel qual s'estableixen els criteris sanitaris de la qualitat de l'aigua de consum humà.
- d) Organitzar, coordinar i reglamentar el servei.
- e) Establir i modificar la forma de gestió directa o indirecta del servei.
- f) Aprovar l'adjudicació dels contractes administratius que tinguin per objecte la gestió indirecta del servei.
- g) Aprovar les taxes, preus o tarifes del servei, sens perjudici de les ulteriors funcions que exerceixi l'òrgan de l'Administració del Govern balear competent en matèria d'autorització de preus.
- h) Qualsevol altra funció que li sigui assignada per la legislació vigent, en la seva condició d'ens titular del servei.

Article 3.

Règim jurídic

1. El règim jurídic dels serveis de subministrament d'aigua potable i de sanejament d'aigües residuals està integrat per la legislació general en matèria d'aigües, d'urbanisme, de sanitat, d'indústria i de defensa de les persones consumidores i usuàries, per la present ordenança i per les ordenances i reglaments municipals que el complementen.

Els serveis de subministrament d'aigua potable i el de sanejament d'aigües residuals són serveis públics de titularitat municipal de prestació i de recepció obligatòries.

2. L'Ajuntament de Manacor, sense perjudici de les competències atribuïdes a altres administracions públiques, pot aprovar aquelles disposicions que siguin necessàries per a la gestió dels serveis que són objecte d'aquesta ordenança i que en seran complementàries.

3. Totes les edificacions i els establiments inclosos dins l'àmbit d'aplicació han d'abocar les seves aigües residuals al sistema públic de sanejament d'aigües residuals, d'acord amb les condicions i els requisits que estableixi l'empresa gestora del servei i en atenció a les disposicions d'aquesta ordenança i la resta de normativa aplicable.

4. Aquesta ordenança té vigència indefinida mentre no s'aprovin disposicions d'igual o superior rang que s'oposin a l'establert en aquesta ordenança.

5. Aquesta ordenança pot ser modificada seguint els mateixos tràmits que per a la seva aprovació.



TÍTOL II DEFINICIONS I ENTITATS USUÀRIES

Article 4. Definicions

Abastament urbà. Captació, potabilització i distribució d'aigua de diverses fonts per al consum domèstic, industrial i municipal.

Abocaments directes. Emissió directa de contaminants a les aigües continentals o a qualsevol altre element del domini públic hidràulic, com també la descàrrega de contaminants a l'aigua subterrània mitjançant injecció sense percolació a través del sòl o del subsol.

Persona abonada. És la persona física o jurídica, comunitat de propietaris i propietàries, de béns o de persones usuàries que disposi del servei de subministrament d'aigua mitjançant la xarxa municipal gestionada per l'entitat subministradora, en virtut del corresponent contracte de subministrament (persona abonada a la xarxa de subministrament) o que tenguí accés a la xarxa municipal de sanejament (persona abonada a la xarxa de sanejament) i consti d'alta com a tal a l'empresa gestora del servei. També poden tenir la condició de persona abonada les urbanitzacions o polígons no rebuts per l'Ajuntament, representats per la part promotora o l'entitat urbanística degudament legalitzada, amb caràcter provisional fins a la recepció de la urbanització o fins que acabi el termini disposat per executar-ne la urbanització.

Aigua residual. Aigua que ha estat contaminada per activitats humanes domèstiques, industrials, comercials o agrícoles, i qualsevol entrada de clavegueram o infiltració de clavegueram.

Arqueta. Recinte accessible o instal·lacions a l'interior de la propietat que reben els abocaments de la persona usuària i on poden ser mesurats i mostrejats els abocaments abans de ser incorporats a la xarxa de clavegueram públic o mesclats amb els abocaments d'altres.

Avaria. Disfunció de la xarxa de subministrament o sanejament causat per un desperfecte o dany de la instal·lació que impedeix el funcionament correcte. Es consideren avaries el danys causats per un mal ús de les xarxes per part de les persones usuàries segons els criteris establerts en aquesta ordenança.

Cicle de l'aigua. Circulació contínua de l'aigua, sota diferents estats, entre l'oceà, l'atmosfera i la litosfera. El cicle de l'aigua comprèn fonamentalment l'evaporació del sòl i de les superfícies d'aigua, l'evapotranspiració, la condensació en forma de núvols, les precipitacions, els moviments i l'acumulació de l'aigua al sòl, el subsol i la superfície terrestre i, finalment, de nou, l'evaporació. Inclou també el cicle urbà de l'aigua.

Clau de pas interna. Mecanisme ubicat en la unió del ramal d'escomesa amb el tub d'alimentació de l'immoble, vora el llindar de la porta exterior. S'allotja en una cambra amb desguàs a l'exterior o al clavegueram construïda per l'entitat promotora o la persona abonada. Per tant, és el punt on s'acaba la responsabilitat de l'empresa gestora dels serveis i on comença la responsabilitat de la persona abonada.

Clau de registre. Mecanisme que, ubicat sobre el ramal d'escomesa en la via pública a tocar de l'immoble, representa el punt de lliurament de l'aigua a la persona abonada. La seva utilització correspon exclusivament a l'empresa gestora del servei o la persona que autoritzi.

Clau o dispositiu de presa. Mecanisme que, ubicat sobre la canonada de la xarxa de distribució, obri el pas de l'aigua cap al ramal de l'escomesa. La seva utilització correspon exclusivament a l'empresa gestora dels serveis o la persona que autoritzi.

Consum de la fuga d'aigua. Volum d'aigua associat a una fuga amagada o d'una natura que la persona abonada no hagi pogut evitar, i sempre que no sigui a conseqüència d'infracció, manipulació o desídia de la persona abonada. Es deixa de considerar fuga una vegada que se n'ha comunicat l'existència a la persona abonada o usuària.

Consum real. Volum d'aigua consumida per la persona abonada.

Demanda química d'oxigen (DQO). És la mesura de la capacitat de consum d'oxigen que té la matèria orgànica i inorgànica present a l'aigua. Es determina mitjançant un assaig normalitzat on es mesura el consum d'un oxidant químic; el resultat s'expressa en termes de mil·ligrams d'oxigen equivalent per litre.

Domini públic hidràulic. El constitueixen, entre d'altres, les aigües continentals (superficials i subterrànies), els llits de corrents naturals (continus o discontinus) o els aqüífers.

Domini públic. Conjunt de béns que, sent propietat d'un ens públic, estan afectats a un ús o servei públic.

Embornal. Instal·lació a la via pública, destinada a captar les aigües pluvials, integrada per un element de captació en superfície i conductes o dispositius complementaris subterranis.

Escomesa. Conjunt d'obres i instal·lacions que formen part de la xarxa de clavegueram privada, estan en terreny de domini públic i tenen com a finalitat fer arribar les aigües de la persona abonada des de la línia de façana de l'edifici, instal·lació o activitat, fins a la conducció general del clavegueram públic més propera o fins a l'arqueta enregistrable, si n'hi hagués.

Escolament. Desplaçament de les aigües, en forma concentrada o ramificada, per la superfície del terreny, en aquest cas per les superfícies urbanes.

Estació depuradora d'aigües residuals (EDAR). Conjunt d'instal·lacions i equipaments necessaris per tractar i depurar les aigües residuals procedents de les xarxes de sanejament.

Infiltració. Penetració de les aigües de pluja fins a trobar una capa impermeable o un mantell d'aigua subterrània. La infiltració és el procés que possibilita la recàrrega dels aqüífers i depèn de les característiques de la superfície del sòl.

Mal ús. Ús abusiu o contrari als prevists en aquesta ordenança.

Laboratori autoritzat. Tot laboratori públic o privat que realitzi determinacions per a les anàlisis de control i que disposi d'un sistema d'assegurament de la qualitat, validat davant una unitat externa de control de qualitat que realitza periòdicament la seva auditoria. Tota entitat pública o privada que realitzi aquesta auditoria haurà d'estar acreditada per un organisme competent.

Personal inspector. Autoritat municipal, agents, funcionariat i personal de l'empresa gestora del servei que efectua les inspeccions de les instal·lacions interiors dels immobles connectats a la xarxa municipal per comprovarne l'estat.

Pou de registre. Construcció de maó o prefabricada de formigó de diversa profunditat, coronada per una tapadora llevadissa, que es col·loca en la intersecció de conduccions de clavegueram o cada certa distància en un alineament de les conduccions, la finalitat de la qual és la d'unir trams de la xarxa i servir per conservar, mantenir i netejar la xarxa.

Punt d'abocament. Lloc on la conducció particular d'evacuació, dels immobles o indústries, aboca les seves aigües residuals a la xarxa de sanejament municipal.

Ramal d'escomesa externa. És la canonada que enllaça la xarxa de distribució amb la clau de registre. Les seves característiques es fixen d'acord amb la pressió de l'aigua, cabal subscrit, consum previsible, situació del local i serveis que compregui, d'acord amb la normativa reguladora de les instal·lacions.

Ramal d'escomesa interna. És la canonada que enllaça la clau de registre amb la clau de pas interna. La seva instal·lació i manteniment és a compte i càrrec de la persona propietària o promotora de l'immoble.

Sanejament urbà (pluvials i clavegueram/sanejament en baixa). Sistema que recull les aigües residuals i pluvials als punts d'ús de l'aigua, ja siguin domèstics, comercials, industrials o municipals. El sanejament es connecta amb la xarxa de col·lectors que transporten les aigües residuals a les depuradores (sanejament en alta). Pot ser una xarxa separativa o unitària.

Servei municipal de clavegueram. Aquella persona, natural o jurídica, pública o privada, que realitza la gestió de la xarxa de clavegueram municipal.

Sistemes urbans de drenatge sostenible. Elements que integren la infraestructura hidràulica urbana la missió de la qual és captar, filtrar, retenir, transportar, emmagatzemar i infiltrar l'aigua pluvial al terreny de manera que permetin eliminar, de manera natural, la seva càrrega contaminant i intentin reproduir al màxim el cicle hidrològic natural previ al procés urbanitzador.

Sistema de subministrament. Conjunt de béns i instal·lacions de domini públic o propietat de l'entitat gestora dels serveis destinats a la captació, transport, potabilització i distribució d'aigua fins al punt de lliurament a les persones abonades, amb la garantia de regularitat i qualitat legalment establertes.

Substància contaminant. Substància nociva, els efectes de la qual es graduen segons el tipus i característiques del medi receptor afectat. Es tracta de les substàncies recollides als annexos IV i V del Reial decret 817/2015, d'11 de setembre, pel qual s'estableixen els criteris de seguiment i avaluació de l'estat de les aigües superficials i les normes de qualitat ambiental, o a la normativa que el substitueixi.

Urbà (ús urbà de l'aigua). Aigua la distribució o abocament de la qual es realitza a través de xarxes municipals o supramunicipals. Així mateix, tenen aquest caràcter els usos de l'aigua a urbanitzacions i altres nuclis de població quan la distribució es dugui a terme a través de xarxes privades.

Persona usuària. És la persona física o jurídica, la comunitat de propietaris i propietàries, de béns o de persones usuàries que tenguin accés a la xarxa municipal de subministrament i/o de sanejament, independentment que consti d'alta com a persona abonada al servei. Les

comunicacions, les citacions o les advertències a la persona usuària que no compleixi la condició d'abonada s'han d'adreçar al lloc que resulti de les indagacions pertinents o ell mateix indiqui.

Xarxa de clavegueram / de fecals. Conjunt de conductes o instal·lacions que serveixen per evacuar les aigües residuals.

Xarxa de clavegueram privada. Conjunt d'obres i instal·lacions de propietat privada que recullen les aigües residuals procedents d'una o diverses activitats, edificis o zones per evacuar-les a la xarxa de clavegueram públic.

Xarxa de clavegueram públic. Conjunt d'obres i instal·lacions de propietat pública que tenen com a finalitat la recollida i conducció de les aigües residuals.

Xarxa de distribució / d'abastament. Conjunt de conduccions, depòsits, estacions de bombatge, canonades amb els seus elements de maniobra, mecanismes de control i accessoris, adscrits al servei públic de subministrament d'aigua potable.

Xarxa de pluvials. Conjunt de conductes o instal·lacions que serveixen per evacuar les aigües pluvials.

Xarxes separatives. Aquelles xarxes per les quals s'evacuen les aigües per diferents conductes (les procedents de proveïment, per la seva xarxa, normalment anomenada xarxa de clavegueram; i les aigües pluvials, per la seva pròpia xarxa), de manera que no hi ha cap punt de contacte directe entre els dos sistemes d'evacuació.

Xarxes unitàries. Les que es troben dimensionades i construïdes de manera que puguin absorbir en un mateix conducte les aigües residuals i pluvials.

Article 5.

Tipus de persona abonada

Les tipologies de subministrament d'aigua en funció del seu ús, considerant les particularitats del municipi, amb una forta dependència del sector serveis, es poden dividir en:

- a) Consum domèstic (habitatges, inclosos jardins i horts particulars)
- b) Consum comercial (comerços)
- c) Consum de restauració (bars, restaurants, cafeteries...)
- d) Consum del sector hotelier (hotels, apartaments, agroturismes...)
- e) Consum municipal (usos per a dependències municipals, instal·lacions esportives, serveis públics o regs de zones de jardins públics, entre d'altres)
- f) Consum industrial
- g) Consum singular (grans consumidors)

Sobre la base d'aquestes tipologies de consum, es poden diferenciar, en funció de les característiques dels abocaments, dos tipus de persones abonades:

- a) Domèstiques: inclou les persones abonades domèstiques pròpiament dites i unes altres de considerades com a assimilables a les domèstiques, l'abocament de les quals no genera cap altre tipus de contaminació diferent de la domèstica.
- b) No domèstiques: la resta d'entitats usuàries.

TÍTOL III PRESTACIÓ DEL SERVEI

Article 6.

Prestació del servei

L'Ajuntament de Manacor presta el servei a través de les empreses que gestionen el subministrament i el sanejament d'aigua.

Les empreses gestores del servei, en l'exercici d'aquesta condició, en els casos que sigui procedent, representen l'Ajuntament de Manacor davant dels organismes públics en totes les activitats relacionades amb el subministrament de l'aigua, el sanejament de les aigües residuals i la resta d'activitats vinculades amb el cicle integral de l'aigua. Així mateix, l'empresa gestora dels serveis executa els acords municipals que s'adoptin en aquestes matèries.

Article 7.

Comunicació entre l'empresa gestora i la persona abonada

1. Les comunicacions, les citacions o les advertències es fan a la persona o entitat que figuri com a abonada o, si no n'hi ha, a les persones autoritzades a l'efecte de notificacions.
2. Les comunicacions es fan a l'adreça indicada a l'efecte de notificacions.

Article 8.

Obligacions i drets de l'empresa gestora dels serveis

Amb independència d'aquelles situacions que siguin objecte d'una regulació especial, les empreses encarregades de la gestió de l'aigua del municipi estan subjectes al compliment de les obligacions següents:

- a) Oferir el servei en sòl urbà a les persones o entitats usuàries en els termes establerts en aquesta ordenança i en altres disposicions aplicables.
El servei es pot oferir també ocasionalment en sòl rústic, de forma justificada per proximitat a la xarxa, i sempre que no sigui en perjudici del servei urbà.
- b) Planificar, projectar, executar, conservar i explotar, amb els recursos disponibles i de forma coordinada amb les previsions del Pla general de Manacor, les obres i instal·lacions necessàries per captar, regular, recollir, conduir, tractar, emmagatzemar i distribuir aigua potable fins als punts d'entrega a les persones abonades.
- c) Conservar i explotar les obres i instal·lacions necessàries per recollir i conduir fins a la seva destinació les aigües residuals i pluvials, segons les condicions que es preveuen en aquesta ordenança i en altres disposicions aplicables, amb els recursos i mitjans disponibles i amb els que en el futur s'arbitrin.
- d) Augmentar l'eficiència de les xarxes de subministrament i de sanejament.
- e) Informar sobre la conformitat tècnica dels projectes i obres en xarxes d'evacuació al clavegueram i, si escau, autoritzar la concessió d'escomeses de conformitat amb el que estableix aquest document, la normativa tècnica de projectes i obres en xarxes d'evacuació aprovada per l'Ajuntament de Manacor, i altres disposicions aplicables.
- f) Tenir cura de la conservació i l'explotació de les obres i instal·lacions destinades al subministrament d'aigua i al sanejament que altres administracions públiques o entitats promotores cedeixin a l'Ajuntament de Manacor, sempre que prèviament hagin estat acceptades i rebudes per l'empresa gestora de serveis.
- g) Incorporar criteris de sostenibilitat a totes les actuacions de planificació, conservació i explotació de les obres i instal·lacions destinades al subministrament d'aigua i al sanejament d'acord amb els compromisos adquirits per l'Ajuntament.
- h) Incorporar criteris ambientals en l'adquisició de béns i serveis.
- i) Establir un pla de contingències per tal d'augmentar la seguretat dels sistemes de subministrament i sanejament enfront d'esdeveniments inesperats com pandèmies, sequeres extremes o inundacions.
- j) Incorporar les millors tècniques disponibles en cada moment a l'hora de realitzar projectes de planificació, conservació i explotació de les obres i instal·lacions per tal de modernitzar els sistemes i facilitar la gestió de tots els elements i processos que integren els sistemes de subministrament i sanejament, sempre garantint la sostenibilitat econòmica del servei.
- k) Mantenir una pressió estàtica permanent no inferior a 1.5 kg/cm², mesurada en el punt de lliurament a la persona abonada, excepte quan per causes justificades l'empresa gestora dels serveis comuniqui que no pot garantir aquesta pressió. En aquests casos la persona abonada ha d'assumir les instal·lacions d'elevació necessàries.
- l) Adoptar les mesures necessàries per tal que l'aigua subministrada compleixi, fins al punt de lliurament, les condicions de qualitat necessàries per al consum humà, d'acord amb l'establert per la normativa vigent.
- m) Mantenir en bon estat les instal·lacions que permetin la captació i evacuació de les aigües residuals i pluvials, excepte en casos d'avaries accidentals o causes de força major.
- n) Mantenir la disponibilitat i la regularitat en els serveis en els termes establerts per aquesta ordenança i segons les condicions tècniques i econòmiques recollides a la normativa reguladora del servei. No són imputables a l'empresa gestora dels serveis les suspensions o interrupcions en els supòsits prevists per aquesta ordenança, llevat de previsió expressa en contra.
- o) Tenir en bon estat de funcionament les instal·lacions que permetin l'evacuació d'aigües pluvials i residuals de les persones abonades.
- p) Facturar els serveis prestats d'acord amb el règim tarifari vigent a cada moment.
- q) Emetre informe sobre la suficiència de recursos hídrics i sobre la capacitat de tractament del sistema de sanejament en el procés d'avaluació ambiental dels plans o programes urbanístics.
- r) Informar sobre la conformitat tècnica dels projectes o actuacions públiques o privades que puguin estar relacionades, o afectar directament o indirectament, les instal·lacions de subministrament o sanejament i, si escau, informar sobre la instal·lació d'altres serveis a la xarxa de clavegueram, com ara fibra òptica.
- s) Respondre qualsevol reclamació, petició o consulta que les persones abonades decideixen formular.
- t) Col·laborar amb les persones abonades en la solució de les situacions que els serveis puguin plantejar.



- u) Mantenir un servei permanent de recepció d'avisos al qual les persones interessades puguin adreçar-se per comunicar avaries o rebre informació en casos d'emergència.
- v) Determinar, segons les necessitats declarades o previstes i la destinació acreditada, els tipus de subministrament i les condicions de prestació.
- w) Realitzar l'actualització contínua de la cartografia incloent-hi totes les obres i actuacions que puguin modificar les conduccions existents.
- x) Atendre els drets de les persones o entitats usuàries i mantenir a la seva disposició un servei permanent de recepció d'avisos d'avaries al qual puguin adreçar-se per comunicar les avaries durant les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.
- y) Facilitar els mitjans de comunicació, electrònics o no, perquè les persones o entitats usuàries puguin comunicar-se amb el servei, segons estableix la normativa.
- z) Inspeccionar, netejar, mantenir i reparar les xarxes de sanejament, per assegurar-ne el funcionament correcte, com també operar, conservar i mantenir les obres i instal·lacions de depuració adscrites al servei.
- aa) Reemplaçar els elements de la xarxa de sanejament que puguin ser sostrets o estar en mal estat, i que representin un perill per a les persones o béns.
- bb) Realitzar els informes ambientals pertinents, que assegurin l'estricta compliment dels requeriments mediambientals obligats per la legislació en vigor.
- cc) Comunicar a les persones o entitats usuàries qualsevol incidència detectada en les escomeses de sanejament, fins i tot les produïdes per un manteniment incorrecte, com també fer el seguiment de les reparacions que puguin realitzar-s'hi.

Les empreses encarregades de la gestió de l'aigua del municipi tenen els drets següents:

- a) Prestar els serveis de subministrament d'aigua i de sanejament d'aigües residuals, en l'àmbit objecte d'aplicació d'aquesta ordenança.
- b) Facturar i percebre els imports pels serveis prestats, segons les tarifes aprovades per l'autoritat competent; així com les fiances, els tributs i les indemnitzacions que gravin, recaiguin o afectin els serveis objecte d'ordenació en aquesta ordenança, i també aquelles contraprestacions que s'hagin d'exigir per compte d'altres administracions.
- c) Donar, preceptivament, la conformitat tècnica dels projectes o actuacions públiques o privades que puguin estar relacionades, o afectar directament o indirectament, les instal·lacions de subministrament o sanejament i, si escau, informar sobre la instal·lació d'altres serveis a la xarxa de clavegueram, com ara fibra òptica.
- d) Inspeccionar, revisar i intervenir, amb la finalitat d'evitar perturbacions a les xarxes i segons les limitacions que s'estableixin en aquesta ordenança, les instal·lacions interiors en servei o ús de les persones abonades; sense perjudici de les competències que la legislació vigent confereix als diferents òrgans de l'Administració i amb les limitacions que es recullen en aquesta ordenança, en escomeses particulars de clavegueram que puguin causar problemes de funcionament del sistema de clavegueram.
- e) Establir els condicionants tècnics que hagi de complir qualsevol obra aliena a la xarxa de subministrament o de clavegueram que pugui afectar-ne la integritat o operativitat.
- f) Accedir als comptadors per efectuar les lectures dels consums i, així mateix, a comprovar-ne el funcionament correcte.
- g) Utilitzar els mecanismes que corresponguin per percebre les prestacions econòmiques endeutades, sense perjudici de la suspensió del corresponent servei en els casos que sigui procedent i en les condicions que s'indiquin en aquesta ordenança.
- h) Disposar d'una tarifa i d'uns preus suficients per mantenir l'equilibri econòmic dels serveis, tot assegurant-ne un desenvolupament raonable i sostenible, d'acord amb les polítiques ambientals vigents.
- i) Proposar a l'administració competent l'establiment de condicions i prioritats en l'ús de l'aigua potable en supòsits de restriccions motivades per sequeres, catàstrofes o accidents greus en les instal·lacions de subministrament en alta, captació, depuració o distribució de l'aigua.
- j) Establir limitacions en els subministraments d'aigua i atorgar-los en precari quan les circumstàncies ho facin aconsellable.
- k) Formar part de l'òrgan de gestió i planificació municipal que faci referència al cicle de l'aigua.

Article 9.

Obligacions i drets de les persones usuàries

1. Sens perjudici del que indica aquesta ordenança i aquells documents relacionats amb el servei, les persones propietàries i les persones o entitats usuàries tenen, amb caràcter general, les obligacions i els drets que s'indiquen a continuació.

Són obligacions de les persones o entitats usuàries les següents:

- a) Complir les condicions i obligacions contingudes en el contracte subscrit amb l'entitat gestora del servei que no siguin contràries a la normativa vigent.
- b) Destinar l'aigua subministrada als usos establerts en el contracte, i evitar els consums innecessaris, sumptuosos o les fuites.
- c) Instal·lar elements de fontaneria de baix consum i dispositius d'estalvi d'aigua d'acord amb l'article 86 del Pla general d'ordenació i el Catàleg d'elements i espais protegits del terme municipal de Manacor (BOIB núm. 1, d'1 de gener de 2022).
- d) Utilitzar el sistema de sanejament en la forma i per als usos establerts en el contracte i, si escau, en el permís d'abocament atorgat





per l'empresa gestora dels serveis.

- e) Respectar les obligacions, limitacions i prioritats que aquesta ordenança o l'empresa gestora dels serveis estableixin en l'ús i la utilització dels sistemes de subministrament i sanejament, i evitar les conductes que puguin generar perjudicis per a la salut de les persones, el medi ambient o les instal·lacions dels serveis.
- f) Abonar l'import dels rebuts dels serveis de subministrament i de clavegueram, de serveis, impostos, cànon i taxes que afectin el contracte, de les factures dels serveis específics que rebí de liquidacions efectuades per raons de frau o d'avaries sorgides per defectes de construcció, ús o conservació de les instal·lacions imputables a la persona abonada. Aquest abonament s'ha de fer dins els 30 dies naturals a partir de la recepció del document de pagament.
- g) Preveure les instal·lacions d'elevació necessàries en cas que el punt d'abocament es localitzi a una cota d'elevació inferior a la cota del col·lector o arqueta de recollida, o quan les longituds de les xarxes interiors dificultin l'evacuació natural per gravetat, d'acord amb el que estableix la normativa aplicable.
- h) Conservar, mantenir en perfecte estat les obres i instal·lacions interiors sanitàries i de la seva escomesa al clavegueram, per garantir el funcionament correcte del sistema de sanejament públic i evitar els possibles impactes en el medi o en la salut de les persones. L'empresa gestora dels serveis està exempta de qualsevol responsabilitat per deficiències que siguin imputables al manteniment, condicionament o dimensionat de les instal·lacions de la persona abonada.
- i) Respectar i fer servir de forma correcta les instal·lacions de l'empresa gestora dels serveis que integren la xarxa de subministrament, d'evacuació d'aigües residuals, connexions corresponents i resta d'equips o instal·lacions, així com abstenir-se de manipular o alterar els seus elements.
- j) Autoritzar la inspecció i revisió de les instal·lacions interiors del subministrament i l'evacuació per tal de comprovar que l'ús sigui l'adequat i, per tant, permetre l'entrada a l'immoble en hores hàbils o de relació normal amb l'exterior al personal acreditat per l'empresa gestora dels serveis.
- k) Garantir la dotació d'aigua potable recollida en l'article 86 del Pla general d'ordenació i el Catàleg d'elements i espais protegits del terme municipal de Manacor (BOIB núm. 1, d'1 de gener de 2022).
- l) Instal·lar un dipòsit amb capacitat suficient per a les necessitats del subministrament, així com adoptar les mesures necessàries per donar continuïtat al servei en els casos de persones abonades que tinguin en funcionament aparells que puguin ser danyats a conseqüència d'una interrupció o variació de pressió imprevista en el subministrament o desenvolupin qualsevol activitat en què la necessitat d'aigua sigui permanent i inexcusable.
- m) Separar correctament els cabals abocats d'aigües residuals i pluvials a les xarxes de drenatge, o a la calçada en el cas de les aigües pluvials si no hi hagués xarxa de pluvials, d'acord amb els articles 87 i 88 del Pla general d'ordenació i el Catàleg d'elements i espais protegits del terme municipal de Manacor (BOIB núm. 1, d'1 de gener de 2022). Específicament, s'ha d'evitar l'abocament de l'aigua de pluja recollida en patis, teulades i altres superfícies impermeables dels edificis a la xarxa de clavegueram.
- n) Informar de les alteracions substancials en la composició dels abocaments.
- o) Impedir, sota la seva responsabilitat, el retorn a la xarxa de distribució d'aigües provinents de les instal·lacions interiors.
- p) Abstenir-se d'establir o permetre derivacions de connexions per a evacuació d'aigües residuals a altres locals, indústries o habitatges diferents dels consignats en el contracte, l'autorització d'abocament o la llicència de connexió.
- q) Utilitzar les instal·lacions pròpies del servei de forma racional i correcta, i evitar qualsevol perjudici a altrí.
- r) Realitzar l'abocament de les aigües residuals d'acord amb les condicions establertes en aquesta ordenança i, si escau, en l'autorització d'abocament, i intentar reduir la contaminació aportada a l'aigua residual evitant l'evacuació a través de l'aigua de residus que poden ser eliminats per altres mitjans.
- s) Comunicar a l'empresa gestora dels serveis:

- Qualsevol avaria o pertorbació produïda o que, a parer seu, es pugui produir a la xarxa general de clavegueram.
- L'existència de fuites d'aigua a la via pública o qualsevol incidència que pugui afectar el servei. Igualment, és obligació notificar les manipulacions en les xarxes o usos indeguts de l'aigua que puguin ser causa greu de contaminació o de risc d'accidents per a altres persones o béns.
- Les obstruccions en el sistema de sanejament de les quals tenguí coneixement, sempre que produeixin desbordaments, males olors o qualsevol altre tipus de molèsties o perjudicis a les persones o als béns.
- L'extinció voluntària del contracte, per escrit o per qualsevol altre mitjà amb el qual quedi constància de la notificació.
- La modificació de les condicions o dades del contracte.

2. Condició de persona abonada i drets que li són propis:

La persona abonada és tota persona física o jurídica que reuneixi les condicions establertes en aquesta ordenança. Té dret a formalitzar, com a persona abonada, un contracte de serveis de subministrament i sanejament d'aigua, així com a sol·licitar de l'empresa gestora dels serveis la informació i l'assessorament necessaris per ajustar la contractació a les seves necessitats reals.

Drets de la persona abonada:

- a) Disposar, en condicions normals, dels serveis de subministrament i de sanejament, sense perjudici de les interrupcions o suspensions indicades en aquesta ordenança o d'altres per força major.





- b) Fer ús de l'aigua en les condicions higièniques i sanitàries que corresponguin, segons la tipologia del subministrament.
- c) Rebre la factura dels serveis segons les tarifes vigents, i rebre la facturació del consum efectuat d'acord amb les tarifes i preus legalment establerts.
- d) Sol·licitar la comprovació particular a l'empresa gestora dels serveis dels seus sistemes de mesura o comptadors o sol·licitar la verificació oficial del comptador en cas de divergències sobre el seu funcionament correcte.
- e) Subscriure un contracte de prestació del servei subjecte a les garanties previstes en aquest document i altres normes aplicables, amb la presentació prèvia de la documentació exigible.
- f) Obtindre de l'empresa gestora dels serveis qualsevol informació, aclariment i assessorament necessaris per adequar la contractació a les necessitats reals i informació relacionada amb les lectures de comptadors, facturacions, cobraments, tarifes aplicades i, en general, sobre qualsevol qüestió relacionada amb els serveis.
- g) Sol·licitar l'acreditació corresponent als empleats i empleades o al personal autoritzat per l'empresa gestora dels serveis que pretenguin llegir els comptadors o revisar les instal·lacions.
- h) Ser atès amb eficàcia i amb correcció, pel que fa als aclariments i informacions que pugui plantejar sobre el funcionament del servei, bé a través del telèfon ordinari de l'empresa gestora de serveis durant l'horari laborable, o bé mitjançant el telèfon d'urgències fora de l'horari laboral, incloent-hi els caps de setmana i festius, o a través de mitjans electrònics.
- i) Ser informat de totes les qüestions derivades de la prestació del servei en relació amb els seus abocaments i facturacions, com també de l'estat de la tramitació dels procediments en els quals tinguí la condició d'interessat, i rebre resposta en paper o mitjans electrònics a les consultes formulades, una vegada realitzades les corresponents comprovacions.
- j) Disposar dels mitjans electrònics per garantir les comunicacions amb el servei gestor, a través dels canals d'accés, sistemes i aplicacions necessàries, i tenir garantit l'exercici dels seus drets segons estableix la normativa.
- k) Ser notificat, en cas de procediments administratius de naturalesa sancionadora, dels fets que se li imputin, de les infraccions que tals fets puguin constituir, de les sancions que, si escau, li puguin imposar i de totes aquelles qüestions previstes per la normativa.
- l) Formular les reclamacions que consideri pertinents, en els termes establerts per aquesta ordenança, contra l'actuació de l'empresa gestora dels serveis o el seu personal.

Article 10.

Prohibicions que afecten a la persona abonada.

Resta prohibit a la persona abonada:

- a) Establir o permetre derivacions a la seva instal·lació per subministrar aigua o per abocar aigües residuals a altres locals, habitatges o instal·lacions que no es trobin consignats al contracte de servei, encara que siguin contigus i pertanyin al mateix propietari.
- b) Revendre l'aigua, fins i tot de les persones propietàries a les llogateres. Aquesta prohibició no afecta els pactes de repercussió dels costos dels serveis que es puguin establir en les clàusules del contracte del lloguer.
- c) Remunerar sota cap concepte, forma o denominació, el personal de l'empresa gestora dels serveis.
- d) Abocar aigua de pluja recollida en patis, teulades i altres superfícies impermeables dels edificis a la xarxa de clavegueram. Abocar aigües de procedència no pluvial a la xarxa de pluvials.
- e) Realitzar cap mena d'actuació en les xarxes de transport o distribució d'aigua potable o en la xarxa de sanejament, inclosa la que condueix aigües pluvials, que representi una connexió, afectació, alteració o intercepció, sigui quina sigui la finalitat d'aquestes actuacions, llevat que disposi de l'autorització expressa de l'empresa gestora dels serveis.
- f) Manipular les instal·lacions, així com trencar o alterar el precinte dels equips de mesura.
- g) Consumir aigua que no sigui controlada per l'equip de mesura o introduir qualsevol alteració a les instal·lacions que impedeixi o dificulti el control del consum.
- h) Destinar el subministrament d'aigua per a finalitats diferents de les contractades.
- i) Tirar a la xarxa de sanejament qualsevol tipus de residus sòlids, líquids o gasosos prohibit.
- j) La negativa o negligència en la reparació d'avaries en les seves instal·lacions generals que puguin causar danys al servei, a les xarxes, a la via pública o a altres, un cop transcorregut el termini establert per arreglar-les.

TÍTOL IV

RÈGIM ECONÒMIC

Article 11.

Aprovació de les tarifes

1. Les tarifes del servei han de ser aprovades per l'Ajuntament.
2. L'estructura tarifària ha de permetre la sostenibilitat econòmica dels sistemes de subministrament i sanejament i ha de fomentar l'estalvi d'aigua.

Els serveis prestats en la gestió del cicle de l'aigua comprenen la captació i potabilització, la distribució per al consum i la recollida i depuració de les aigües residuals perquè tornin al medi aquàtic sense perjudicar-lo. També inclouen la reducció de la contaminació de les aigües, la preservació de les masses d'aigua i els espais protegits, és a dir, les destinades a preservar la sostenibilitat del cicle de l'aigua en el context del canvi climàtic i els seus efectes, en especial prevenint els efectes de les sequeres. Així, han d'incloure mesures efectives contra el malbaratament d'aigua —per exemple, comptadors no individualitzats, jardins no mediterranis, piscines privades i altres casos equiparables.

D'altra banda, les tarifes també han de tenir en compte la cohesió social, i establir les previsions adients per garantir que la pobresa hídrica no impedeixi l'accés a un recurs bàsic com l'aigua. En casos extraordinaris es poden establir rebaixes i exempcions per qüestions socials, així com la possibilitat de pagaments fraccionats.

3. Quan el servei és prestat per gestió indirecta mitjançant una concessió administrativa, la revisió de les tarifes es regeix per la normativa reguladora de les prestacions patrimonials de caràcter públic no tributari, pels pactes, clàusules i condicions establerts en el document contractual de la concessió, en els prevists en els plecs i els que resultin de la proposició de la part adjudicatària o concretats en l'acord d'adjudicació, sense perjudici que les normes contingudes en aquesta ordenança són d'aplicació supletòria en tot allò que no ho contradiguin.

Article 12.

Estructura de les tarifes

1. L'estructura tarifària ha de ser progressiva atenent al major o menor ús previst i prenent com a indicador el consum d'aigua o qualsevol altre adequat.
2. La facturació és per períodes vençuts.
3. A les tarifes s'hi han d'establir, si escau, els preus dels serveis i/o abocaments puntuals, eventuais, especials o provisionals.

Article 13.

Serveis especials

1. Es consideren serveis especials els prestats per l'empresa gestora del servei distints del subministrament, l'evacuació i el tractament de les aigües residuals procedents dels immobles connectats a la xarxa de clavegueram públic.
2. Els serveis especials no es consideren de prestació obligatòria per part de l'empresa gestora del servei i s'han de formalitzar amb la corresponent acceptació del pressupost i condicions per part de la persona usuària.
3. Els serveis especials han de ser facturats d'acord amb les despeses ocasionades.

Article 14.

Cànon

Es poden imposar, amb caràcter general per a totes les persones abonades, cànon de naturalesa finalista i temporal per fer front a inversions en infraestructures específiques.

Article 15.

Recàrrecs especials

Es poden establir, mitjançant una ordenança fiscal, recàrrecs especials, temporals o definitius, sobre un sector de la població o sobre persones abonades concretes, a fi d'afrontar el major cost de l'execució i l'explotació de les obres i instal·lacions específiques, diferents o complementàries de les del servei normal, com poden ser instal·lacions per modificar la pressió o el cabal, bombatge, etc., que generin un cost addicional.

Igualment es poden establir recàrrecs per prevenir el malbaratament d'aigua, per exemple mitjançant tarifes progressives, o recàrrecs per a casos d'ús específic, com en jardins no mediterranis o piscines privades, així com també recàrrecs per a tasques de desembossaments.

TÍTOL V

PRINCIPIS GENERALS DEL SERVEI D'ABASTAMENT (SUBMINISTRAMENT)

Article 16.

Règim d'ús del servei de subministrament d'aigua potable

Per gaudir del servei de subministrament d'aigua potable que efectua l'empresa gestora dels serveis, les persones que el sol·liciten i els béns o

activitats objecte de subministrament han de complir les condicions i els requisits establerts en aquesta ordenança i en la resta de normativa aplicable.

Article 17.

Garantia de regularitat en la prestació del servei

1. L'objectiu prioritari del servei de subministrament d'aigua és satisfer les necessitats bàsiques de la població urbana. La resta de subministraments d'aigua destinats a altres usos s'han de satisfer sempre que l'objectiu prioritari del subministrament estigui garantit i prèviament s'emeti un informe favorable de l'entitat gestora del servei i de l'Ajuntament.
2. El subministrament d'aigua a les persones abonades és permanent, llevat que hi hagi un pacte en contra en el contracte, i no es pot interrompre o suspendre si no és per algunes de les causes regulades en aquesta ordenança.
3. Quan es donin circumstàncies excepcionals que comportin una reducció significativa en les reserves disponibles d'aigua o en la seva qualitat, l'empresa gestora dels serveis, amb l'acord previ de l'Administració competent, pot imposar restriccions i altres mesures en el subministrament d'aigua. En aquest cas, l'empresa gestora dels serveis queda obligada a informar, pels mitjans de comunicació locals de major difusió, de les restriccions i de la resta de mesures adoptades.

Article 18.

Interrupcions temporals del servei

1. L'empresa gestora dels serveis pot interrompre temporalment el subministrament pels següents motius:

- Quan sigui imprescindible per realitzar les operacions de manteniment, reparacions d'averies o fuites o millora de les instal·lacions.
- Quan l'administració, per raons d'interès o d'ordre públic, seguretat o salut públiques i d'acord amb les instruccions i procediments establerts, així ho disposi.
- Quan es detecti una derivació, connexió no autoritzada o qualsevol altra afectació als sistemes de subministrament o sanejament. En aquests casos la suspensió serà immediata sense perjudici d'iniciar les accions civils i penals per defraudació i danys que siguin procedents.
- Quan es produeixi una situació que pugui representar una situació de risc per a la salut de les persones i la seva seguretat i dels béns, ja siguin provocades per averies, manipulacions en els sistemes o per altres circumstàncies que generin la situació de risc.

2. Llevat dels casos d'urgència, l'empresa gestora dels serveis ha de comunicar les interrupcions temporals i ha d'informar de la seva incidència territorial i temporal, almenys amb 24 hores d'antelació, i li ha de donar publicitat pels mitjans que es trobin al seu abast. En aquests casos, també s'ha d'informar de la durada prevista, sempre que sigui possible.

3. La interrupció a càrrec de l'empresa gestora dels serveis i no derivada de força major, ni imputable a la conducta de la persona abonada, per un període continuat superior als deu dies, atorga el dret de la persona abonada a reclamar el reintegrament de la part proporcional de la quota fixa corresponent al nombre de dies d'interrupció, sempre que una disposició de rang superior a aquesta ordenança no estableixi el contrari.

4. L'empresa gestora dels serveis assumeix la reparació de les averies o fuites que es produeixin en els elements integrants dels sistemes de subministrament, excepte quan hagin estat a conseqüència de la conducta voluntària o involuntària d'altri. En aquests casos, l'empresa gestora dels serveis ha d'exigir a la persona responsable de l'avaria o la fuga la restitució tant dels danys ocasionats com dels imports deixats de facturar.

Article 19.

Garantia de pressió

1. De conformitat amb l'apartat 7.6 d'aquesta ordenança, l'empresa gestora dels serveis està obligada a mantenir una pressió estàtica permanent no inferior a 1,5 kg/cm² mesurada en el punt de lliurament a la persona abonada, excepte quan per causes justificades l'empresa gestora dels serveis comuniqui que no pot garantir aquesta pressió. En aquests casos la persona abonada ha d'assumir les instal·lacions d'elevació necessàries.

2. En aquells casos en què l'empresa gestora dels serveis apliqui un bombament o sobrepressió a determinades persones abonades, per complir amb la garantia de pressió establerta a l'anterior apartat, l'empresa gestora pot aplicar en la tarifa una repercussió per sobrecost del servei de subministrament.

3. La persona abonada pot demanar a l'empresa gestora dels serveis informació sobre els valors nominals de pressió màxima i mínima de la seva connexió. En cas que l'empresa gestora dels serveis hagi d'introduir, per raons del servei, canvis substancials sobre les condicions establertes, ho ha de notificar a les persones usuàries afectades.



Article 20.

Condicions sanitàries

1. L'empresa gestora dels serveis ha de garantir que l'aigua subministrada sigui apta per al consum humà en el punt de lliurament i que es respectin els criteris sanitaris fixats pel Reial decret 140/2003, de 7 de febrer, pel qual s'estableixen els criteris sanitaris de la qualitat de l'aigua de consum humà i la resta de normativa vigent.
2. No és responsabilitat de l'empresa gestora dels serveis garantir la qualitat de l'aigua després de qualsevol equipament col·locat per la persona abonada que modifiqui les característiques sanitàries de l'aigua subministrada (escalfadors, descalcificadors, tractament d'osmosi inversa...).

TÍTOL VI

PRINCIPIS GENERALS DEL SERVEI DE SANEJAMENT

Article 21.

Ús obligatori del sistema de sanejament

1. Tots els habitatges, edificis residencials o de serveis, magatzems, establiments comercials o industrials i altres instal·lacions que originin o puguin originar abocaments han de complir les disposicions establertes en aquesta ordenança, en el Pla general d'ordenació i el Catàleg d'elements i espais protegits del terme municipal de Manacor (BOIB núm. 1, d'1 de gener de 2022) i en la resta de disposicions aplicables en matèria de sanejament.

En especial estan obligats al compliment de les disposicions d'aquesta ordenança quan confrontin amb vials, públics o privats, en els quals existeixi xarxa de clavegueram en servei, i queden obligats a connectar-se a la xarxa de sanejament municipal amb sol·licitud prèvia de connexió i, si escau, a l'obtenció del corresponent permís d'abocament.

3. Resten prohibits els abocaments d'aigües residuals a cel obert, a clavegueres fora de servei, així com la seva eliminació per injecció al subsol, deposició sobre el terreny o mètodes similars.

Article 22.

Xarxes separatives

1. L'Ajuntament i l'empresa gestora del servei ha de realitzar les actuacions oportunes per establir una xarxa de pluvials. S'han de prioritzar aquelles actuacions que, per cabal i emplaçament, puguin ocasionar més afeccions a la ciutadania, al medi ambient (medi receptor) o als béns municipals.
2. El municipi de Manacor compta amb una dotació pràcticament completa als seus carrers de xarxes de clavegueram. La xarxa de clavegueram no recull els cabals de pluvials, ja que la xarxa va ser construïda modernament, ja en època turística, separant el sanejament en pluvials i clavegueram. Les aportacions d'aigües pluvials al clavegueram provenen de les aportacions fetes d'edificacions particulars.
3. Els nous desenvolupaments urbanístics han de preveure, en els seus projectes d'urbanització, xarxes de sanejament separatives, en què s'evacuen per conductes diferents les aigües pluvials i les aigües residuals, la qual cosa reduirà els desbordaments a les xarxes de sanejament durant les èpoques de pluja, i assegurarà el tractament correcte de les aigües residuals a les EDAR.
4. No s'admet la incorporació d'aigües d'escolament procedents de zones exteriors a l'aglomeració urbana o d'un altre tipus d'aigües que no siguin les pròpies per a les quals varen ser dissenyades.
5. S'han d'implementar sistemes urbans de drenatge sostenible per recollir les aigües d'escolament i poder tractar-les abans d'abocar-les al medi receptor i per reduir-ne l'impacte a les xarxes de sanejament.
6. Al seu torn i de forma gradual, l'Ajuntament i l'empresa gestora del servei han de realitzar les actuacions oportunes per prevenir l'abocament d'aigües pluvials des dels edificis al clavegueram.

7. Les característiques tècniques de les xarxes separatives s'han d'ajustar, a més del que indica aquesta ordenança, a tots aquells documents de caràcter tècnic que puguin ser necessaris per assegurar-ne la correcta execució.

Aquelles xarxes de sanejament on el funcionament hidràulic sigui per gravetat, han de tenir, com a mínim, capacitat suficient per poder evacuar la màxima ploguda de freqüència decennal i durada igual al temps de concentració associat a la xarxa.

8. Queda totalment prohibit connectar escomeses a xarxes de diferent naturalesa (interconnectar l'evacuació de les aigües residuals a la xarxa

d'aigües pluvials pública, o l'evacuació de les aigües pluvials a la xarxa d'aigües residuals pública).

En el cas de detectar-se'n, és motiu de sanció segons ho indica aquesta ordenança i es pot instar la propietat a efectuar les esmenes necessàries al més aviat possible. En cas de no executar-les en termini i forma adequada, i davant possibles repercussions ambientals, el servei municipal pot esmenar-les, i ha d'imputar a les persones titulars de la connexió tots els costos de les actuacions requerides, com també les penalitzacions que se'n puguin derivar.

Article 23.

Garantia de regularitat en la prestació del servei

L'empresa gestora dels serveis garanteix, dins els paràmetres establerts per la normativa reguladora en matèria d'abocaments, el servei de sanejament d'aigües residuals permanent a totes les persones abonades. El servei no es pot interrompre o suspendre si no és per algunes de les causes regulades en aquesta ordenança.

Article 24.

Interrupcions temporals del servei

1. L'empresa gestora dels serveis pot interrompre temporalment el subministrament pels següents motius:

- Quan sigui imprescindible per realitzar les operacions de manteniment, reparacions d'avaries o fuites o la millora de les instal·lacions.
- Quan existeixin raons d'interès públic que així ho aconsellin, com ara que les instal·lacions interiors puguin afectar la potabilitat de l'aigua de la xarxa de distribució o que calgui realitzar les obres necessàries que permetin mantenir en bon estat de funcionament les instal·lacions o concorrin situacions d'emergència, l'empresa gestora dels serveis pot interrompre de manera immediata el servei de clavegueram, i ha d'informar immediatament d'aquesta situació a l'Ajuntament i a les persones abonades. Aquesta interrupció només es pot efectuar quan la persona abonada hagi contractat únicament el servei de sanejament. En cas contrari, només pot suspendre el subministrament en els casos prevists en aquesta ordenança.

2. Llevat dels casos d'urgència, l'empresa gestora dels serveis ha de comunicar les interrupcions temporals i ha d'informar de la seva incidència territorial i temporal, almenys amb 24 hores d'antelació, i li ha de donar publicitat pels mitjans que es trobin al seu abast. En aquests casos, també s'ha d'informar de la durada prevista, sempre que sigui possible.

3. La interrupció a càrrec de l'empresa gestora dels serveis i no derivada de força major, ni imputable a la conducta de la persona abonada, per un període continuat superior a deu dies, atorga el dret de la persona abonada a reclamar el reintegrament de la part proporcional de la quota fixa corresponent al nombre de dies d'interrupció, sempre que una disposició de rang superior a aquesta ordenança no estableixi el contrari.

4. L'empresa gestora dels serveis assumeix la reparació de les avaries o fuites que es produeixin en els elements integrants dels sistemes d'abastament i de sanejament, excepte quan aquestes avaries hagin estat a conseqüència de la conducta voluntària o involuntària de terceres persones. En aquests casos, l'empresa gestora dels serveis ha d'exigir a la persona responsable de l'avaria o la fuga la restitució tant dels danys ocasionats com els imports deixats de facturar.

TÍTOL VII **ABOCAMENTS A LA XARXA DE SANEJAMENT**

Capítol I. *Classificació del abocaments*

Article 25.

Classificació dels abocaments

1. En funció de la procedència, els abocaments d'aigües residuals es classifiquen en:

- a) Abocaments domèstics.
- b) Abocaments no domèstics.

2. En funció de la càrrega contaminant de les aigües, els abocaments no domèstics es classifiquen en:

- a) Abocaments de baixa càrrega contaminant.
- b) Abocaments d'alta càrrega contaminant.



Article 26.

Caracterització del tipus d'abocament

1. Abocaments domèstics:

a) Es tracta d'abocaments procedents dels habitatges i edificacions amb objectiu social similar, en els quals l'aigua procedeix de l'activitat purament domèstica (higiene personal, usos alimentaris, pràctiques domiciliàries), sense addició ni connexió de cap altre tipus d'efluents.

Es pot aplicar aquesta modalitat exclusivament a locals destinats a habitatge, sempre que no s'hi realitzi activitat industrial, comercial o professional de cap tipus; també es pot aplicar als centres socials, residencials o centres sanitaris, si disposen d'una adequada gestió de residus i produeixen un abocament de característiques assimilables a les dels habitatges.

b) Els abocaments domèstics no han de sobrepassar els valors següents:

- Sòlids en suspensió: 400 mg/l
- Demanda química d'oxigen (DQO): 750 mg/l
- Olis i greixos: 120 mg/l
- Conductivitat: 2.000 µS/cm
- A més, tampoc no poden sobrepassar els límits ni les característiques establertes al PHIB.

2. Abocaments no domèstics:

S'aplica als abocaments en els quals l'aigua no s'utilitza per a finalitats domèstiques.

L'origen d'aquests abocaments pot ser:

a) Usos comercials: aquells que es generen quan l'aigua es destina a les necessitats de locals comercials i de negocis, com ara oficines, despatxos, botigues, centres d'ensenyament, centres esportius, clubs socials i recreatius, garatges o cotxeres; també són els usos relacionats amb hoteleria, restauració, allotjament i oci.

b) Usos industrials: aquells que es generen després de la utilització de l'aigua com un element directe o indirecte d'un procés de producció.

c) Especials: volums aportats directament al sistema de depuració per camions tanc, cisternes o similars, o extraordinàriament i amb autorització prèvia, en algun punt específic i determinat de la xarxa de sanejament d'abocaments amb característiques particulars, a través de la seva recollida, transport i lliurament controlat.

2.1. Els abocaments no domèstics de baixa càrrega contaminant no han de sobrepassar els valors següents:

- Sòlids en suspensió: 400 mg/l
- Demanda química d'oxigen (DQO): 750 mg/l
- Olis i greixos: 120 mg/l
- Conductivitat: 2.000 µS/cm
- A més, tampoc no poden sobrepassar els límits ni les característiques establertes al PHIB.

a) Amb caràcter general tenen la consideració d'abocaments domèstics de càrrega baixa tots aquells efluents procedents de consums industrials i comercials (quan no hi hagi producció o transformació de béns o productes), inclosos els usos relacionats amb hoteleria, restauració, allotjament i oci, com també organismes oficials, dependències i serveis municipals, i altres persones o entitats usuàries segons el contracte de subministrament d'aigua.

b) Les activitats l'abocament que tinguin aquesta caracterització tenen, pel que fa a l'ordenança, la consideració d'abocaments assimilables a domèstics.

c) Aquells usos comercials que, per la seva naturalesa i activitat, haurien d'estar considerats abocaments no domèstics de baixa càrrega contaminant (bars, restaurants, hotels, tallers de reparació...) però que sobrepassin aquests valors, i compleixin el que estableix l'annex I, tenen la consideració, únicament a l'efecte d'autorització d'abocament, com a abocaments assimilables a domèstics, sempre que no superin els límits establerts per al paràmetre de conductivitat i instal·lin a les seves xarxes interiors arquetes separadores de greixos i/o decantador de sòlids adaptades als volums d'abocament, i en realitzin la retirada a través d'una empresa gestora autoritzada.

d) Excepcionalment, el paràmetre conductivitat no ha de ser un factor limitant en casos justificats on les anàlitzes de caracterització de l'aigua de proveïment en el terme municipal de Manacor, i concretament en els punts de subministrament d'aigua en cadascun dels nuclis de població, presentin valors de conductivitat elevats.

2.2. Tenen la consideració d'abocaments no domèstics d'alta càrrega contaminant tots els abocaments procedents de consums industrials i comercials en els quals hi hagi producció o transformació de béns i productes, i aquells altres abocaments que, independentment del seu



origen, sobrepassin els valors paramètrics dels abocaments no domèstics de baixa càrrega contaminant, excloent-hi el que indica l'apartat 2.1.c.

Article 27.

Canvi de caracterització de l'abocament

1. La persona o entitat titular de l'abocament, en cas de considerar que la caracterització del seu abocament no s'ajusta a les seves característiques fisicoquímiques, ha de sol·licitar un canvi del tipus d'abocament presentant una nova sol·licitud d'autorització, acompanyada amb les corresponents anàlisis de caracterització.

En cas de disposar de més d'un punt d'abocament a la xarxa de sanejament pública, han de presentar-se anàlitzes de caracterització per a cadascun dels punts. L'autoritat competent ha de prendre com a referència per a la caracterització de l'abocament l'anàlitzes amb els resultats menys favorables.

La nova qualificació de l'abocament és efectiva una vegada que els serveis tècnics municipals han realitzat les comprovacions pertinents.

2. En el supòsit que la inspecció determini que no dona lloc al que se sol·licita, perquè no s'ajusta al que estableix aquesta ordenança, es poden facturar les despeses generades per la inspecció i anàlisis realitzades, que s'han de valorar segons les taxes oficials en vigor.

3. Els serveis municipals poden modificar la qualificació de l'abocament en funció de les campanyes de mostreig i anàlisi dels paràmetres i límits establerts en aquesta ordenança, per tal d'assegurar els principis d'equitat entre les diferents persones o entitats usuàries de la xarxa municipal. La nova qualificació de l'abocament té efectes des de la data en què s'ha realitzat la inspecció.

Article 28.

Abocaments prohibits

1. Independentment de la caracterització del tipus d'abocament, queda prohibit abocar o permetre que s'aboquin directament o indirectament, a la xarxa de sanejament, aigües residuals o qualsevol altre tipus de residus sòlids, líquids o gasosos que, per mor de la seva naturalesa, propietats o quantitat, causin o puguin causar per si sols o per interacció amb altres residus, afeccions al medi ambient, als recursos hidràulics i processos biològics associats a la conservació de la xarxa de sanejament, com també als processos de depuració realitzats en les depuradores, o al seu personal, incloent-hi, entre d'altres:

a) Descàrregues de camions sense la deguda autorització.

b) Aigües procedents de treure o aflorar aigua del nivell freàtic.

c) Mescles explosives: s'entenen com a tals aquells sòlids, líquids, gasos o vapors que, per raó de la seva naturalesa o quantitat, siguin o puguin ser suficients, per si mateixos o en presència d'altres substàncies, per provocar ignició o explosions.

En cap moment, mesuraments successius efectuats mitjançant un explosímetre, en el punt de descàrrega de la xarxa, no han d'indicar valors superiors al 5 per 100 del límit inferior de l'explosió, ni tampoc una mesura aïllada haurà de superar en un 10 per 100 l'esmentat límit.

d) Els gasos procedents de motors d'explosió o qualsevol altre component que pugui donar lloc a mescles tòxiques, inflamables o explosives amb l'aire: benzina, nafta, petroli i productes intermedis de destil·lació, querosè, xilè, èters, aldehids, alcohols, cetones, peròxids, clorats, perclorats, bromurs, carburers, hidrurs, nitrurs, sulfurs, etc.

e) Dissolvents o líquids orgànics immiscibles en aigua, combustibles i/o inflamables, i olis volàtils.

f) Residus sòlids o viscosos: aquells que provoquin o puguin provocar obstruccions o sediments en el flux del sistema integral de sanejament o que puguin interferir en el transport d'aigües residuals i obstaculitzin les tasques de conservació, manteniment i neteja de les xarxes de sanejament, o provoquin perturbacions en l'adequat funcionament dels processos i operacions de les EDAR.

g) Líquids que, complint amb la limitació de temperatura, puguin adquirir consistència pastosa o sòlida a l'interior de la xarxa de sanejament.

h) Líquids que continguin productes susceptibles de precipitar o depositar a la xarxa de sanejament, o de reaccionar amb les aigües de la xarxa i produir substàncies compreses a qualsevol apartat, com també la salmorra derivada dels processos de dessalinització d'aigua marina.

2. Aquestes substàncies prohibides, en qualsevol de les seves dimensions, inclouen: greixos, budells, teixits animals, fems, ossos, pell, pèls, carn, entranyes, sang, plomes, cendres, escòries, arenes, calç, morters, residus de formigoneres i de ciment, aglomerants hidràulics, fragments de pedres, marbre, metall, vidre, palla, encenalls, retallades de gespa, pedaços, llúpol, deixalles de paper, fusta, plàstic, quitrà, com també residus i productes amb quitrà procedents d'operacions de refinament i destil·lació, residus asfàltics i processos de combustions, olis lubricants i similars, minerals o sintètics, incloent-hi aigua-oli, emulsions, detergents, agents escumats i, en general, tots aquells sòlids de qualsevol procedència amb mida superior a 1,5 cm en qualsevol de les seves dimensions.

En aquest sentit es prohibeix la instal·lació de trituradores domèstiques o industrials per evitar la incorporació d'aquests residus a la xarxa de sanejament.

a) Matèries acolorides i/o colorants: són aquells sòlids, líquids o gasos, com ara tints, vernissos, laques, pintures, pigments i altres productes afins, que incorporats a les aigües residuals les acolorixen de tal forma que no poden eliminar-se amb cap dels processos de tractament usuals que s'empren a les estacions depuradores d'aigües residuals.

Se'n pot admetre l'evacuació si se'n demostra la desaparició en el tractament convencional de les EDAR o se'n justifica degudament la degradabilitat.

b) Substàncies corrosives: són aquells sòlids, líquids, gasos o vapors que provoquin corrosions al llarg del sistema integral de sanejament, tant en equipaments com en instal·lacions, capaços de reduir-ne considerablement la vida útil o produir avaries. S'hi inclouen les següents substàncies: àcid clorhídric, nítric, sulfhídric, carbònic, fòrmic, acètic, làctic i butíric, lleixius de sosa o potassa, hidròxid amònic, carbonat sòdic, aigües de molt baixa salinitat i gasos com el sulfur d'hidrogen, clor, fluorur d'hidrogen, diòxid de carboni, diòxid de sofre i totes les substàncies que, reaccionant amb l'aigua, formin solucions corrosives, com ara sulfats i clorurs.

c) Substàncies radioactives: substàncies radioactives o isòtops, en qualsevol de les seves formes, de vida mitjana o curta i/o concentració, de forma que puguin provocar danys i/o perill al personal i les instal·lacions de sanejament.

d) Substàncies nocives: qualsevol sòlid, líquid o gas, ja sigui pur o barrejat amb altres residus, que per la seva naturalesa i/o quantitat pugui ocasionar qualsevol molèstia o perill per a la població o per al personal encarregat de la neteja i conservació de la xarxa de sanejament o EDAR.

e) Residus que produeixen gasos nocius: són els residus que produeixen gasos nocius a l'atmosfera del clavegueram, col·lectors i/o emissaris en concentracions superiors als límits següents:

| Cc/m ³ d'aire | |
|--------------------------------------|-------|
| Monòxid de carboni (CO) | 100 |
| Amoniac (NH ₃) | 100 |
| Clor (Cl ₂) | 1 |
| Brom (Br ₂) | 1 |
| Sulfhídric (SH ₂) | 20 |
| Cianhídric (CNH) | 10 |
| Diòxid de sofre (SO ₂) | 10 |
| Diòxid de carboni (CO ₂) | 5.000 |

f) Residus tòxics i perillosos: són aquells residus sòlids, líquids o gasosos, industrials o comercials, que per les seves característiques tòxiques o perilloses requereixen un tractament específic i/o control periòdic dels seus efectes potencials, i especialment els següents: acenaftè, acrilonitril, acroleïna (Acolín), alaclor, aldrina (Aldrín), quitrà, antimoni i compostos, antracè, asbests, atrazina, benzè, benzdina, benzo(a)pirè, beril·li i compostos, bromat, cadmi, carboni tetraclorur, clordà (Chlordane), clofenvinfós (pesticida organofosforat), clorpirifòs (insecticida), cloroalcans, clorobenzè, cloroltà, clorofenols, cloroform, cloronaftalè, cobalt i compostos, dibenzofurans policlorats, diclorodifeniltricloroetà i metabòlits (DDT), diclorobenzens, diclorobenzidina, 1,2-dicloroetà, dicloroetilens, 2,4-diclorofenol, diclorometà, dicloropropà, dicloropropè, dieldrina (Dieldrín), di(2-etilhexil)ftalat (DEHP), 2,4-dimetilfenols o xilenols, dinitrotoluen, diuron, endosulfà i metabòlits, endrina (Endrín) i metabòlits, epiclorhidrina, èters halogenats, etilbenzè, fluorantè, ftalats d'èters, halometans, heptaclor i metabòlits, hexaclorobenzè (HCB), hexaclorobutadiè (HCBD), hexaclorociclohexà (HTB, HCCH, HCH, HBT), hexaclorociclopentadiè, hidrazobenzè (Diphenylhydrazine), hidrocarburs aromàtics policíclics (PAH), isodrín, isodrina, isofrona (Isophorone), isoproturon, mercuri, metolaclor, molibdè i compostos, naftalè, nitrobenzè, nitrosamines, nonilfenol, octilfenol, plaguicides, pentaclorobenzè, pentaclorofenol (PCP), percloroetilè, pesticides, policlorats bifenils (PBC's), policlorurs trifenils (PCT's), simazina, 2,3,7,8-tetraclorodibenzo-p-dioxina (TCDD), tetracloroetà, tetracloroetilè, triclorobenzens, 1,1,1-tricloroetà, tal·li i compostos, tel·luri i compostos, terbutilazina, titani i compostos, toluè, toxafè, tributilestany i compostos, tricloroetà, tricloroetilè, trihalometans, trifluralina, urani i compostos, vanadi i compostos, clorur de vinil.

g) Les substàncies químiques de laboratori i compostos farmacèutics o veterinaris nous, identificables o no, els efectes dels quals puguin suposar risc sobre el medi ambient o la salut humana.

h) Residus sanitaris i fàrmacs obsolets i caducats que, encara que no hagin estat esmentats de forma expressa anteriorment, puguin produir greus alteracions a les estacions depuradores, àdhuc en petites concentracions, com és el cas dels antibiòtics.

i) Abocaments industrials líquids, concentrats, d'un sol ús, el tractament dels quals correspongui a una planta específica.

j) Abocaments discontinus procedents de la neteja de tancs d'emmagatzematge de combustibles, reactius o matèries primeres. Aquesta neteja s'ha d'efectuar de manera que l'evacuació no sigui a la xarxa de clavegueram municipal.

k) Altres abocaments: els abocaments prohibits expressament per la legislació vigent o per modificacions futures.



Article 29.

Abocaments permesos

1. Es consideren abocaments permesos aquells que no estan inclosos en l'article anterior i la caracterització paramètrica dels quals es troba dins els límits de contaminació indicats al PHIB.
2. Queda totalment prohibida la dilució dels abocaments per aconseguir nivells de concentració dins els límits establerts al PHIB.

Capítol II.

Autorització d'abocament

Article 30.

L'autorització d'abocament

1. Tot habitatge, edifici o activitat que aboqui les seves aigües residuals a la xarxa de clavegueram públic ha de disposar de l'autorització d'abocament, per tal de comprovar que el seu ús s'acomoda a les normes establertes, i que la composició i les característiques de les aigües evacuades es mantenen dins els límits d'emissió fixats.
2. L'autorització d'abocament a la xarxa de clavegueram s'ha de formalitzar entre l'Ajuntament de Manacor, a través de cada empresa gestora de l'aigua del municipi de Manacor, com a responsable de la xarxa de clavegueram, i la persona abonada de l'immoble, persona arrendatària, titular o titulars de la finca, local, activitat o indústria que hagi d'abocar, o qui els representi, que reuneixin les condicions previstes en aquesta ordenança, i que han d'obligar-se al compliment de tots els preceptes que s'hi contenen.
3. La formalització dels contractes de serveis en cas que sigui d'abocaments de tipus domèstics equival a l'autorització d'abocament.
4. En el cas de traspassos i subrogació d'activitats, és necessari revisar l'autorització d'abocament.
5. La sol·licitud d'autorització d'abocament l'ha de realitzar la persona abonada per iniciativa pròpia o a instància de cada empresa gestora de l'aigua del municipi de Manacor. Juntament amb la corresponent sol·licitud, ha de presentar una caracterització de l'efluent en el moment més representatiu, i les anàlisis necessàries per a la seva caracterització han de ser efectuades per laboratori autoritzat, inscrit en el registre de Laboratoris de Salut Ambiental de les Illes Balears o equivalents.

Les despeses derivades d'aquesta caracterització han d'anar a càrrec de la persona o entitat sol·licitant de l'autorització d'abocament.

Article 31.

Abocaments d'aigües residuals domèstiques i no domèstiques de càrrega baixa assimilables a les domèstiques

1. Els abocaments d'aigües residuals domèstiques i els abocaments d'aigües residuals no domèstiques de càrrega baixa assimilables a domèstiques estan autoritzats, sense necessitat de sol·licitud prèvia d'abocament, en el moment que es formalitzi el corresponent contracte de servei de sanejament i sempre que estigui autoritzada l'escomesa i es compleixin les condicions que es fixen en aquesta ordenança i en la resta de normativa d'aplicació.
2. Els serveis municipals poden exigir a la persona sol·licitant la caracterització de l'abocament, quan s'identifiquin condicions d'abocament que no concordin amb la seva naturalesa domèstica o s'observin pràctiques que incompleixen aquesta norma, i ocasionin una repercussió directa al medi receptor.

Article 32.

Abocaments d'aigües residuals no domèstiques de càrrega alta

1. En el cas d'abocaments d'aigües residuals no domèstiques de càrrega alta és obligació sol·licitar l'autorització d'abocament igual que les aigües especials, i s'ha de corregir, en funció de la seva singularitat, el model d'autorització d'abocament utilitzat.
2. En el cas d'activitats incloses en l'annex 1 del Reial decret legislatiu 1/2016, de 16 de desembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de prevenció i control integrats de la contaminació, o normes que la substitueixin, i que efectuïn abocaments d'aigües residuals a xarxes de sanejament, han de sol·licitar "l'autorització ambiental integrada" a la Conselleria de Medi Ambient. Es tracta d'una autorització atorgada amb caràcter previ a qualsevol altra autorització o llicència substantiva exigible, de caràcter vinculant per a tot el que fa al condicionament ambiental.
3. Quan una instal·lació vulgui efectuar algun canvi en la composició o el volum de l'abocament respecte de les dades declarades a la sol·licitud d'abocament, ha de presentar, amb caràcter previ, una nova sol·licitud en la qual es facin constar les noves dades i característiques de l'abocament.



4. Les diferents empreses gestores de l'aigua del municipi de Manacor han de facilitar l'imprès de sol·licitud d'autorització d'abocament, que ha d'emplenar la persona sol·licitant, qui s'ha de responsabilitzar de la veracitat de les dades que hi declara.

La informació general que pot contenir la sol·licitud ha d'incloure, entre d'altres:

a) Dades d'identificació de la persona sol·licitant (nom, adreça, CNAE i CIF de l'entitat jurídica sol·licitant, com també les dades d'identificació de la persona representant de l'entitat que efectua la sol·licitud).

b) Ubicació i característiques de la instal·lació o activitat.

En referència a la producció:

c) Descripció de l'activitat, instal·lacions i processos que es desenvolupen que puguin influir en l'abocament final.

d) Matèries primeres o productes utilitzats com a tals, indicant-ne les quantitats.

e) Descripció del producte objecte de fabricació, com també dels productes intermedis o subproductes si n'hi ha, indicant-ne la quantitat, les especificacions i el ritme de producció.

f) Destinació que es dona als subproductes originats en la depuració, si n'hi ha, en funció de les característiques, segons el que disposa la legislació vigent.

En referència als abocaments:

g) Volum d'aigua residual de descàrrega i règim d'aquesta: horari, durada, cabal mitjà, cabal punta i variacions diàries, mensuals i estacionals, si n'hi ha.

h) Característiques fisicoquímiques i concentracions de les aigües residuals, que incloguin tots els paràmetres que es descriuen en aquesta ordenança, sens perjudici que puguin sol·licitar-se determinacions no descrites específicament a la norma, que han d'incloure els valors màxims, mínims i mitjans, com també la informació necessària per a la identificació correcta de les característiques de l'abocament.

Tractament previ dels abocaments:

i) Descripció de les instal·lacions de correcció de l'abocament existents o previstes, amb plànols o esquemes de funcionament i dades de rendiment d'aquestes instal·lacions, com també la composició final dels abocaments descarregats amb els resultats de les anàlisis d'engedada realitzades, si escau. Ubicació d'aquestes instal·lacions i punt final de l'abocament al sanejament municipal.

Plànols:

j) Plànols de situació, planta, conduccions, instal·lacions mecàniques de detall de la xarxa de sanejament i arquetes dels pous de registre i dels dispositius de seguretat, si n'hi ha, amb dimensions, situació i cotes.

D'altres:

k) Subministrament d'aigua (xarxa, pou...).

l) Volum d'aigua que es consumeix o preveu consumir la indústria, tant de la xarxa de proveïment com de pou o altres orígens.

m) Dispositius de seguretat adoptats per prevenir accidents en els elements d'emmagatzematge de matèries primeres, compostos intermedis o productes elaborats susceptibles de ser abocats a la xarxa de clavegueram.

n) Projecte de mesures preventives, correctives de seguretat i/o reparadores per a suposat accident o emergència d'abocaments.

o) Altres dades que l'Ajuntament pugui fixar per considerar-les també necessàries a l'efecte de concedir totes les circumstàncies i els elements involucrats en els abocaments d'aigües residuals.

Article 33.

Resolució

1. En funció de l'estudi de les dades proporcionades per la persona abonada, s'ha d'informar la persona sol·licitant, en cas de ser necessari, dels requisits per autoritzar l'abocament.

2. Si transcorreguts sis mesos des de la comunicació no s'han complert els requisits indicats, s'entén que s'ha desistit de la sol·licitud, i se'n declara tot seguit aquest desistiment.

3. L'autorització de l'abocament no s'entén concedida fins que la persona o entitat sol·licitant n'obtingui l'autorització expressa i s'ha de concedir quan s'hagin executat totes les actuacions exigides perquè es compleixin els requisits, i s'hagin realitzat les comprovacions que considerin pertinents els serveis municipals. Es pot resoldre amb:

a) Autorització d'abocament. S'atorga quan les característiques s'ajusten al que estableix aquesta ordenança i altres normatives d'aplicació, i es pot incloure en l'autorització, entre d'altres:

- Limitacions relatives a les concentracions màximes i mitjanes dels paràmetres de contaminació.
- Els cabals i horaris de descàrrega.
- Els requisits quant a l'adequació de les instal·lacions per a la inspecció, presa de mostres i pla d'autocontrol.
- Altres condicions complementàries que garanteixin el compliment d'aquesta ordenança, com ara programes de vigilància del manteniment de les instal·lacions i certificacions periòdiques o programes de control d'abocaments.
- En cas de requerir-se anàlisi d'autocontrol, les determinacions i els resultats han d'estar a la disposició dels serveis





municipals encarregats de la inspecció i el control d'abocaments.

b) Autorització provisional d'abocament. S'ha d'atorgar per un període màxim que han de determinar els serveis municipals, on s'han d'indicar les condicions particulars a les quals han d'ajustar-se els abocaments i els dispositius de control, la mesura de cabal i el mostreig que han d'instal·lar-se per a l'obtenció del permís. Si transcorregut el termini concedit no han finalitzat les actuacions requerides per autoritzar l'abocament, s'ha de sol·licitar per escrit una pròrroga. En tot cas, aquesta situació d'autorització provisional no es pot perllongar per un període superior als 18 mesos.

c) Denegació de l'abocament. Es produeix quan l'abocament presenta característiques no corregibles a través del tractament pertinent.

Article 34.

Validesa de l'autorització

Excepte existència d'altres normes de rang superior, l'autorització d'abocament ha de tenir un període de validesa de tres anys, i s'ha de renovar de forma automàtica, amb la comprovació prèvia de les dades, si no es donen els supòsits següents:

- a) Que hi hagi canvi en la propietat o en el nom de la raó social.
- b) Que es realitzin modificacions en els sistemes de producció que variïn qualitativament o quantitativament l'abocament.

Article 35.

Modificació, suspensió i extinció de l'autorització

1. L'autoritat competent pot modificar les condicions de l'autorització d'abocament quan les circumstàncies que en varen motivar l'atorgament s'hagin alterat o en sobrevinguin unes altres que, si haguessin existit anteriorment, n'haurien justificat la denegació o l'atorgament en termes diferents; i si escau, l'autoritat competent pot suspendre temporalment el servei de sanejament, fins que se superin aquestes circumstàncies.

2. La persona abonada ha de ser informada amb antelació de les possibles modificacions i ha de poder disposar del temps adequat per adaptar-se al seu compliment.

3. Amb independència del període de validesa general establert, les autoritzacions d'abocament s'extingeixen per qualsevol de les causes següents:

- a) Per petició de la persona o entitat titular de l'abocament.
- b) Per cessament o canvi en l'activitat origen de l'abocament autoritzat.
- c) Per modificació substancial de les característiques fisicoquímiques de l'abocament, sempre que no s'hagi rebut cap notificació d'inici de modificació de l'autorització d'abocament, i que suposin, entre d'altres:

- una variació superior al doble dels cabals consignats en la sol·licitud d'abocament com a cabals diaris abocats,
- una variació superior al doble dels valors de composició fisicoquímica dels abocaments,
- l'existència d'abocaments no permesos,
- l'incompliment de les prohibicions i limitacions establertes en aquesta ordenança o aquelles establertes en l'autorització.

d) Per accions derivades de l'abocament, no esmenables, i causants de riscos greus de danys per a altrí, el medi ambient o les instal·lacions.

e) Per incompliment de les condicions imposades en l'autorització de l'abocament.

4. L'extinció de l'autorització d'abocament és efectiva des de la data de comunicació a la persona interessada i dona lloc a la clausura de les instal·lacions d'abocament.

Els casos dels apartats 3c, 3d i 3e d'aquest article, pel fet de tractar-se d'abocaments no autoritzats, donen lloc a incoar un procediment sancionador, i si es tracta d'una activitat es pot instruir un expedient de suspensió si per al funcionament d'aquesta activitat és indispensable l'abocament.

Amb independència de les sancions que els siguin imposades, les persones o entitats infractores poden ser obligades a reparar els danys i perjudicis ocasionats.

5. La represa d'un abocament quan se n'hagi extingit l'autorització requereix una nova sol·licitud, que s'ha de tramitar en la forma establerta en aquesta ordenança.



Article 36.

Instal·lacions d'inspecció i control

A l'efecte de la determinació de la càrrega contaminant, els establiments que aboquin aigües residuals no domèstiques han de posar al servei del personal inspector les següents instal·lacions d'inspecció i control:

a) Pou o arqueta de registre. Abans de la connexió al sistema i en totes i cadascuna de les connexions que posseeixi, ha de disposar d'una arqueta de registre lliure de qualsevol mena d'obstacle i accessible en tot moment al personal inspector, ubicada sempre que sigui possible dins de la parcel·la objecte de l'activitat industrial. A aquest efecte, les indústries han d'unificar sempre que sigui possible llurs abocaments, respectant les xarxes separatives allà on existeixin. Així mateix han de trametre a l'empresa gestora dels serveis els plànols de construcció i situació dels pous i aparells complementaris per a la seva identificació i cens.

En el cas d'activitats obligades a sol·licitar el permís d'abocament, les característiques d'aquesta arqueta s'han de determinar en el corresponent permís. Per contra, en activitats no sotmeses a aquest permís, l'arqueta s'ha d'ajustar als requisits mínims establerts en la legislació aplicable. No obstant això, amb la petició prèvia de la persona interessada i l'informe favorable previ dels serveis tècnics, la persona usuària pot redactar un projecte detallat d'un altre tipus de pou, arqueta o element alternatiu, i sotmetre'l a aprovació de l'empresa gestora dels serveis.

b) Aforament de cabals. L'arqueta ha de disposar, quan el permís d'abocament així ho estableixi, d'un element aforador, d'acord amb el que estableix la legislació vigent, amb un registre totalitzador per a la determinació exacta del cabal abocat. Si els volums d'aigua consumida i els volums d'aigua abocada són aproximadament els mateixos, la mesura de la lectura del cabal d'aigua per subministrament pot ser utilitzada com a aforament del cabal abocat, sempre que l'Ajuntament o l'empresa gestora dels serveis estimi adient aquesta aproximació.

c) Altres sistemes. Si les característiques de l'abocament ho requereixen, es pot establir al permís d'abocament l'obligatorietat d'instal·lar altres sistemes, com ara un analitzador en continu, sistema de presa de mostres automàtic, dipòsit de retenció, etc.

d) Manteniment. Les instal·lacions industrials que aboquin aigües residuals al sistema públic de sanejament han de conservar en perfecte estat de funcionament tots els equips de mesura, mostreig i control necessaris per a la realització de la vigilància i el control dels abocaments de les seves aigües residuals.

Article 37.

Mostreig i control automàtic

1. Quan les característiques de l'abocament ho requereixen, es pot establir al permís d'abocament, o posteriorment al permís, l'obligatorietat d'instal·lar altres sistemes de control, com ara un analitzador en continu, sistema de presa de mostres automàtic, dipòsit de retenció etc. Així com l'operativa de la captura de dades d'aquests sistemes.

2. L'empresa gestora dels serveis pot exigir la instal·lació de sistemes de mesura en continu i de mostreig sistemàtic dels paràmetres que en cada cas s'escaiguin, fins i tot amb la possibilitat de transferència automàtica de les dades recollides per aquelles indústries que hagin incorregut en incompliment de les condicions d'abocament o hagin modificat la seva activitat i siguin susceptibles d'episodis puntuals i/o accidentals d'abocament de càrregues contaminants que puguin significar episodis greus de contaminació o alteracions en el funcionament de l'EDAR.

Article 38.

Autocontrol per part de les instal·lacions

1. Les persones titulars dels permisos d'abocament han de realitzar els autocontrols que es defineixen als corresponents permisos. Si així s'estableix, han d'instal·lar en els seus pous de registre sondes, mostrejadors i mesuradors, i altres equips que compleixin les normes de qualitat i calibratge exigibles per tal d'autoavaluar els seus abocaments, i posar les dades obtingudes a disposició de l'empresa gestora dels serveis o transmetre la informació a temps real.

2. L'empresa gestora dels serveis pot efectuar calibratges per tal de determinar la validesa de les dades obtingudes.

3. Si el sistema ofereix prou garanties, l'empresa gestora dels serveis pot validar les dades així obtingudes i utilitzar-les als expedients de control dels abocaments corresponents a l'inspeccionat.

Capítol III.
Abocaments amb tractament especial

Sobre la base de les particularitats del municipi, amb una forta dependència del sector turístic durant els mesos d'estiu, i de les càrregues contaminants de determinades activitats, especialment les descàrregues de camions cisterna a les depuradores municipals, s'inclouen en



aquest capítol aquells abocaments que requereixen un tractament especial per assegurar el funcionament correcte tant de la xarxa de sanejament durant l'època de major càrrega (mesos d'estiu) com l'adequat tractament de les aigües residuals a les estacions depuradores del terme.

Article 39.

Descalcificadors, sistemes d'osmosis inversa i altres sistemes de tractament de l'aigua

1. Els abocaments de l'aigua de rebuig dels sistemes d'osmosis inversa, o qualsevol altre sistema de tractament d'aigua, ja siguin gestionats per persones usuàries o per empreses gestores del servei, que aboquin a la xarxa de clavegueram queden condicionats a l'autorització municipal en funció de les seves característiques quantitatives i qualitatives i el seu impacte a l'EDAR corresponent.
2. Les persones usuàries estan obligades a comunicar a l'empresa gestora del servei el tipus de tecnologia així com el tipus i la quantitat de producte utilitzat addicionat a l'aigua amb l'objectiu de poder quantificar-ne l'impacte a l'EDAR.
3. En general, queden prohibits els abocaments de l'aigua de rebuig dels sistemes d'osmosis i descalcificadors d'ús domèstic, o qualsevol altre sistema de tractament d'aigua, en aquells sectors que s'abasteixen d'aigua potable en un sector declarat d'aigües blanques.

Article 40.

Camions cisterna amb aigües residuals

1. Queda totalment prohibida la descàrrega directa mitjançant camions cisterna en els sistemes col·lectors de la xarxa de clavegueram.

En cas de detectar-se una descàrrega directa a la xarxa de sanejament, s'ha d'imposar una sanció segons el que preveu aquesta ordenança.

Excepcionalment i per motius justificats, com ara la reparació d'una canonada o una estació d'impulsió, pot evacuar-se directament des de camions cisterna a la xarxa de clavegueram, però estan únicament autoritzats a realitzar-ho els serveis municipals o els camions cisterna d'altres empreses que treballin per als serveis municipals.

2. La descàrrega d'aigües residuals pot realitzar-se directament a les estacions depuradores d'aigües residuals del municipi habilitades per acceptar-les, amb l'autorització prèvia de l'entitat titular de la instal·lació i complint amb els procediments de treball establerts, sens perjudici dels permisos exigibles per la legislació sectorial aplicable i les indicacions d'aquesta ordenança.

3. En cas de realitzar-se descàrregues procedents d'altres termes municipals, s'han de comunicar a l'entitat titular els motius pels quals no s'ha pogut realitzar la descàrrega a la corresponent instal·lació municipal. En cas de permetre'n la descàrrega, ha de tramitar-se i complir el que indica aquest article.

No es permeten les descàrregues procedents d'altres termes municipals sense complir el que indica el punt anterior.

4. Per tal de tenir un control de les descàrregues, les empreses autoritzades han de complir el que indiquen els procediments establerts per l'empresa gestora de l'explotació. L'incompliment, a més de comportar les corresponents sancions, pot ser motiu de prohibició de descàrregues futures.

L'entitat titular de la instal·lació, en funció de la naturalesa de l'abocament, el volum o característiques físiques que presenti, pot realitzar les analítiques de caracterització que estimi oportunes, seguint els procediments establerts en cada cas.

Si dels resultats obtinguts es deriva una caracterització d'abocament que supera el que estableix aquesta ordenança, a més dels costos de les analítiques de caracterització, l'empresa pot haver de pagar un coeficient de càrrega contaminant que ha de gravar sobre el volum de la descàrrega realitzada.

En casos justificats, pot requerir-se un tractament previ abans de l'evacuació a les instal·lacions, amb l'objecte d'evitar l'alteració del procés de depuració.

Si es detecta que les càrregues contaminants de les aigües abocades poden ocasionar una alteració dels processos de depuració i/o obstrueixen els elements mecànics existents a la zona habilitada per a la descàrrega de camions, l'entitat titular pot denegar la descàrrega i s'ha de tractar a través d'una empresa gestora autoritzada.

5. Les descàrregues realitzades durant el període comprès entre les 21.00 h i les 8.00 h, requereixen una sol·licitud prèvia, seguint les indicacions recollides en els procediments de treball elaborats per l'entitat titular de l'explotació.

6. L'incompliment de protocol pot ser motiu de sanció i prohibició de descàrregues futures.

7. En cas de detectar-se incidències a la zona de pretractament per un mal ús de les instal·lacions municipals fet per les empreses externes,

especialment durant l'horari nocturn, l'entitat titular de l'explotació pot sol·licitar les compensacions econòmiques corresponents per afrontar les despeses derivades del seu condicionament.

8. Les descàrregues s'han de fer evitant cabals instantanis excessius que puguin col·lapsar les entrades procedents de les estacions d'impulsió.

9. Les ordenances fiscals poden establir quotes de descàrrega de camions cisterna directament a les estacions depuradores del terme, en funció del volum descarregat.

Independentment d'aquesta quota de descàrrega, pot establir-se un coeficient de càrrega contaminant que gravi aquelles descàrregues la caracterització de les quals superi els límits establerts en aquesta ordenança.

Article 41.

Buidatge de piscines

1. Es prohibeix el buidatge total de les piscines públiques i privades, que només es pot fer en cas de reparació o per motius sanitaris.

2. S'ha d'evitar l'abocament dels buidatges parcials a la xarxa de clavegueram. En tot cas, han de ser els mínims requerits per complir amb la normativa de caràcter sanitari i s'han de reutilitzar en la mesura possible.

3. El planejament urbanístic o les ordenances municipals relacionades amb l'ús i estalvi de l'aigua i a l'efecte de gestionar la demanda, han de preveure mesures respecte a la limitació de construcció de noves piscines i la limitació de l'ús d'aigua de la xarxa municipal de proveïment per omplir-les.

Article 42.

Vàters químics portàtils (autocaravanes, banys públics, vaixells...)

1. Els efluent residuals dels banys portàtils són considerats aigües residuals industrials.

2. No poden evacuar-se de forma directa a la xarxa de clavegueram les aigües residuals l'origen de les quals siguin banys químics portàtils: es requereix un tractament previ abans de la seva evacuació a la xarxa municipal. En cas que no sigui possible aquest tractament, ha de gestionar-se a través d'una empresa gestora autoritzada.

Títol VIII

LES CONNEXIONS ALS SERVEIS D'ABASTAMENT I SANEJAMENT

Article 43.

La connexió de serveis

1. Les connexions als serveis de subministrament i sanejament es realitzen mitjançant els ramals d'escomesa externa definits en aquesta ordenança.

2. Estan obligats a disposar de connexió cada un dels immobles que jurídicament o físicament constitueixin una unitat independent d'edificació amb accés directe o indirecte, per mitjà dels elements comuns, a la via pública. A l'efecte d'aplicació d'aquesta ordenança, es considera unitat independent d'edificació el conjunt d'habitatges i/o locals amb un o més portals comuns d'entrada o una o més escales i els edificis comercials i industrials la construcció dels quals ha estat executada sota una mateixa llicència urbanística d'obres.

3. A tots els edificis de nova planta i en les reformes integrals dels edificis existents s'ha de disposar d'un comptador per a cada local, a més dels corresponents a cadascun dels habitatges, d'acord amb l'article 86 del Pla general d'ordenació urbana. No obstant l'anterior, s'ha de promoure la instal·lació de comptadors individuals a cadascun dels habitatges que formen part de la unitat independent d'edificació.

4. Quan existeixi, a judici de l'empresa gestora dels serveis, una causa justificada, la persona titular de l'ús d'un local comercial d'un edifici pot contractar connexions independents a càrrec seu.

5. Quan una finca o finques en règim de comunitat tenguin un espai amb serveis comuns, l'empresa gestora dels serveis pot obligar a contractar una connexió independent per a aquests serveis.

6. En tot cas, queda prohibit que els immobles comptabilitzats en una unitat independent d'edificació gaudeixin de la connexió establerta per a aquesta edificació, encara que pertanyin al mateix propietari o propietària.

Article 44.

Elements de la xarxa

1. En cas que qualche element de la xarxa de sanejament faci renou, vibracions o es trobi en mal estat, les empreses gestores del servei els han de reparar.
2. Si per alguna circumstància es constata que s'han produït danys a altri ocasionats per un mal estat dels elements de la xarxa, es poden reclamar les corresponents indemnitzacions, presentant la documentació pertinent a les oficines de les diferents empreses que gestionen l'aigua del municipi.
3. En el cas que obres programades a la xarxa de sanejament puguin ocasionar molèsties als veïnats i veïnades o afectin el trànsit rodat, s'ha de gestionar amb la Policia Local la forma de procedir i s'ha de comunicar a les persones residents mitjançant carta, bustiada, xarxes socials i/o publicació a la pàgina web de l'Ajuntament i/o les diferents empreses que gestionen l'aigua del municipi.

Article 45.

Modificacions de les condicions de la connexió

Les modificacions en les condicions d'utilització d'una connexió originades a conseqüència de trasllats de les escomeses o instal·lacions interiors, variacions importants de cabals, canvis d'ús o rehabilitacions d'immobles, tenen la consideració de noves connexions i, en conseqüència, és d'aplicació l'article 63 d'aquesta ordenança.

Article 46.

Particularitats a la fase d'obres

1. Tota obra en via pública ha de disposar dels corresponents permisos i llicències, i ha d'estar correctament delimitada i senyalitzada tant de dia com de nit per garantir la seguretat de qualsevol vianant i vehicle que circuli per la zona, d'acord amb les normes i ordenances aprovades en relació amb les obres en via pública.
2. De la mateixa manera, totes les actuacions puntuals que realitzin els serveis municipals en via pública s'han de senyalitzar mitjançant elements de seguretat abans d'iniciar-se els treballs.
3. Amb l'objecte d'agilitar els treballs en via pública dels serveis municipals, especialment en cas d'abocaments a la via pública o altres actuacions que requereixin una actuació immediata, s'han d'establir les mesures pertinents de coordinació amb les autoritats municipals competents en l'ordenació del trànsit rodat, en cas que les actuacions produeixin alteracions en el flux normal del trànsit i/o hi hagi vehicles que dificultin la realització de les tasques.
4. En el cas que els serveis municipals informin a les persones o entitats titulars de les llicències d'obra de la presència de conduccions o altres elements a la xarxa de sanejament, i s'hi produeixen trencaments o afeccions, la persona o entitat titular ha d'assumir els costos directes de reposició, com també aquells costos indirectes que puguin derivar-se de la necessitat d'intervenció dels serveis municipals.
5. Al seu torn i si com a conseqüència de qualsevol tipus d'obra (rehabilitació, reforma o construcció) es constata que de forma indirecta es produeixen afeccions a la xarxa pública municipal, tant de tipus estructural com en la vehiculació de l'aigua, tant aigües a dalt com aigües a baix de l'obra, la persona o entitat promotora ha d'assumir els costos de reparació i d'adequació de la xarxa, i deixar la infraestructura com es trobava inicialment.
6. En el cas que es produeixin trencaments de paviments en via pública, les persones o entitats titulars de les obres han de reposar-los amb les mateixes característiques que els destruïts, sense limitar-se únicament a la part d'obres realitzades, sinó que ha de comprendre tota la zona necessària per mantenir la uniformitat del paviment inicial.
7. L'evacuació d'aigües de qualsevol procedència (freàtiques, pluvials, vàters d'obres i similars) durant la fase d'obres, requereix, si s'han d'evacuar a la xarxa municipal, la sol·licitud d'abocament provisional, a més del compliment del que indica aquesta ordenança.
8. En cas d'obres en via pública dels serveis municipals mitjançant mitjans mecànics o eines que per les seves característiques produeixin renous o vibracions molestes i la no execució de les quals pugui ocasionar deteriorament en les condicions ambientals del medi receptor, com també afeccions greus en la salubritat dels residents, s'ha de regir pel que preveu l'ordenança municipal de protecció del medi ambient contra la contaminació per renous i vibracions.
9. Qualsevol síquia realitzada a l'espai urbà comporta l'obligació d'acabar l'obra amb un paviment determinat, regulat per la normativa municipal, i en òptimes condicions de servei. En cas que la síquia tengui una amplada superior a dos metres (2 m) i es realitzi sobre els carrils



de circulació o aparcament de la calçada, s'ha de reposar la capa d'asfalt de tota l'amplada dels carrils de circulació o aparcament afectats al llarg de la longitud completa de la síquia. Quan afecti a la voravia s'ha de reposar tota l'amplada de la voravia. Per la resta de rases la reposició dels paviments afectats s'ha d'ajustar a les determinacions de la llicència municipal concedida.

Article 47.

Execució de les obres necessàries per a la connexió dels serveis

1. Un cop la persona interessada ha abonat els imports acreditats, l'empresa gestora dels serveis tramita l'obtenció de les autoritzacions i permisos que siguin necessaris davant les entitats i organismes competents.
2. Un cop obtengui les autoritzacions o permisos necessaris, l'empresa gestora dels serveis ha d'executar les connexions en el termini màxim de quinze dies hàbils.
3. Les obres necessàries per a la connexió dels serveis les executa directament l'empresa gestora del servei o mitjançant l'empresa contractista encarregada o autoritzada per l'empresa gestora, i quan la part promotora o constructora ho sol·licita, se la pot autoritzar a realitzar directament la connexió del servei.

Article 48.

Execució de la connexió de subministrament

1. La connexió del servei de subministrament, mitjançant el ramal d'escomesa, s'efectua, sempre que sigui possible, per sota de la porta principal de l'edifici o el lloc d'accés més pròxim a la via pública.
2. No obstant això, la ubicació definitiva, així com la configuració concreta que adopti el ramal d'escomesa, la determina l'empresa gestora dels serveis en base a les característiques del sistema de subministrament de la zona. El dimensionat es fixa en funció de les característiques de les instal·lacions interiors, i s'ha de complir la normativa bàsica en la matèria.
3. Les característiques de les escomeses de subministrament són les següents:
 - a) S'han d'emprar materials aptes per a aigua potable.
 - b) El ramal ha de sortir de la canonada del carrer mitjançant una connexió amb collarí.
 - c) Hi ha d'haver una clau de pas a la vorera, en una arqueta.
 - d) El recinte del comptador ha de tenir unes dimensions suficients per a col·locar-hi. El conjunt ha d'estar format per una clau de pas amb vàlvula antiretorn, el comptador, una clau de purga i una segona clau de pas.

Les empreses gestores de serveis poden concretar les característiques bàsiques aquí enumerades mitjançant una instrucció tècnica, que ha de ser informada favorablement per l'Ajuntament.

Article 49.

Drets econòmics

1. Els drets de connexió constitueixen l'import que ha de satisfer la persona sol·licitant per gaudir de la connexió física entre els sistemes de subministrament i de sanejament i la instal·lació privada.
2. A banda dels drets de connexió, la persona sol·licitant ha d'abonar igualment els drets de servei, a fi i efecte que la unitat urbana pugui disposar dels serveis.
3. Un cop presentada la sol·licitud, i si no hi ha, a judici de l'empresa gestora dels serveis, cap causa de denegació de la connexió, s'ha de lliurar una valoració econòmica dels drets a satisfer, que cal fer efectiva en el termini màxim de dos mesos, a comptar des de la seva data del lliurament.
4. Vençut el termini atorgat sense que s'hagi verificat el pagament, s'entén que la persona sol·licitant desisteix de la sol·licitud.
5. L'import dels drets de servei i de connexió venen determinats per la tipologia d'ús de l'immoble al qual s'afecten, així com a les característiques de la unitat independent d'edificació a què es donarà servei, i es classifiquen d'acord amb alguna de les modalitats d'ús previstes en aquesta ordenança.

Article 50.

Condicions per gaudir de la connexió

1. En l'aplicació d'aquesta ordenança, es considera que un solar o immoble reuneix les condicions per poder connectar-se a la xarxa de distribució i gaudir del servei de subministrament d'aigua quan compleix les condicions següents:



- a) Que confronti amb un vial que disposi de xarxa de distribució d'aigua.
- b) Que el nou subministrament no representi una caiguda de pressió apreciable en el proveïment sobre el punt de connexió.
- c) Que l'immoble que s'ha d'abastar disposi d'instal·lacions interiors adequades a les prescripcions d'aquesta ordenança i la resta de normativa vigent, així com un sistema d'evacuació d'aigües residuals i pluvials tècnicament resolt.

2. Quan en una via pública estigui projectada una xarxa de distribució sota les dues voreres, l'existència d'aquesta xarxa a la vorera oposada a la corresponent al solar o immoble no suposa en cap cas el compliment de les condicions exposades.

Article 51.

Sistemes urbans de drenatge sostenible

1. Per tal de facilitar la gestió de l'aigua de pluja, s'ha de fomentar en edificacions, desenvolupaments urbans i infraestructures lineals l'ús de sistemes urbans de drenatge sostenible mitjançant tècniques de desenvolupament sostenible, amb l'objecte d'atenuar l'escorrentia superficial i la seva contaminació, i reduir desbordaments durant pluges intenses i pèrdues de qualitat del recurs, la qual cosa minimitza l'impacte de les aigües pluvials a les xarxes de sanejament i drenatge.

2. Les infraestructures noves que ocupin grans superfícies, com ara aparcaments, instal·lacions esportives i d'oci, com també d'altres que puguin generar una làmina d'aigua superficial important, han d'adoptar sistemes de drenatge sostenible que minimitzin l'impacte de les aigües pluvials a les xarxes de sanejament i drenatge i al seu torn permetin l'emmagatzematge per al seu ús posterior o la reincorporació al medi, tal com disposa l'article 51 del Pla hidrològic de les Illes Balears, aprovat mitjançant el Reial decret 49/2023, de 24 de gener.

3. S'han d'establir mesures per a la implantació de sistemes de drenatges sostenibles o sistemes de correcció hidrològica forestal i de xarxes separatives de pluvials i residuals, així com la construcció de tancs o basses de tempesta que permetin la minimització dels impactes de les aigües pluvials sobre els sistemes de sanejament.

Article 52.

Ús obligatori de la xarxa de sanejament

1. Totes les edificacions, establiments, activitats i instal·lacions han de fer ús de la xarxa de sanejament municipal en sòl urbà, atenent les condicions següents:

a) Ús obligatori: ja sigui amb caràcter definitiu o bé provisional, quan la xarxa es trobi a menys de cent (100) metres de l'edificació i sigui factible connectar-s'hi a través de vials d'ús públic o privat.

Aquesta distància s'ha de mesurar des del punt de l'edificació més pròxim a la xarxa de sanejament, seguint l'alineació dels vials afectats, conformement a les determinacions de la normativa urbanística.

Els costos d'aquestes obres són atribuïbles a les persones propietàries afectades, i l'abocament està condicionat a l'autorització pertinent i al que recull aquesta ordenança, la normativa urbanística o altres normes que puguin establir uns valors límit en els paràmetres d'abocament més restrictius.

En casos motivats, pot excloure's aquesta obligatorietat a través d'un informe tècnic justificatiu d'exempció. Les prolongacions de xarxes de sanejament públiques, quan no estiguin incloses en actuacions urbanístiques o es tracti d'obres municipals, han de ser realitzades pel servei municipal, que poden delegar-les en terceres persones sota la seva supervisió seguint els criteris tècnics i especificacions indicades en aquesta ordenança, en el Codi tècnic d'edificació (CTE) o normes que els substitueixin, i en els reglaments tècnics.

La totalitat de les despeses que s'originin per la prolongació de la xarxa són a càrrec de la persona particular.

Una vegada executada la prolongació, passa a propietat municipal i forma part de la xarxa de sanejament municipal.

b) Quan la distància sigui superior a cent (100) metres, no es pot autoritzar la connexió a la xarxa de sanejament sense l'autorització expressa de l'Ajuntament, i s'ha de presentar el corresponent projecte redactat per personal tècnic competent, que ha de tenir en consideració les especificacions tècniques incloses, o normes que la substitueixin, per obtenir l'aprovació de l'Ajuntament.

c) Les instal·lacions i prolongacions de xarxes de sanejament públic han d'emplaçar-se en terrenys de domini públic. No obstant això, quan per circumstàncies justificades a criteri del servei municipal no en sigui possible la instal·lació per vies públiques, pot permetre's en terrenys de propietat de la persona sol·licitant, sempre que posi a disposició mitjançant escriptura de servitud una superfície igual a la delimitada per una franja de dos (2) metres d'ample al llarg del recorregut de la xarxa, i hi permeti l'accés del personal del servei municipal.

d) Es poden autoritzar activitats els abocaments de les quals es realitzin directament o indirectament a llit públic, sempre que compleixin amb la legislació vigent de caràcter estatal o autonòmic i obtenguin l'autorització administrativa corresponent de l'Administració hidràulica competent.

e) Són de domini privat els llits pels quals ocasionalment discorren aigües pluvials si travessen, des de l'origen, únicament finques de domini particular. El domini privat d'aquests llits no autoritza per fer-hi obres ni construccions que puguin fer variar el curs natural de les aigües o alterar-ne la qualitat en perjudici de l'interès públic o de terceres persones, o la destrucció de les quals per la força de les avingudes pugui ocasionar danys a persones o coses.

f) Si no és possible que les aigües residuals produïdes es mantinguin dins els límits fixats en aquesta ordenança municipal per a l'abocament a la xarxa de sanejament públic, ni encara mitjançant les millors tècniques disponibles, la persona interessada ha de desistir en l'activitat que les produeix o adoptar les previsions necessàries, mitjançant la realització de les obres o instal·lacions que pertoquin, perquè les aigües residuals no admissibles a la xarxa de clavegueram pública o planta depuradora s'emmagatzemin i evacuin mitjançant els mitjans adequats a planta centralitzada, a un altre tipus de planta especial o a dipòsits de seguretat que en garanteixin una adequada destinació final, ajustat tot això a la normativa vigent.

Article 53.

Xarxes de sanejament de pluvials

1. A la xarxa de sanejament d'aigües pluvials, només s'hi pot evacuar aigua de naturalesa similar a la de pluja. En cas de detectar-s'hi l'abocament d'aigües de naturalesa residual, és motiu de sanció segons estipula aquesta ordenança.
2. En cas que no hi hagi xarxa de sanejament d'aigües pluvials, i que la xarxa unitària no sigui dimensionada per poder assumir l'aigua de pluja si fos el cas, excepcionalment pot evacuar-se l'aigua de pluja a la via pública per baix de la vorera.
3. A les instal·lacions industrials han de recollir-se de forma separada les aigües pluvials netes de teulades i les potencialment hidrocarburades. Les pluvials potencialment hidrocarburades han de sotmetre's a un tractament abans de ser abocades a la xarxa o utilitzades en les instal·lacions pròpies, com a mínim de decantació i separació d'hidrocarburs, i s'han de complementar amb aquells que siguin necessaris per aconseguir la qualitat adequada per ser usades posteriorment.
4. Es permet l'evacuació d'aigües freàtiques a la xarxa de pluvials si s'ha presentat una anàlisi de caracterització emesa per un laboratori autoritzat. Una vegada que l'han revisada els serveis municipals, pot autoritzar-se de forma provisional mentre durin les obres o bé de forma definitiva en cas de perdurar en el temps. A l'autorització s'hi ha de fixar la freqüència de les anàlisis de control per assegurar-ne la qualitat com també altres mesures que s'estimin oportunes.
5. Les empreses gestores del servei es reserven la potestat de realitzar anàlisis de control rutinàries, per contrastar els resultats presentats per la persona o entitat titular, tal com es disposa en l'article 105 del Pla hidrològic de les Illes Balears.

Article 54.

Requisits i característiques bàsiques de la connexió al sistema de sanejament

1. A més de respectar aquelles disposicions que singularment es puguin establir, totes les connexions han de complir amb les següents condicions:
 - a) El diàmetre interior del ramal d'escomesa externa no ha de ser en cap cas inferior a 16 centímetres de diàmetre, mentre que el pendent longitudinal ha de ser superior a l'1%.
 - b) S'ha d'instal·lar un sífo general a la sortida d'aigües residuals de cada edifici per evitar el pas de gasos i múrids. Aquest sífo ha d'estar format per un pou de bloqueig de formigó.

Les empreses gestores de serveis poden concretar les característiques bàsiques aquí enumerades mitjançant una instrucció tècnica, que ha de ser informada favorablement per l'Ajuntament.

Article 55.

Connexió d'instal·lacions especials

1. Les activitats industrials, en funció de les característiques dels seus abocaments, poden haver d'implantar pretractaments per acomplir amb els paràmetres prescrits per aquesta ordenança.
2. En instal·lacions hoteleres, grans blocs d'apartaments superiors a 12 habitatges, locals de restauració i similars s'han de disposar abans de l'escomesa i dins la propietat arqueta decantadores de greixos, amb una dimensió adequadament justificada.
3. En hotels, edificis de més de 12 habitatges, indústries i similars s'ha de realitzar l'escomesa d'aigües residuals directament a la xarxa amb un pou de registre que s'ha de situar sobre la canonada existent a la calçada. Per a la resta d'escomeses la connexió a la xarxa s'ha de realitzar per mitjà d'un pou de bloqueig registrable situat en el vial públic (voravia), i a continuació s'ha d'abocar a la canonada sense pou de registre addicional.
4. El permís d'abocament, en casos justificats, pot determinar la construcció de sistemes de mesura i mostreig automàtic de cabal col·locats en recintes interiors a la finca de la persona usuària amb accés directe per part del personal inspector. El manteniment d'aquest sistema va a càrrec de la persona usuària.



Article 56.

Elevació i desguassos interiors

1. En el cas que la cota d'un abocament no permeti l'escorrentia directe a la xarxa de clavegueram, la persona sol·licitant ha d'instal·lar al seu càrrec un grup d'elevació d'aigües residuals dins la seva propietat.
2. En el supòsit que no s'adoptin les mesures necessàries o s'adoptin en un grau insuficient, és responsabilitat de la persona titular el fet que, mitjançant el ramal d'escomesa externa, puguin penetrar en una finca particular aigües procedents de la xarxa pública.
3. La persona sol·licitant ha de preveure els mecanismes corresponents i les obres necessàries per impedir el retrocés de les aigües.

Article 57.

Conservació i manteniment de les connexions

Les obres de reparació, neteja, manteniment o qualsevol altra que l'empresa gestora dels serveis pugui realitzar per garantir un funcionament correcte del ramal d'escomesa externa no comprenen el tram interior de la finca, la responsabilitat de la qual és exclusiva de la persona abonada.

Article 58.

Altres actuacions públiques

L'empresa gestora dels serveis, en virtut d'aquesta condició, pot realitzar qualsevol treball de construcció, reparació, manteniment, neteja o variació dels ramals d'escomeses externa, inclòs el remodelatge o reposició del paviment afectat per aquells treballs.

TÍTOL IX
CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE SUBMINISTRAMENT I DE SANEJAMENT

Article 59.

Relació entre l'empresa gestora dels serveis i la persona abonada

1. La relació entre l'empresa gestora dels serveis i la persona abonada queda regulada mitjançant el contingut del contracte de servei i subsidiàriament per allò que estableix aquesta ordenança i la resta de normativa que sigui d'aplicació.
2. No es pot dur a terme cap servei sense que les parts hagin formalitzat per escrit el corresponent contracte de serveis, en el qual s'inclouen els termes i les condicions particulars pactades pels serveis.
3. Cada servei i ús ha de tenir un contracte que es pot subscriure amb la persona propietària o usuària de l'habitatge, local o indústria, o amb la persona que legalment la pugui representar.
4. El contracte s'ha d'establir per a cada tipus de servei, i és obligatori formalitzar contractes independents per aquells serveis que exigeixin l'aplicació de tarifes o condicions diferents o quan així s'estableixi expressament en aquesta ordenança.
5. L'empresa gestora dels serveis està obligada a formalitzar el contracte de servei a qualsevol persona que ho demani i compleixi els requisits establerts en aquesta ordenança i la resta de normativa jurídica d'aplicació.
6. Cada contracte de servei queda adscrit a les finalitats per a les quals s'ha concedit i queda prohibit dedicar-la a altres finalitats o modificar-ne l'abast, per la qual cosa sempre és necessària una nova sol·licitud.
7. La legitimitació per actuar davant l'empresa gestora dels serveis s'acredita mitjançant la titularitat del contracte. No s'atén cap reclamació sobre el servei que no sigui formulada per la persona abonada o persona que la representi legalment.

Article 60.

Contracte únic per subministrament i sanejament

Es tramiten de forma conjunta les sol·licituds dels serveis de subministrament i sanejament d'una mateixa persona usuària i un mateix objecte a subministrar i es formalitzen en un contracte únic.

Article 61.

Sol·licituds

1. Les sol·licituds del contracte de serveis s'han de realitzar per cada edifici residencial, habitatge, local, establiment o indústria, que constitueixin una unitat independent el dret d'ús del qual estigui legítimament atribuït al sol·licitant o a la persona que representa.
2. En el cas de comunitats de propietaris i propietàries, estan legitimades per sol·licitar els serveis aquelles persones que legalment les representin i disposin de poder suficient, i en els contractes provisionals la persona titular de la llicència municipal o l'empresa contractista de les obres, autoritzada per la persona titular.
3. La sol·licitud ha d'anar acompanyada de la documentació següent:
 - a) Acreditació i còpia del número d'identificació fiscal de la persona física o jurídica sol·licitant i, si escau, de la persona representant.
 - b) Acreditació documental de la condició de persona propietària de l'immoble o titular d'un dret d'ús sobre l'immoble.
 - c) Certificat oficial de la titularitat del número de compte per a la domiciliació bancària.
 - d) En el cas de sol·licitants de caràcter industrial, han de presentar, a més, la documentació que justifiqui l'ús de l'aigua per a la seva activitat (llicència d'ús, acreditació del compliment dels requisits de la Llei 3/1998, d'intervenció integral de l'administració ambiental, codi CCAE, etc.).
4. En funció del tipus d'ús a contractar la persona sol·licitant ha de presentar la següent informació addicional:
 - a) Ús domèstic: cèdula d'habitabilitat o, en el cas d'habitatges protegits, qualificació definitiva, i/o llicència de primera ocupació, d'acord amb la normativa vigent.
 - b) Comerços i indústries: CIF i escriptura de constitució de l'empresa.
 - c) Contractes provisionals per obres: llicència municipal d'obres en vigència. Estan exempts d'aquesta exigència els casos d'execució d'obres d'urbanització previstes en plans urbanístics o projectes d'urbanització.
 - d) Contractes municipals: l'autorització signada per l'Àrea de Contractació de l'Ajuntament.
5. L'empresa gestora dels serveis pot exigir tota aquella documentació que, d'acord amb l'establert a la normativa vigent o per a la correcta aplicació d'aquesta ordenança, pugui resultar també necessària.
6. Les persones físiques o jurídiques que tinguin deutes pendents d'abonament procedents de contractes anteriors no poden formalitzar nous contractes fins que no satisfacin íntegrament les seves obligacions, amb els recàrrecs i les despeses meritedes.
7. Les sol·licituds es poden efectuar de forma presencial a les oficines o pels mitjans posats a disposició de la persona sol·licitant.

Article 62.

Inspecció tècnica del servei

Com a tràmit previ per poder subscriure el contracte de serveis s'ha de realitzar una inspecció tècnica de la instal·lació de subministrament, de l'escomesa des de la xarxa i de la instal·lació interior de l'edifici que hagi de rebre el servei, a fi que l'empresa gestora dels serveis pugui comprovar que es compleixen les condicions establertes en aquesta ordenança i altra normativa vigent.

Si el resultat de la inspecció tècnica és favorable, aquesta inspecció té una vigència de dos mesos, durant els quals la persona sol·licitant pot contractar els serveis. Passats aquests dos mesos de vigència de la inspecció tècnica, s'entén caducada i per poder contractar s'ha de sol·licitar una nova inspecció.

En cas de ser desfavorable la inspecció, la persona abonada ha d'adequar la instal·lació. En casos excepcionals, de forma justificada el Servei pot efectuar tals treballs d'adequació de les instal·lacions per compte i a càrrec de la persona abonada, i amb la seva autorització.

Article 63.

Obligacions econòmiques

1. Per formalitzar el contracte, la persona o entitat interessada ha d'abonar els drets de connexió i de servei que corresponguin així com les tarifes d'alta que es trobin vinculades a l'alta dels serveis.
2. Aquests imports es liquiden mitjançant una factura emesa per part de l'empresa gestora en base a l'informe tècnic.
3. El pagament es pot fer mitjançant transferència bancària al número de compte facilitat per l'empresa gestora, targeta de crèdit o dèbit a les oficines de l'empresa gestora, en efectiu a les entitats indicades o a través de la pàgina web indicada, segons indiqui l'empresa gestora en cada

cas.

4. La factura té una validesa de 2 mesos a partir de la seva emissió. Passat aquest temps, s'ha de tornar a iniciar el procediment de sol·licitud de servei dels drets de connexió.

Article 64.

Formalització dels contractes de serveis

Si la inspecció tècnica resulta favorable i s'han satisfet les obligacions econòmiques es pot formalitzar, per duplicat, el contracte de serveis.

Article 65.

Causes de denegació del contracte

1. L'empresa gestora dels serveis pot denegar la prestació del servei i, per tant, la formalització definitiva del contracte per qualsevol de les causes següents:

- a) Per l'incompliment de les disposicions establertes en aquesta ordenança.
- b) Quan la persona o entitat sol·licitant o la persona representant es negui a signar el contracte o no accepti íntegrament el contingut del contracte.
- c) En cas que les instal·lacions de la persona sol·licitant no compleixin les prescripcions legals, reglamentàries i tècniques que han de complir les instal·lacions receptores.
- d) Quan la persona sol·licitant tingui deutes pendents d'abonament. En aquest supòsit, no pot contractar amb l'empresa gestora dels serveis fins que no satisfaci les seves obligacions amb els recàrrecs i les despeses meritades. Els membres d'una unitat familiar que gaudeixin del mateix contracte no poden utilitzar la rotació dels seus components en la titularitat del servei mentre no es liquidi l'import generat pel contracte original.
- e) Quan amb l'objecte pel qual se sol·licita el servei existeixi un contracte en vigor.
- f) Quan no es disposi de connexió de subministrament i/o sanejament d'aigua.
- g) Per qualsevol altra causa degudament fonamentada que, a judici de l'empresa gestora del serveis, impossibiliti la prestació d'aquests serveis.

Article 66.

Subministrament contra incendis

1. La connexió al sistema públic d'un subministrament contra incendis requereix la formalització prèvia del contracte corresponent, que se sotmet a la mateixa tramitació que els de subministrament ordinari i està, per tant, subjecte a les mateixes prescripcions.
2. Efectuada la instal·lació, les boques contra incendis són precintades pel personal de l'empresa gestora dels serveis i s'entén que han estat utilitzades sempre que en desaparegui el precinte. Si s'esdevé un sinistre, la persona abonada ho ha de comunicar a l'empresa gestora dels serveis a fi de reposar els precintes corresponents.
3. La instal·lació de les xarxes interiors d'incendis han de ser independents de les altres que pugui tenir l'immoble, i no pot connectar-s'hi cap derivació per a altres usos. En cas d'utilització inadequada, és aplicable la facturació del consum, d'acord amb la tarifa més alta, al marge d'aplicar-se les sancions corresponents.
4. En les factures periòdiques es grava pel concepte de disponibilitat del servei i segons les tarifes vigents a cada moment.
5. Quan una normativa exigeixi un cabal o una pressió determinats, és responsabilitat de la persona abonada establir i conservar els dispositius d'emmagatzematge i sobrepressió necessaris, i van a càrrec de la persona abonada els consums que siguin necessaris perquè aquests dispositius estiguin operatius.

Article 67.

Durada del contracte

El contracte de servei té la vigència que s'hagi fixat en el contracte i s'entén tàcitament prorrogada de forma automàtica i indefinida per iguals períodes, llevat que la persona abonada notifiqui per escrit, a través dels canals de comunicació establerts per l'empresa gestora dels serveis, la seva intenció de donar-la per acabada.

Article 68.

Modificació del contracte

1. Durant la vigència del contracte s'entén modificat sempre que així ho disposi una norma de caràcter general aprovada amb posterioritat a la vigència del contracte, sense necessitat de procedir a una nova formalització.

En especial aquesta previsió afecta les tarifes i els usos previstos en el contracte de serveis.

2. La sol·licitud de modificació requereix que la persona abonada es trobi al corrent de les seves obligacions econòmiques.
3. Qualsevol canvi en les dades de la persona abonada ha de ser comunicat a l'empresa gestora dels serveis, pel mitjà acordat entre l'empresa gestora i la persona abonada.
4. Ambdues parts estan obligades a comunicar qualsevol canvi en la resta de condicions particulars del contracte.

Article 69.

Canvi de titularitat per cessió del contracte

1. El canvi de titularitat s'ha de realitzar a petició de la nova persona que ocupa el bé objecte del contracte, i ha d'acreditar la seva condició de persona propietària, arrendatària o titular del dret d'ús del bé objecte del contracte.
2. El canvi de titular només es pot efectuar si el contracte no s'ha extingit i si la instal·lació existent és suficient per satisfer les necessitats de la nova persona usuària, sense perjudici que, quan es faci el canvi de titularitat, s'actualitzin les característiques del servei.

Article 70.

Causas de suspensió del contracte de servei

Les empreses gestores dels serveis, sense perjudici de les accions civils, administratives o penals que la legislació vigent els reconegui, poden suspendre el subministrament en els casos següents:

- a) Restriccions autoritzades o imposades per l'autoritat competent.
- b) Substitució de la persona abonada.
- c) Impagament de la facturació: 1 rebut impagat de consum d'aigua una vegada finalitzat el període voluntari de pagament establert en 20 dies naturals o per impagament d'1 rebut de consum d'aigua en el termini establert a aquest efecte per l'empresa gestora del servei, fixat en 20 dies naturals.
- d) Existència de derivacions en la instal·lació per a subministraments a terceres persones.
- e) Participació, en qualsevol grau, en un frau d'aigua.
- f) Utilització de l'aigua per a usos diferents dels contractats.
- g) Denegació o obstaculització de l'accés a les instal·lacions dels serveis d'inspecció de l'empresa subministradora, en dies i hores hàbils, per revisar-les, quan s'hagin detectat indicis de consums excessius, perturbacions en la xarxa, indicis de frau, derivacions no consentides, usos no previstos en el contracte o qualsevol altra anomalia que justifiqui la inspecció, així com per prendre les mesures necessàries per a reparar-les.
- h) No facilitar, durant més d'un any, l'accés al comptador o sistema de mesurament entre les 8 h i les 14 hores de la jornada laboral normal de dilluns a divendres, per llegir-lo, i mentre persisteixi en aquesta actitud.
- i) Incompliment per part de la persona abonada de les condicions establertes en el contracte, la normativa aplicable i les condicions generals del servei. Especialment el no abocament de les aigües residuals a la xarxa —és a dir, l'ús de fosses sèptiques d'infiltració d'aigües residuals al subsol, on hi hagi xarxa—, o l'abocament incorrecte d'aigües residuals o pluvials —és a dir, les pluvials a la xarxa de residuals i viceversa.
- j) Negativa de la persona abonada a modificar el recinte de comptadors i els elements del sistema de mesurament de consums o la instal·lació interior, quan la normativa vigent ho imposi.
- k) Perjudicar o posar en perill la qualitat de l'aigua a la xarxa de distribució externa a la finca abastada, provocar perturbacions a la mateixa xarxa o existència de pèrdues significatives d'aigua a la instal·lació interior de la finca, fins que la persona abonada no adopti les mesures pertinents al respecte.
- l) Mescla de l'aigua procedent de la xarxa municipal amb una altra de procedència distinta.
- m) Emergència que exigeixi la suspensió temporal del subministrament a la persona abonada concreta o a una zona de la xarxa, o quan sigui necessari suspendre del subministrament per dur a terme actuacions per al manteniment del servei i de les instal·lacions.
- n) Qualsevol altra causa prevista específicament en aquesta ordenança, la normativa aplicable i les condicions del contracte.

En els casos previstos als apartats a, d, e, k, l i m la suspensió pot ser immediata.

En la resta de casos, exceptuant els de suspensió immediata, s'ha de seguir el procediment previst a l'article 92.

Article 72.

Restabliment dels serveis

El servei es restableix el mateix dia o el dia hàbil següent a aquell en què s'hagin reparat les causes de la suspensió o regularitzat la situació.

Si la suspensió es deu a causes imputables a la persona abonada, l'entitat subministradora li pot cobrar, abans de reiniciar el subministrament, els drets de reconexió establerts a les tarifes del servei i el cost de la nova presa, si s'escau.

En els supòsits de suspensió de subministrament per causa imputable a la persona abonada, si un cop transcorreguts tres mesos des de la suspensió efectiva la persona abonada no ha eliminat les causes que la motivaren, l'empresa subministradora pot exercir l'acció de resolució del contracte, sense perjudici del dret a exigir el pagament del deute pendent i el rescabament dels danys i perjudicis pertinents.

La persona abonada, l'empresa subministradora o una persona jurídica amb personalitat plena poden exercir davant la jurisdicció competent les accions que pertoquin en dret, basades en l'incompliment del contracte, incloses les d'indemnització de danys i perjudicis, suspensió del subministrament, resolució del contracte i/o cobrament del deute.

Article 73.

Extinció del contracte

El contracte de servei s'extingeix per les causes següents:

- a) Pel venciment del termini de dos mesos des de la suspensió dels serveis sense que la persona abonada hagi esmenat qualsevol de les causes per les quals es va procedir a l'esmentada suspensió. En aquest cas l'empresa gestora del serveis està facultada per resoldre el contracte a l'empara del que disposa l'article 1124 del Codi civil, sense perjudici de l'exigència del deute i el rescabament dels danys i perjudicis pertinents.
- b) Per la manipulació dels precintes o mecanismes utilitzats per fer efectiva la suspensió, de tal forma que permeti el subministrament de la persona abonada durant la suspensió o, si és el cas, la interrupció del subministrament.
- c) A instància de la persona abonada o persona autoritzada legalment.
- d) Pel compliment del termini o de la causa que va justificar la formalització d'un contracte provisional.
- e) Quan la persona abonada perdi la titularitat o el dret d'ús, segons els casos, sobre l'objecte de subministrament, sense perjudici del dret de subrogació regulat en aquesta ordenança.
- f) Per defunció de la persona abonada sense que s'hagi fet servir el dret de subrogació dins el termini de 6 mesos a partir de la defunció.
- g) Per resolució dels organismes competents a petició de l'empresa gestora dels serveis.

Article 74.

Restabliment dels serveis després de l'extinció del contracte

El restabliment dels serveis després que el contracte s'hagi extingit per qualsevol de les causes assenyalades a l'article anterior, només es pot efectuar mitjançant la formalització d'un nou contracte i el pagament dels imports associats a la contractació.

TÍTOL X **SISTEMES DE MESURA, CONSUM I FACTURACIÓ**

Capítol I. *Sistemes de mesura*

Article 75.

Exigència de comptadors

1. La mesura dels consums que han de servir de base per a la facturació dels serveis es realitza mitjançant comptador, facilitat per l'empresa gestora dels serveis i d'un model oficialment homologat.
2. Com a regla general, cada immoble amb connexió al sistema de subministrament ha de disposar d'un comptador per mesurar el consum.

Aquesta disposició es pot complir amb un comptador únic o amb una bateria de comptadors.

3. El comptador únic s'instal·la quan a l'immoble només hi hagi un habitatge o local i en subministraments provisionals.
4. La bateria de comptadors s'instal·la quan a l'immoble hi ha més d'un habitatge o local a subministrar, de tal manera que s'instal·la un comptador divisionari per a cadascun dels habitatges o locals i els necessaris per a serveis comuns. En qualsevol cas, l'empresa gestora dels serveis pot disposar, en la instal·lació interior, abans dels divisionaris, un comptador de control amb la finalitat de mesurar els consums globals, que serveix de base per a la detecció d'una possible anomalia en la instal·lació interior. En cas d'existir un consum en aquest comptador més elevat que el resultant de la suma dels comptadors divisionaris, es factura la diferència.

5. En tots aquells casos que la persona abonada instal·li equipaments que modifiquin les característiques de l'aigua subministrada per l'empresa gestora dels serveis (descalcificadors, plaques solars tèrmiques...), aquests equipaments només poden ser col·locats després del comptador.

A fi i efecte de poder fer una distribució tarifària equitativa i que tenguí en compte els diferents conceptes a aplicar (quotes, trams, cànons...), el consum de cada unitat ha de provenir del corresponent comptador individual. No obstant això, el consum dels equipaments esmentats en el paràgraf anterior es llegeix en comptadors instal·lats a partir d'un únic comptador, que té la consideració de serveis comuns, i es factura com un comptador individual.

6. En els subministraments amb depòsits o grups d'elevació d'aigua, s'ha de contractar un comptador general per al control de consums, instal·lat abans del depòsit. Aquest tipus de depòsit ha d'estar proveït d'un avisador acústic i òptic de sortida d'aigua pel sobreixidor en un lloc de fàcil localització i ús comú. La persona abonada del contracte del comptador general és la responsable del manteniment i del correcte estat sanitari d'aquest comptador.

7. Per tal de facturar el consum efectuat mitjançant les giratòries, l'empresa gestora dels serveis ha de realitzar una lectura trimestral del consum. Si no és possible obtenir la lectura del comptador i la persona abonada tampoc la facilita dins el termini concedit a aquest efecte, s'ha d'efectuar una estimació de consum d'acord amb les regles d'estimació contingudes en aquesta ordenança.

Article 76.

Selecció i propietat

1. La selecció del tipus de comptador, diàmetre i emplaçament, el determina l'empresa gestora dels serveis, d'acord amb la normativa tècnica vigent en el moment de la contractació, en atenció a la informació facilitada per la persona sol·licitat i als consums previstos.

2. Si el règim de consum d'una persona abonada no s'ajusta a la tipologia del comptador, l'empresa gestora dels serveis ha de comunicar aquesta circumstància a la persona abonada perquè, a càrrec seu, modifiqui la instal·lació per admetre el tipus de comptador que se li comuniqui. Si en el termini indicat en la comunicació no fa efectives les modificacions es considera que la persona abonada ha incomplert les condicions establertes en aquesta ordenança, amb els efectes previstos.

3. L'empresa gestora dels serveis conserva la propietat del comptador, sens perjudici dels imports que en concepte de lloguer i conservació en pugui percebre de la persona abonada, d'acord amb les tarifes vigents.

Article 77.

Instal·lació dels comptadors

1. El comptador és instal·lat per l'empresa gestora dels serveis, que liquida els costos d'instal·lació a la persona abonada, i únicament pot ser manipulat per personal de l'empresa gestora o les persones responsables del seu manteniment, per la qual cosa ha d'estar precintat.

2. Els comptadors s'han d'instal·lar segons especificacions i plànols tipus, a la línia de façana o en un punt de fàcil accés i d'ús comú el més pròxim possible a l'accés des de la via pública, dotat amb desguàs amb capacitat suficient per preveure fuites a la instal·lació, i ha de disposar d'il·luminació i ventilació.

3. A la sortida del comptador s'hi ha de col·locar una clau de pas que la persona abonada ha de tenir al seu càrrec per tal de prevenir qualsevol eventualitat. Les intervencions que hagi de fer l'empresa gestora dels serveis com a conseqüència del mal funcionament d'aquesta clau s'han de carregar a la persona abonada.

4. La instal·lació interior a partir de la clau de pas del comptador queda sempre sota la conservació i responsabilitat de la persona abonada, la qual s'obliga a facilitar al personal de l'empresa gestora dels serveis l'accés al comptador i a la instal·lació interior.

5. Les instal·lacions amb dues o més persones abonades s'han de fer únicament mitjançant comptadors individuals en bateria. Queda prohibit realitzar instal·lacions en què no hi hagi un comptador per cada habitatge i local. En els casos existents de finques amb comptadors comunitaris s'ha d'incentivar la implantació de comptadors individuals. Les instal·lacions s'han de fer d'acord amb les condicions següents:

- a) La bateria ha d'estar construïda segons les especificacions tècniques vigents que facilitarà l'empresa gestora dels serveis.
- b) S'ha de deixar instal·lat el suport per a cadascun dels comptadors individuals i les vàlvules d'entrada i sortida especials per a bateries.
- c) S'ha d'indicar de forma inesborrable el pis i porta a què correspongui cada comptador.
- d) A la bateria dels comptadors s'ha de col·locar un quadre en què quedi senyalitzat de forma inesborrable a on corresponen les diferents sortides. És responsabilitat de la persona abonada la comprovació de la seva veracitat.

6. En el cas que s'instal·lin comptadors de control, han d'estar instal·lats abans dels divisionaris amb la finalitat de controlar els consums



globals, amb efecte directe sobre la facturació, i han de servir com a base per a la detecció d'una possible anomalia en la instal·lació interior.

7. Si s'instal·la una cisterna o altres dispositius, s'ha d'instal·lar un comptador de control el més a prop possible de la clau de registre.
8. S'ha de col·locar una vàlvula de retenció i una clau de pas sobre el tub general d'alimentació, al costat de la bateria o després del comptador general, així com després de les derivacions individuals.

Article 78.

Allotjament dels comptadors

1. El comptador o bateria de comptadors s'han d'allotjar en pericons, armaris o cambres que han de ser construïts o instal·lats per la persona propietària, promotora o abonada. L'armari o cambra de comptadors ha de tenir les característiques vigents indicades per les empreses gestores dels serveis i ha d'estar situat en lloc de fàcil accés i ús comú. El seu manteniment va a càrrec de les persones abonades.
2. Quan un sol ramal d'escomesa hagi de subministrar aigua a més d'una persona abonada, la promotora o propietària de l'immoble ha de procedir, en compliment de l'article següent d'aquesta ordenança, a preparar les instal·lacions per donar cabuda a tots els subministraments potencials de l'immoble.
3. Quan s'escaigui substituir el comptador per un altre de major diàmetre i sigui indispensable ampliar les dimensions de l'armari o cambra que el conté, la persona propietària de l'immoble o les usuàries han d'efectuar al seu càrrec les modificacions adients.

Article 79.

Conservació, reparació i substitució

1. L'empresa gestora dels serveis és l'encarregada de realitzar tots els treballs de conservació, reparació i reposició dels comptadors, i substituir aquells aparells que estiguin avariats.
2. La reparació o substitució del comptador en cas de manipulació, maltractament o per alguna altra causa imputable a la persona abonada, es liquida al seu càrrec.
3. Els comptadors que a l'entrada en vigor d'aquesta ordenança siguin propietat de les persones abonades han de ser substituïts per comptadors propietat de l'empresa gestora dels serveis, un cop finalitzada la seva vida útil. Alternativament l'empresa gestora dels serveis pot promoure la substitució d'aquests comptadors per altres de la seva propietat abans de la finalització de la seva vida útil, indemnitzant la persona abonada amb el seu valor residual o bé posant-lo a la seva disposició pel termini de dos mesos, passats els quals l'empresa gestora dels serveis pot disposar sobre la seva destrucció.
4. La substitució o el canvi de diàmetre d'un comptador, d'acord amb les dades del fabricant, han de ser determinats i realitzats per l'empresa gestora dels serveis.

Article 80.

Verificació dels comptadors

1. L'empresa gestora dels serveis té la facultat de realitzar totes les verificacions que consideri necessàries.
2. La persona abonada té l'obligació de facilitar a les persones representants i operàries de l'empresa gestora dels serveis l'accés al comptador sempre que presentin la corresponent acreditació.

Article 81.

Verificacions particulars de comptadors

1. La comprovació particular consisteix en la realització de proves adreçades a verificar el funcionament correcte del comptador.
2. La comprovació es pot promoure per qualsevol de les parts del contracte:

a) A instància de l'empresa gestora dels serveis: quan al seu parer concorrin circumstàncies que ho aconsellin, pot procedir a efectuar la verificació, amb l'autorització prèvia de la persona abonada per accedir a l'immoble, quan aquesta verificació es realitzi en elements privatis de la persona abonada i sempre que se li hagi comunicat aquesta actuació. En aquest supòsit les despeses de verificació són a càrrec de l'empresa gestora dels serveis.

b) A instància de la persona abonada: la persona abonada pot sol·licitar a l'empresa gestora dels serveis la realització de la verificació. En aquest supòsit la persona abonada ha d'efectuar un depòsit previ en garantia de les despeses de verificació segons l'import establert a la corresponent normativa de tarifes.



3. La comprovació particular es realitza, sempre que sigui possible, utilitzant un comptador verificat oficialment, de secció i característiques similars al de l'aparell que es pretén comprovar i instal·lat en sèrie respecte al comprovat, de manera que serveixi com a testimoni del volum d'aigua realment subministrat.

Les proves s'han de realitzar prenent com a referència l'interval d'errors admesos per la legislació vigent.

4. Resultats de la comprovació:

- a) Quan el funcionament és correcte les despeses de verificació van a càrrec de la part que l'ha promogut.
- b) Quan el funcionament és incorrecte, s'ha de retornar la quantitat depositada i les despeses de verificació van a càrrec de l'empresa gestora dels serveis, i s'ha de procedir, en l'ordre econòmic, igual que en les verificacions oficials.
- c) Quan es produeix una disconformitat amb el resultat de la comprovació particular entre la persona abonada i l'empresa gestora dels serveis, qualsevol de les parts pot sol·licitar la verificació oficial del comptador amb total sotmetiment a les conseqüències que se'n derivin.

Article 82.

Verificació oficial

1. En aplicació de la normativa sobre metrologia, les persones abonades, l'empresa gestora dels serveis o algun òrgan competent de l'Administració, poden sol·licitar a l'organisme competent en matèria d'indústria, a través d'un laboratori oficial autoritzat, la realització d'una verificació oficial sobre el comptador. Aquesta sol·licitud és obligatòria per les parts. L'empresa gestora dels serveis està obligada a precintat, retirar i posar el comptador a disposició de l'organisme competent.

2. Si la sol·licitud la formula la persona abonada, ha d'efectuar un depòsit previ en garantia de les despeses de verificació segons l'import establert a la normativa específica de tarifes.

3. Eficàcia de la resolució de la verificació oficial.

- Quan el funcionament és correcte les despeses de verificació van a càrrec de la part que l'ha promogut.
- Quan el funcionament és incorrecte, s'ha de retornar la quantitat depositada i les despeses de verificació van a càrrec de l'empresa gestora dels serveis llevat que l'error beneficiï a la persona abonada. La regularització en l'ordre econòmic es realitza segons l'establert al següent apartat.

4. Quan el comptador no compleix les condicions establertes en aquesta ordenança ha de ser substituït per un de característiques similars o, si és el cas, reparat i verificat novament abans de la seva reinstal·lació. Si a conseqüència de la verificació oficial es determina un error de mesura no comprès dins els marges vigents, s'ha de comunicar el consum facturat d'acord amb els percentatges d'error detectats. En aquest cas el període màxim de regularització, sempre que no es pugui determinar per qualsevol altre mitjà, és de sis mesos.

5. Tant els càrrecs com els abonaments es poden efectuar en la facturació dels serveis.

Article 83.

Detecció de mals funcionaments

1. L'empresa gestora dels serveis ha d'establir i realitzar els plans necessaris per a la detecció sistemàtica del mal funcionament dels comptadors.

2. Les vies de detecció d'anomalies són, entre d'altres, els plans de mostreig, la comprovació i renovació de comptadors basats en estudis d'envelliment, l'anàlisi de la sèrie històrica de consums i les reclamacions de les persones abonades, així com la instal·lació de comptadors de control.

3. Quan es detecti l'aturada o mal funcionament del comptador, com a conseqüència de les comprovacions particulars o verificacions oficials i qualsevol altre sistema de detecció previst en aquesta Ordenança, la determinació del consum del període actual i regularització de períodes anteriors s'efectua d'acord amb les regles d'estimació de consum contingudes en aquesta Ordenança.

Article 84.

Regularització dels consums per aturada o mal funcionament

Quan es detecti l'aturada o mal funcionament del comptador, com a conseqüència de les comprovacions particulars o verificacions oficials o qualsevol altre sistema de detecció previst en aquesta Ordenança, la determinació del consum del període actual i regularització de períodes anteriors s'efectua d'acord amb les regles d'estimació de consum contingudes en aquesta ordenança.

Article 85.

Comptadors divisionaris del consum

La persona abonada pot instal·lar comptadors divisionaris en la seva pròpia instal·lació interior. No obstant això, l'empresa gestora dels serveis no accepta cap vinculació amb aquests comptadors, ni accepta referències de cap tipus basades en les seves lectures, com a base per a reclamacions que s'interposin sobre les lectures dels comptadors instal·lats per l'empresa gestora dels serveis.

Capítol II.

Lectura i determinació del consum

Article 86.

Lectura del comptador

1. La lectura de les dades enregistrades per cada comptador s'ha de realitzar per personal acreditat per l'empresa gestora dels serveis, en hores de relació normal amb l'exterior, a excepció de les instal·lacions adaptades a la telelectura. Entre les diferents dates de lectura s'ha de mantenir, en la mesura que sigui possible, una regularitat o cadència que permeti mantenir la uniformitat entre els períodes de consum.
2. Quan per absència de la persona abonada no sigui possible la lectura, el personal encarregat ha de deixar constància de la seva visita i depositar a la bústia de correus de l'immoble una targeta de lectura en la qual la persona abonada pot anotar la lectura del seu comptador i fer-la arribar a les oficines del servei en el termini màxim que, en cada cas, s'indiqui en aquesta targeta, a l'efecte de facturació del consum real. La comunicació de la lectura també es pot efectuar pels mitjans posats a l'abast per l'empresa gestora dels serveis.
3. Les lectures comunicades a l'empresa gestora dels serveis amb posterioritat a la facturació del període de consum a què fa referència el consum enregistrat per la persona abonada es consideren nul·les, i s'efectua la facturació a partir del consum estimat, d'acord amb l'article següent.
4. La persona abonada amb un contracte provisional, proveït d'una giratòria, ha de facilitar la lectura del seu consum que realitza l'empresa gestora dels serveis, i en el cas que no sigui possible aquesta lectura, s'ha de posar en contacte amb l'empresa gestora dels serveis cada tres mesos a l'objecte de facilitar la lectura de consums.

Article 87.

Determinació del consum

1. El consum es determina, com a regla general, per la diferència entre la lectura actual i la immediata anterior.
2. Si l'empresa gestora dels serveis no disposa en el moment de la facturació de la lectura actual, el consum a facturar es determina per estimació. L'estimació de consums es realitza a partir de la determinació de la mitjana de consum diària, d'acord amb el mètode que sigui d'aplicació entre els que seguidament s'indiquen:
 - a) El consum efectuat durant el mateix període de temps i a la mateixa època de l'any immediatament anterior.
 - b) En cas que no existeixi consum del mateix període de l'any anterior, cal estimar el consum d'acord amb la mitjana aritmètica dels sis mesos immediatament anteriors.
 - c) En aquells casos en què no existeixin consums mesurats per poder obtenir la mitjana esmentada en el paràgraf anterior, els consums s'han de determinar prenent com a base els consums coneguts de períodes anteriors.
 - d) En el cas que existeixin dades històriques que permetin identificar que hi ha consums estacionals, es pot facturar un consum estimat d'acord amb la mitjana aritmètica dels consums dels últims tres anys en el mateix període facturat.
 - e) Si no és possible conèixer ni dades històriques ni consums coneguts de períodes anteriors, s'ha de facturar un consum equivalent al límit previst per al primer tram que s'estableixi en la tarifa aprovada per a les diferents persones usuàries.
3. La mitjana de consum diària així obtinguda s'ha d'aplicar al període de consum pel qual és necessari estimar el consum.
4. Els consums estimats, que tenen valor de "a compte", es poden regularitzar, sense limitació temporal, en el moment en què es pugui obtenir la lectura real, i s'han d'aplicar les regles següents:
 - a) En el cas que el consum estimat hagi estat superior al real, s'ha de liquidar el consum real, minorant el consum facturat a compte, retornant, en el seu cas, els imports que corresponguin.
 - b) En el cas que el consum estimat hagi estat inferior al real, s'ha de liquidar la diferència fins al consum real.



Article 88.

Regularització de consums erronis

1. Quan es detecti l'aturada o el mal funcionament del comptador, la facturació del període actual i la regularització dels períodes anteriors s'han d'efectuar d'acord amb les regles de l'article anterior.
2. La regularització s'ha de fer pel temps que hagi durat l'aturada o el mal funcionament, i aquesta regularització no pot afectar més de dotze mesos.
3. En aquells casos en què per error o anomalia de funcionament de l'aparell mesurador o comptador s'hagin facturat quantitats inferiors a les degudes, s'ha d'esglaonar el pagament de la diferència en un termini que, llevat d'acord contrari, ha de ser d'igual durada que el període al qual s'estenguin les facturacions errònies o anormals amb un límit màxim de sis mesos.
4. Quan un comptador enregistri consums molt superiors als normals per fuites amagades o d'una natura que la persona abonada no hagi pogut evitar, i sempre que no siguin a conseqüència d'infracció, manipulació o desídia de la persona abonada, l'empresa gestora dels serveis, a sol·licitud de la persona abonada i amb la comprovació prèvia del personal inspector, pot facturar el consum d'aigua perduda, calculada segons la mitjana de consum de l'any anterior, al segon tram de la quota variable.

Capítol III.
Facturació

Article 89.

Objecte i periodicitat de la facturació

1. L'empresa gestora dels serveis factura l'import dels serveis contractats i els efectivament disposats per períodes delimitats entre dues dates, d'acord amb la modalitat tarifària aplicable a cada contracte.
2. Així mateix, són objecte de facturació aquells conceptes no compresos en les tarifes per consum, sempre que corresponguin a actuacions que hagi de dur a terme l'empresa gestora dels serveis d'acord amb aquesta ordenança i amb aplicació dels imports aprovats per aquests conceptes.
3. Els serveis de subministrament i de sanejament s'han de facturar per períodes vençuts i amb una periodicitat no superior a tres mesos, llevat de pacte específic entre la persona abonada i l'empresa gestora dels serveis, o de determinats usos que poden facturar-se en períodes diferents. En els supòsits d'alta per nova contractació i baixa per extinció del contracte el període de consum es prorrateja d'acord amb les dates efectives de prestació dels serveis.
4. Si se suspèn el servei corresponent a un contracte, l'empresa gestora dels serveis no emet cap factura a partir de la data de suspensió, excepte quan la persona abonada, com a conseqüència de la manipulació dels precintes, disposi d'aigua.

Article 90.

Factures dels serveis de subministrament i sanejament

1. Les factures contenen, a part dels elements exigits per la normativa reguladora de les obligacions de facturació per a la seva vàlida, informació sobre l'adreça de subministrament; les lectures anteriors i actuals del comptador, i el seu consum, així com, si escau, la indicació conforme el consum és estimat i per tant a compte; el tipus d'ús assignat en el contracte; el desglossament de l'estructura tarifària aplicada a la quantificació de l'import facturat pels serveis; els tributs d'altres administracions que graven el consum i la forma i els terminis de pagament.
2. En el cas del servei de sanejament, la quota variable es determina en atenció a la utilització estimada de la persona titular del contracte, d'acord amb els consums d'aigua que li hagin estat facturats o d'acord amb qualsevol altre mitjà que permeti a l'empresa gestora dels serveis tenir-ne constància.
3. Quan en la prestació del servei a un sector de la població o a un nombre concret de persones abonades concorren motius d'explotació o ús d'instal·lacions diferenciats dels normals, com pot ser modificacions de pressió o cabals, sobrelevacions d'aigües residuals, xarxes especials, etc., i es produeix un cost addicional al general, l'empresa gestora dels serveis pot aplicar a les persones abonades afectades recàrrecs o preus que compensin el major cost derivat del tractament diferenciat, amb caràcter permanent o transitori, segons el tipus d'actuació a realitzar.
4. L'empresa gestora dels serveis ha de sol·licitar a l'Ajuntament que efectui la tramitació del procediment que correspongui tant per aquelles tarifes subjectes al règim de preus autoritzats com per aquelles en què només sigui necessària l'aprovació municipal. Així mateix, s'ha de realitzar l'exposició pública corresponent per al coneixement general de les persones abonades.

5. En els períodes de facturació amb preus diferents, la facturació s'ha d'efectuar a prorrata entre els diferents períodes.
6. Sempre que es produeixin canvis substancials en els conceptes de la facturació, l'empresa gestora dels serveis n'ha d'informar les persones abonades.
7. Els immobles o comunitats de propietaris i propietàries en règim de divisió horitzontal que a l'entrada en vigor d'aquesta ordenança disposin d'un contracte de serveis general destinat al subministrament dels habitatges o locals que en formen part i no tinguin contractades pólisses de servei individual, mentre no passin a la contractació individual els són d'aplicació les regles següents:
 - a) En la facturació de la quota de servei s'apliquen tantes quotes de servei com nombre d'unitats disposa l'immoble.
 - b) En la facturació del consum s'apliquen els trams en funció del nombre d'unitats de l'immoble.
 - c) El nombre d'habitatges i locals de cada comunitat o urbanització és l'establert en el contracte de serveis, exceptuant que arran d'una inspecció es detecti un nombre superior o inferior. En aquests casos, s'ha de regularitzar del nombre de quotes.

Aquestes regles també són d'aplicació per a les altres tipologies d'ús quan es detecti que un únic comptador serveix a diverses unitats.

Article 91.

Termini i forma de pagament

1. La persona abonada ha de pagar mitjançant domiciliació bancària, preferentment, o en efectiu, en els llocs indicats en la factura.
2. L'empresa gestora dels serveis trameta la factura al domicili de la persona abonada, i en cas que així ho disposi expressament, es realitza per mitjans electrònics.
3. Si la persona abonada no té el rebut domiciliat, l'empresa gestora dels serveis està obligada a trametre la factura, tal com es disposa en l'apartat anterior, amb indicació dels llocs i els terminis per fer-la efectiva. El pagament s'ha d'efectuar en el termini de **vint dies naturals** comptats des de la data d'emissió de la factura, que no té eficàcia alliberadora si no va acompanyada de la validació per l'oficina en què s'hagi efectuat el pagament.

Article 92.

Procediment en cas d'impagament

Llevat dels supòsits de suspensió immediata, si es presta el servei mitjançant personificació privada o gestió indirecta, l'empresa gestora del servei pot suspendre el subministrament d'aigua a les persones abonades, per acord de l'òrgan competent municipal, amb la comunicació prèvia de l'empresa gestora del servei a l'Ajuntament d'haver procedit a la tramitació del procediment per a suspendre el subministrament d'aigua.

L'òrgan competent de l'Ajuntament pot autoritzar expressament a l'empresa gestora del servei, amb la petició prèvia d'aquesta, la incoació del procediment per a suspendre el subministrament a les persones usuàries en els casos establerts a l'article 72 de l'ordenança, llevat dels supòsits de suspensió immediata.

L'empresa gestora del servei ha de notificar a la persona abonada l'inici del procediment de suspensió per correu certificat, o d'una altra manera, sempre que quedi acreditada la recepció de la notificació per la persona interessada. La notificació ha d'incloure els motius i fets que justifiquen la suspensió del subministrament, així com el termini, que no pot ser inferior a 20 dies naturals comptats des de l'endemà de la data de comunicació, perquè la persona usuària del servei esmeni els motius i fets que originen la suspensió o presenti les al·legacions que consideri pertinents.

De forma simultània a la petició d'inici del procediment de suspensió, l'empresa gestora del servei ha de sol·licitar a l'Ajuntament un informe sobre la possible situació de vulnerabilitat social de la unitat familiar deutora, i l'Ajuntament l'ha d'emetre amb caràcter previ a la suspensió del subministrament.

La comunicació de l'inici del procediment de suspensió que rep la persona usuària del servei ha de contenir, com a mínim, informació sobre els següents aspectes:

- Nom i adreça de la persona abonada/usuària. L'entitat subministradora ha d'adreçar-se al domicili on es presti el subministrament, llevat que la persona abonada/usuària fixi al seu contracte o posteriorment un altre domicili a l'efecte de comunicacions.
- Identificació del contracte de subministrament, que ha d'incloure l'adreça on es presta el subministrament i el número de contracte.
- Data a partir de la qual es pot produir la suspensió del subministrament.
- Motius que originen el procediment de suspensió del subministrament.
- Informació detallada sobre les formes en què poden corregir-se les causes que originen la suspensió amb indicació d'horaris, telèfon i adreça de les oficines de l'empresa gestora del servei.



- Així mateix, la comunicació ha d'incloure una referència al dret, la forma, els terminis i els efectes per a qualsevol reclamació de la persona abonada/usuària, en cas de discrepància en relació amb els fets que originen el tall o suspensió del subministrament.

Transcorreguts 20 dies naturals des de l'endemà de la data de comunicació a la persona usuària del servei de l'inici del procediment de suspensió, sense que s'hagin esmenat les causes que varen justificar la petició de suspensió del subministrament o bé no s'hagin presentat al·legacions a la comunicació realitzada, l'empresa gestora del servei ho comunicarà a l'Ajuntament per tal que l'autoritzi de forma expressa per a procedir a la suspensió del subministrament, amb excepció que l'informe de l'Ajuntament referent a situacions de vulnerabilitat social indiqui que la unitat familiar es troba en situacions de vulnerabilitat social.

Si dins el termini es presenten al·legacions o reclamacions contra l'avis de suspensió, l'Ajuntament no pot suspendre el subministrament fins que l'empresa gestora del servei notifiqui la resolució de les al·legacions o reclamacions a la persona abonada. En el cas de ser desestimària en tot o en part a les al·legacions, l'empresa gestora del servei ha de concedir a la persona abonada un nou termini de quinze dies hàbils per eliminar la causa de la suspensió.

Si la persona abonada interposa una reclamació contra l'avis de suspensió, no es pot executar la resolució de suspensió de subministrament si aquest avala o deposita la quantitat que deu. No es pot procedir a la suspensió fins a la resolució de la reclamació.

Article 93.

Devolució d'importos per facturacions errònies

1. La persona abonada pot sol·licitar la devolució dels importos abonats a conseqüència de l'emissió de factures errònies. La sol·licitud ha d'expressar de forma clara i concisa els conceptes, la devolució dels quals es requereix, i els fonaments de la sol·licitud, així com qualsevol altre document que acrediti la petició.
2. L'empresa gestora dels serveis ha d'emetre una factura rectificativa i practicar la devolució dels importos a la persona abonada, preferentment en la mateixa forma com es va fer el pagament.
3. Si l'empresa gestora dels serveis detecta un error en la tipologia dels usos, o qualsevol altra incidència que determini un facturació indeguda, ja sigui per quota fixa o variable o per ambdues, l'empresa gestora dels serveis ha de regularitzar la situació.
4. Les actuacions derivades d'aquest error no poden atendre regularitzacions que vagin més enllà de dotze mesos a la data en què se sol·licitin.

Article 94.

Altres conceptes de cobrament

L'empresa gestora dels serveis ha d'incloure per al seu cobrament en la factura els tributs i els preus públics per compte de les entitats públiques quan així ho estableixin les normes que els regulin.

Capítol IV.

Consultes i reclamacions de les persones abonades del servei

Article 95.

Consultes i informació per a subministrar a les persones abonades

1. La persona abonada o la persona que la representi pot formular davant l'empresa gestora dels serveis qualsevol consulta o petició d'informació relativa a la relació contractual, així com demanar informació sobre la tarifa a contractar o sobre els importos a abonar amb caràcter previ a la contractació dels serveis.
2. L'empresa gestora dels serveis ha de respondre a totes aquestes consultes o peticions d'informació en el termini màxim d'un mes.

Article 96.

Reclamacions i recursos

Contra els actes administratius dictats per l'Ajuntament, la persona interessada pot interposar un recurs administratiu dels regulats a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, o al Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, segons pertoqui tenint en compte la naturalesa de l'acord, davant l'òrgan i amb els terminis i llocs que s'estableixen a les esmentades lleis, o directament un recurs contenciós administratiu davant la jurisdicció contenciosa administrativa.

Respecte als actes dictats per la societat anònima municipal, de conformitat amb l'article 85 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, en estar sotmès el seu funcionament al dret privat (civil, mercantil, laboral), amb excepció de les matèries en què sigui d'aplicació la normativa pressupostària, comptable, de control financer, de control d'eficàcia i contractació, així com els actes que s'indiquen a l'article 2.d) de la Llei 29/1988, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa, el coneixement dels quals correspon a la jurisdicció contenciosa administrativa, amb caràcter general, els actes dictats per la societat anònima municipal són impugnables davant la jurisdicció civil, així com davant la jurisdicció social respecte d'aquells acords en matèria social, laboral i de seguretat social.

TÍTOL XI INSPECCIÓ I RÈGIM DE CONTROL

Article 97.

Actuació inspectora

1. L'empresa gestora dels serveis ha de verificar el compliment de les disposicions d'aquesta ordenança i de la resta de normativa que sigui aplicable pel que fa a la utilització dels serveis de subministrament i sanejament, així com aquelles condicions i requisits que pugui determinar l'Ajuntament.

2. En compliment de l'atribució anterior, l'empresa gestora dels serveis mitjançant el personal inspector i col·laborador revisa les instal·lacions interiors existents, sempre que presumeixi, mitjançant els seus elements de control, l'existència d'alguna circumstància que pugui significar risc sanitari, malbaratament de l'aigua, deteriorament de la seva qualitat, disfuncions en la prestació dels serveis o abocaments inadequats a la xarxa de la sanejament.

3. L'actuació inspectora s'inicia:

- D'ofici, com a conseqüència de la iniciativa del personal inspector, quan apreciï o sospiti un possible incompliment de les obligacions exigibles a la persona abonada.
- En virtut de denúncia.

Article 98.

Àmbit d'actuació de la inspecció

L'actuació inspectora esmentada a l'article anterior abasta les persones físiques i jurídiques, públiques o privades, obligades o responsables del compliment de les normes recollides en aquesta ordenança.

Article 99.

Facultats del personal inspector o col·laborador

1. El personal inspector o col·laborador té atribuïdes les facultats següents:

- Accedir a les instal·lacions interiors i a les que generen aigües residuals.
- Accedir a la resta d'instal·lacions que, directament o indirectament, tinguin relació amb el procés de producció, tractament, evacuació o recirculació d'aigües residuals com arquetes, depòsits, basses o d'altres, o que suposin un risc per al sistema, així com als documents i les instal·lacions relatives al subministrament, consum d'aigua i control de qualitat dels abocaments, i efectuar les anàlisis que consideri oportunes.
- Prendre mostres d'aigües residuals, així com d'aigües de procés relacionades amb l'abocament o per a la comprovació de les dades declarades per la persona interessada davant l'Administració.
- Mesurar els cabals abocats.
- Obtenir fotografies o altres tipus d'imatges gràfiques, sense perjudici del que disposa la normativa relativa al secret industrial i comercial i la propietat industrial.
- Requerir tota la informació i documentació que sigui necessària per al compliment de les seves funcions.

2. El personal inspector o col·laborador ha de precintat, si és possible, els elements inherents a la infracció per tal de suspendre els serveis, sempre que no sigui possible localitzar un millor punt de suspensió, que es pot realitzar en el ramal d'escomesa, punt d'entroncament amb els serveis, en la clau de pas.

3. El resultat de les inspeccions i de les mostres que s'hi obtenguin s'ha de documentar en un informe per a practicar les actuacions que se'n derivin o per a incorporar-lo, si escau, a qualsevol expedient en tràmit.

Article 100.

Obligacions del personal inspector o col·laborador

El personal autoritzat per a la realització de tasques inspectores té els següents deures i obligacions:

- a) Identificar-se com a personal inspector o col·laborador i acreditar aquesta circumstància mitjançant una targeta acreditativa lliurada per l'empresa gestora dels serveis.
- b) Informar els interessats dels requisits que, de conformitat amb aquesta ordenança i la resta de normativa aplicable, han de complir i posar en el seu coneixement l'objecte de les actuacions.
- c) Guardar secret sobre els assumptes que coneguin per raó de la seva funció.
- d) Observar, en l'acompliment de les seves funcions, la deguda cortesia i respecte i consideració a les persones interessades.
- e) Facilitar, dins les seves possibilitats, a les persones inspeccionades la informació que necessitin per tal de complir amb la normativa vigent aplicable.
- f) Informar les persones interessades dels seus drets i deures en relació amb els fets objecte d'inspecció.
- g) Obtenir tota la informació necessària respecte dels fets objecte d'inspecció i de la persona responsable.

Article 101.

Drets de les persones o entitats inspeccionades

1. Les persones físiques i jurídiques objecte de la inspecció tenen els drets següents:

- a) Exigir l'acreditació del personal que realitza la inspecció.
- b) Ser advertits dels incompliments que s'hagin pogut detectar en el moment de realitzar la inspecció i obtenir la informació necessària per tal de complir amb la normativa vigent.
- c) Interposar les reclamacions, regulades en l'article 102, si considera que s'han vulnerat els seus drets o s'han infringit les normes del procediment descrites en aquesta ordenança.

Article 102.

Obligacions de les persones o entitats inspeccionades

1. Les persones físiques i jurídiques titulars de les instal·lacions inspeccionades resten obligades a col·laborar amb el personal inspector o col·laborador en el desenvolupament de les seves tasques i, en concret, han de:

- a) Permetre l'accés del personal inspector i col·laborador en aquelles parts de les seves instal·lacions que considerin necessàries per al compliment de la seva missió.
- b) Prestar l'assistència necessària al personal de l'empresa gestora dels serveis que dugui a terme l'actuació inspectora i facilitar-li el desenvolupament de les seves tasques, quan sigui necessari.
- c) Subministrar tota classe d'informació sobre les instal·lacions, productes o serveis que li requereixi el personal inspector o col·laborador per a l'exercici i compliment de les seves funcions.
- d) Permetre al personal inspector la comprovació directa de qualsevol acció que resulti necessària per a l'exercici de la seva funció, així com la presa de mostres i la utilització dels instruments i aparells que siguin necessaris per a realitzar les mesures, determinacions, assaigs i comprovacions necessàries.
- e) Permetre al personal inspector i col·laborador la utilització dels instruments i aparells que la persona inspeccionada faci servir per a l'autocontrol, en especial aquells que utilitza per a l'aforament de cabals i presa de mostres, per a realitzar les anàlisis i comprovacions.

2. En el supòsit que s'impedeixi o es dificulti de tal manera la inspecció que resulti perillosa per a la integritat o la salut del personal inspector, l'empresa gestora dels serveis pot iniciar el procediment per a suspendre el subministrament, amb l'autorització prèvia de l'Ajuntament, excepte quan es tracti d'un dels supòsits de suspensió immediata.

Article 103.

Pràctica de les actuacions inspectores

1. Les actuacions inspectores s'han de realitzar en presència de la persona titular del contracte o, si no hi és, de la persona titular de les instal·lacions o qui la representi.

2. En absència de les persones indicades en l'apartat anterior, l'actuació inspectora s'ha de dur a terme amb qualsevol persona present a les instal·lacions, preferentment amb aquelles que exerceixin un càrrec directiu o un treball qualificat.

3. La negativa o impossibilitat de la persona titular de les instal·lacions o qui la representa d'estar present durant la pràctica de l'actuació



inspectora no és un obstacle per a realitzar-la, si bé s'ha de fer constar aquesta circumstància en l'acta.

Els impediments que posin les persones inspeccionades s'han de reflectir en la corresponent acta a l'efecte de la valoració de la infracció.

Article 104.

Realització de les inspeccions

1. La funció inspectora correspon a l'empresa gestora dels serveis, que l'exerceix a través del seu personal inspector i col·laborador degudament autoritzat, el qual realitza les inspeccions i altres actes de control i vigilància necessaris per vetllar pel compliment d'aquesta ordenança.
2. En tot cas, correspon a la Direcció General de Recursos Hídrics l'alta inspecció del sistema públic de sanejament. En exercici d'aquesta facultat, pot realitzar els controls, assajos i anàlisis que consideri necessari, i informar l'empresa gestora dels serveis.

Article 105.

La presa de mostres

1. La presa de mostres d'aigües residuals pot no dur-se a terme si el temps d'espera abans d'accedir a les instal·lacions és excessiu, a criteri del personal inspector o col·laborador.
2. La presa de mostres d'aigües residuals es pot dur a terme des de l'exterior de les instal·lacions en el cas d'obstaculitzar les tasques inspectores.
3. Les circumstàncies esmentades en els apartats anteriors s'han de fer constar en l'acta corresponent.

Article 106.

Procediment de presa de mostres

El procediment de presa de mostres s'ha d'ajustar a les determinacions següents:

- a) Punt de presa de mostres: en el cas d'abocaments al sistema, la mostra es pren de l'arqueta de registre abans de la connexió al clavegueram. En el cas de no disposar-ne, la mostra es pren en el punt que el personal inspector o col·laborador consideri més adient. Tant en aquest cas com en el cas de presa de mostres d'altres aigües diferents de l'abocament, s'ha de fer constar a l'acta d'inspecció el punt de presa de mostres i la naturalesa de les aigües mostrejades.
- b) Preparació de la mostra: per a l'obtenció de la mostra, es pren en un recipient una quantitat d'efluent suficient per permetre la presa d'una mostra inicial, una mostra bessona i una mostra diriment. El mostreig s'efectua emprant recipients de material adequat a les determinacions analítiques que es vulguin realitzar, d'acord amb la legislació aplicable. Els recipients s'esbandeixen prèviament amb el mateix efluent objecte de mostreig. Si s'utilitza un mostrejadore automàtic per a la presa de la mostra, els recipients són esbandits amb aigua neta.
- c) Precintat i identificació de les mostres: les mostres es precinten i s'identifiquen, i la mostra inicial i la mostra diriment resten en poder del personal inspector o col·laborador, una per efectuar les determinacions analítiques i l'altra per a la pràctica d'una eventual anàlisi diriment. El personal inspector o col·laborador lliura la mostra bessona a la persona titular de l'abocament, juntament amb les instruccions de conservació perquè pugui procedir, si ho creu oportú, a la pràctica de l'anàlisi contradictòria i diriment, d'acord amb allò previst a la legislació aplicable.
- d) Si en el moment de la inspecció no es produeix cap abocament per tractar-se d'un flux intermitent, es pot procedir a captar una mostra on el personal inspector consideri més oportú per la seva representativitat, i és responsabilitat de la persona titular de la instal·lació inspeccionada la presentació de la documentació suficient que garanteixi que l'aigua residual s'aboca en les condicions establertes en aquesta ordenança a l'efecte de control.

Article 107.

Transport i conservació de les mostres

1. Les mostres en poder del personal inspector o col·laborador han de ser transportades protegides de la llum i de la calor i s'han de fer arribar, dins el termini de 72 hores, al laboratori corresponent per a la pràctica de l'anàlisi.
2. En el cas que un laboratori rebí mostres per a la pràctica d'anàlisis contradictòries o diriments, que no hagin arribat degudament conservades, precintades, identificades o refrigerades, ha de fer constar aquestes deficiències al llibre registre de recepció i a l'informe de resultats, si es decideix practicar l'anàlisi. En aquest supòsit, el laboratori pot rebutjar la mostra si les deficiències impedeixen la correcta realització de l'anàlisi, circumstància que ha de ser notificada a l'empresa gestora dels serveis.



Article 108.

Centres d'anàlisi

1. Les determinacions analítiques, llevat de les corresponents a la mostra diriment, s'han de dur a terme en una entitat col·laboradora de l'Administració degudament acreditada.

Excepcionalment, quan la complexitat de les determinacions a efectuar ho justifiqui, l'empresa gestora dels serveis pot encarregar la realització de l'anàlisi a un altre laboratori de reconeguda solvència.

2. S'ha de garantir que les mostres arriben al laboratori el mateix dia de la seva recollida per tal de garantir-ne la conservació.

El transport fins al laboratori receptor s'ha de poder realitzar amb cotxe per tal d'evitar problemes que puguin causar el tancament de ports o aeroports afectats per causes meteorològiques adverses, per estats d'alarma o per altres causes que no garanteixin l'entrega de la mostra i la seva conservació correcta.

3. Per a la pràctica de l'anàlisi contradictòria, s'ha de presentar la mostra bessona al laboratori corresponent dins el termini màxim de les 72 hores següents a l'acte de presa de mostres per començar el procediment d'anàlisi dins l'esmentat termini, el qual es pot reduir, de forma excepcional, a 24 hores, mitjançant indicació a l'acta d'inspecció.

4. No es practica, per motius d'antiguitat de la mostra, l'anàlisi de la mostra diriment quan se sol·licita dos mesos després de la presa de mostres. Així mateix, per raó de la immutabilitat de les mostres, l'Administració competent pot establir un termini més breu per a la sol·licitud de l'anàlisi de la mostra diriment.

Article 109.

Terminis d'anàlisi i notificacions

1. El laboratori ha d'entregar els resultats de l'anàlisi en el termini de vint dies a partir del lliurament de la mostra. El full en què constin els resultats de l'anàlisi de les mostres ha de contenir la indicació del mètode analític utilitzat per a cada determinació. L'ens gestor pot requerir una descripció detallada del mètode d'anàlisi.

2. El resultat s'ha de comunicar a la persona interessada. En cas d'anàlisis contradictòries, el laboratori ha de comunicar els resultats a les parts.

3. La persona interessada pot sol·licitar els resultats analítics de la mostra inicial, si no han estat notificats transcorreguts trenta dies des de la presa de mostres. Així mateix, pot sol·licitar la realització de la mostra diriment si els resultats no han estat notificats transcorreguts trenta-cinc dies des de la presa de mostres. L'esmentada sol·licitud s'ha de fer per escrit.

4. En el supòsit que el resultat de l'anàlisi contradictòria sigui significativament diferent (en més o menys del 20% de l'anàlisi inicial), la persona interessada pot sol·licitar una anàlisi diriment. Els resultats de la mostra diriment són els que determinen i defineixen el veritable valor de l'anàlisi.

5. Les despeses generades per la pràctica de l'anàlisi contradictòria són a càrrec de la persona interessada. Les despeses generades per l'anàlisi diriment són a càrrec de l'empresa gestora dels serveis o de la persona interessada en funció que confirmi, respectivament, el resultat de l'anàlisi contradictòria o de l'inicial, sense perjudici de les responsabilitats que corresponguin als laboratoris o establiments tècnics auxiliars, derivades de la seva actuació.

Article 110.

Comprovacions durant la inspecció

En les visites d'inspecció, es poden efectuar les comprovacions següents:

- a) Estat de les instal·lacions i del seu funcionament normal.
- b) Presa de mostres d'altres fonts de subministrament i de l'abocament o abocaments al sistema públic de sanejament o en qualsevol altre punt en el qual es pugui originar. També es poden prendre mostres de les aigües pluvials.
- c) Realització in situ de totes les anàlisis que es considerin oportunes.
- d) Mesura dels cabals subministrats, consumits o abocats.
- e) Cabals de subministrament mitjançant captacions pròpies.
- f) Estat, instal·lació i funcionament dels elements de control dels efluentes definits al permís d'abocament.
- g) Compliments de les altres obligacions previstes en aquesta ordenança.



Article 111.

Documentació de l'actuació inspectora i valor probatori

1. Els resultats de les actuacions inspectores s'han de formalitzar en l'acta corresponent estesa pel personal inspector o col·laborador actuant, de la qual s'ha de lliurar una còpia, signada pel personal inspector, a la persona titular o representant de la instal·lació inspeccionada.
2. L'acta ha de tenir el contingut mínim següent:
 - a) Identificació de la persona física o jurídica objecte de la inspecció, així com del seu domicili.
 - b) Identificació de les persones que efectuen la inspecció i de les que assisteixen per la part de l'objecte o activitat inspeccionada quan la seva presència fos necessària.
 - c) Dades de l'objecte o activitat inspeccionada.
 - d) Descripció de totes les actuacions practicades i de les circumstàncies en què s'ha duit a terme la inspecció.
 - e) Descripció dels fets i dels motius que originen l'actuació inspectora.
 - f) Data i hora en què s'ha duit a terme l'actuació inspectora.
 - g) Incidències, si n'hi ha, que s'hagin produït durant l'actuació d'inspecció.
 - h) Resum de les manifestacions de la part inspeccionada, si n'hi ha, i sempre que ho demani.
 - i) Signatura de les persones assistents o identificació d'aquelles que s'hagin negat a signar l'acta.
 - j) En el cas d'inspecció d'abocament, indicació quan hi hagi una presa de mostres, del precintat de la mostra, de si la persona interessada accepta o no la mostra contradictòria, que se l'informa de les analítiques que es duren a terme i del procediment de l'anàlisi diriment.
 - k) Les possibles anomalies detectades en la inspecció i les observacions addicionals que s'estimin oportunes.
 - l) Altres dades obtingudes en la inspecció.
3. En el cas que la part inspeccionada es negui a signar l'acta, el personal inspector hi ha de fer constar aquesta circumstància, autoritzar l'acta amb la seva signatura i lliurar-ne una còpia a la persona titular objecte d'inspecció o, si no hi és, a la persona compareixent. Si es nega a rebre l'acta, s'hi ha de fer constar aquest fet.

TÍTOL XII
RÈGIM SANCIONADOR

Capítol I.
Disposicions generals

Article 112.

Objecte i abast del règim sancionador

Aquest capítol té per objecte la regulació del règim sancionador de les infraccions comeses per les persones abonades o usuàries del servei municipal de subministrament i sanejament, i per totes aquelles persones les accions o omissions de les quals afectin o incideixin en el servei o en les seves instal·lacions sempre que aquestes conductes puguin acollir-se a les infraccions que preveu aquesta ordenança. Així mateix, aquest règim sancionador només regirà si manca normativa especial o sectorial aplicable, cas en què regirà la normativa específica, sense perjudici de l'aplicació supletòria d'aquesta ordenança, si la normativa específica és insuficient.

El procediment sancionador que s'aplica és el regulat en aquesta ordenança, amb excepció d'allò no regulat o que resulti insuficient, que es regirà per la legislació bàsica que dimana de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, així com per al Reglament del procediment sancionador de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears aprovat pel Decret 1/2014, de 5 de gener.

El procediment sancionador s'inicia sempre d'ofici mitjançant una resolució de l'òrgan competent, que ha de ser adoptada per iniciativa pròpia o com a conseqüència d'una ordre superior, d'una petició raonada d'altres òrgans o d'una denúncia.

La petició de l'òrgan competent de l'empresa gestora del servei té la consideració de petició raonada d'altres òrgans a l'efecte de petició raonada a l'òrgan competent de l'Ajuntament per iniciar el procediment sancionador.

A aquest efecte ha de contenir les dades que determina l'article 10.3 del Decret 1/2024, de 5 de gener, pel qual s'aprova el Reglament del procediment sancionador de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.



Article 113.

Responsables

1. Són responsables de les infraccions tipificades en aquesta ordenança les persones usuàries que es beneficiïn, participin o no, en la comissió del fet infractor per qualsevol títol, siguin persones físiques o jurídiques, tant si les cometen elles directament, com els seus familiars, com persones dependents o terceres persones encarregades per ells.
2. Són responsables en concepte d'autoria aquelles persones que han comès directament el fet infractor, i també aquelles que han impartit les instruccions o ordres necessàries per a cometre'l.
3. La intervenció en el fet infractor en forma diferent a la d'autoria incideix en la graduació de la infracció.
4. Per tal d'identificar les persones responsables de les infraccions, l'empresa gestora dels serveis ha de realitzar les actuacions de verificació i comprovació que siguin necessàries. S'ha de requerir la persona propietària de l'immoble per tal que identifiqui les persones ocupants dels immobles que resultin afectades per les infraccions. La manca d'aportació de la informació requerida constitueix una infracció que és qualificada de greu.

Article 114.

Potestat sancionadora

1. La batlia o regidoria en qui delegui és l'òrgan competent per incoar els procediments sancionadors, adoptar mesures provisionals i imposar les sancions corresponents.

L'òrgan competent per iniciar el procediment ha de designar una persona instructora, funcionària, responsable de dirigir la instrucció i, quan escaigui, una persona funcionària encarregada de les tasques de secretaria. La designació d'aquest personal s'ha de comunicar a les persones interessades.

La persona instructora del procediment ha de ser designada amb criteris objectius per l'òrgan competent per iniciar-lo, i preferentment ha de tenir la llicenciatura o el grau de Dret, de conformitat amb l'article 8 del Decret 1/2024, de 5 de gener, pel qual s'aprova el Reglament del procediment sancionador de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

Article 115.

Concurrència de sancions

1. Quan de la comissió d'una de les infraccions administratives previstes en aquesta ordenança se'n derivi necessàriament la comissió d'una altra o d'altres, s'ha d'imposar únicament la sanció més elevada de totes les que siguin susceptibles d'aplicació.
2. En cap cas no poden sancionar-se fets que no hagin estat recollits en aquesta ordenança i en aplicació de la normativa aplicable.

Article 116.

Reparació

La imposició de sancions és independent de l'obligació exigible en qualsevol moment, a la persona responsable de la infracció, de la reposició de la situació alterada al seu estat originari, així com la indemnització pels danys i perjudicis causats a les instal·lacions dels serveis, obres annexes, o qualsevol altre bé del patrimoni municipal que hagi resultat afectat, amb la tramitació prèvia del corresponent procediment per l'òrgan competent. La reposició i reparació l'executa l'empresa gestora dels serveis a càrrec de la persona responsable de la infracció.

Capítol II.
Infraccions i sancions

Secció Primera.
Infraccions

Article 117.

Infraccions

1. Qualsevol acció que infringeixi les disposicions d'aquesta ordenança dona lloc a la imposició de la corresponent sanció, sens perjudici de l'exigència de les responsabilitats i indemnitzacions pels danys i perjudicis que siguin procedents, indicat a l'article 119 d'aquesta ordenança.



2. No poden ser objecte de sanció infraccions que no siguin les especificades per aquesta ordenança, sens perjudici d'aquelles altres que resultin de la legislació sectorial.

3. Les infraccions es classifiquen en molt greus, greus i lleus, de conformitat amb el títol XI de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, i de conformitat amb aquesta ordenança.

Article 118.

Infraccions molt greus

Tenen la consideració d'infraccions molt greus:

- a) Manipular de forma reiterada els sistemes de subministrament i sanejament afectes als serveis que dificultin el desenvolupament normal de les activitats incloses en aquesta ordenança.
- b) Obstruir el funcionament normal dels serveis de subministrament i sanejament.
- c) Actes reiterats de deteriorament greu dels equipaments, infraestructures, instal·lacions o elements dels serveis públics descrits en aquesta ordenança.

Article 119.

Infraccions greus

Tenen la consideració d'infraccions greus:

- a) Alterar o manipular els dispositius dels sistemes de subministrament o sanejament afectes als serveis amb la finalitat d'ocasionar un perjudici a l'empresa gestora dels serveis o bé un benefici per a la persona abonada.
- b) Utilitzar incontroladament o fraudulentament l'aigua.
- c) Connectar finques diferents de les contractades.
- d) Utilitzar l'aigua sense aparell de mesura.
- e) Coaccionar el personal de l'empresa gestora dels serveis.
- f) Obstaculitzar les operacions de suspensió de subministrament.
- g) Dur a terme abocaments prohibits o no autoritzats.
- h) Descarregar directament mitjançant camions cisterna en els sistemes col·lectius de les xarxes de clavegueram.
- i) Realitzar el buidatge de piscines a la xarxa de clavegueram.
- j) Tenir comportaments negligents o maliciosos que provoquin qualsevol tipus de contaminació a la xarxa de subministrament.
- k) Realitzar interconnexions de xarxes de diferent naturalesa (interconnectar l'evacuació de les aigües residuals a la xarxa d'aigües pluvials pública o l'evacuació de les aigües pluvials a la xarxa d'aigües residuals pública).
- l) La manca d'aportació de la informació que requereixi l'empresa gestora dels serveis per tal de dur a terme les actuacions inspectores.

Article 120.

Infraccions lleus

Tenen la consideració d'infraccions lleus les següents accions o omissions:

- a) Dificultar la lectura dels comptadors.
- b) Modificar o ampliar els usos indicats al contracte de subministrament.
- c) Maniobrar la clau de pas sense coneixement de l'empresa gestora dels serveis.
- d) Impedir l'entrada del personal del servei, en horari laboral, al lloc on es troben les instal·lacions, connexions o comptadors de la persona abonada.
- e) Manipular les instal·lacions amb l'objecte d'alterar la mesura registrada pels comptadors.
- f) No atendre els requeriments adreçats a la persona abonada perquè repari els defectes observats en la seva instal·lació, dins el termini indicat als requeriments.
- g) Altres vulneracions de les disposicions d'aquesta ordenança que no estiguin tipificades com a infraccions greus o molt greus.

Article 121.

Frau per part de la persona abonada o terceres persones

1. Es considera que la persona abonada o una tercera incorre en frau quan realitza alguna de les accions que es descriuen a continuació amb un afany de lucre i amb un perjudici econòmic per als serveis:

- a) Utilitzar aigua del servei negant-se a subscriure el contracte de subministrament corresponent.
- b) Executar connexions sense haver acreditat el compliment dels requisits previstos en aquesta ordenança.



- c) Retirar els comptadors de consum sense autorització prèvia de l'empresa gestora dels serveis, o trencar els precintes o qualsevol element que integri els aparells de mesura del subministrament.
 - d) Establir o permetre ramals o derivacions que puguin comportar un ús fraudulent de l'aigua per la persona abonada o per terceres persones.
 - e) Revendre l'aigua procedent d'un subministrament amb contracte o subministrar aigua a persones que no tinguin contractat el servei.
2. El responsable del frau ha de fer front tant a les despeses suportades per l'empresa gestora dels serveis per la reparació dels danys ocasionats, com als imports deixats de facturar aplicant les tarifes vigents dels serveis de subministrament d'aigua potable i de clavegueram i d'altres serveis vinculats.
3. Per a la quantificació dels imports deixats de facturar s'ha de procedir de la següent forma:
- a) Per determinar la durada del frau, i sempre que no sigui possible establir amb exactitud el termini, s'ha de fer d'acord amb la mitjana entre el màxim i el mínim de dies possibles del frau, en la qual el màxim és el termini entre dues lectures de comptadors i el mínim és un dia.
 - b) Per determinar el volum del frau s'aplica sobre el termini de durada del frau un consum mitjà diari de cinc hores, al cabal màxim que permeti la connexió fraudulenta, en funció del nombre d'unitats urbanes subministrades.
 - c) Per determinar la quota s'aplica al volum del frau el primer bloc de la quota variable.
4. Les factures liquidades segons el que estableixen els apartats anteriors s'han d'abonar d'acord amb les regles generals de facturació compreses en aquesta ordenança, sense perjudici que la persona responsable faci ús del dret a oposar-s'hi d'acord amb el procediment regulat en aquesta ordenança.

Secció Segona.
Sancions

Article 122.
Sancions

1. Les infraccions de caràcter lleu són sancionades amb multa de fins a 750 euros.
2. Les infraccions greus són sancionades amb un import equivalent de 100 fins a 500 metres cúbics d'aigua valorada a la tarifa general, primer bloc, sense que cap import de la sanció pugui superar els màxims establerts, amb multa de fins a 1.500 euros.
3. Les infraccions molt greus són sancionades amb un import equivalent de 501 fins a 1.000 metres cúbics d'aigua valorada a la tarifa general, primer bloc, sense que en cap cas l'import de la sanció pugui superar els 3.000 euros.

Article 123.
Graduació de les sancions

A l'hora de determinar la sanció s'ha de garantir l'adequació deguda entre la gravetat del fet constitutiu de la infracció i la sanció aplicada. S'han de considerar especialment els criteris següents:

- a) L'existència d'intencionalitat o reiteració, així com el grau de participació en els fets de l'infractor i el benefici obtingut amb motiu de la infracció.
- b) La naturalesa dels perjudicis causats, atenent a la gravetat del dany derivat de la infracció, a l'alteració social causada i al grau d'afectació que la dita infracció hagi tengut en la salut i la seguretat de les persones.
- c) La reincidència, per comissió, en el termini d'un any, de més d'una infracció de la mateixa naturalesa quan així hagi estat declarat per resolució ferma en via administrativa.

Article 124.
Mesures cautelars / provisionals

1. L'òrgan competent per iniciar el procediment sancionador pot adoptar motivadament, d'ofici o a sol·licitud de la persona afectada, abans d'iniciar el procediment i sense perjudici de les mesures cautelars que s'hagin pogut adoptar en fase de control o inspecció, mesures de caràcter provisional per protegir els interessos públics implicats, sempre que es tracti de casos d'urgència inajornable, de conformitat amb l'article 13

del Decret 1/2024, de 5 de gener, pel qual s'aprova el Reglament del procediment sancionador de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears. Només es poden adoptar les mesures previstes per la llei que resultin necessàries i proporcionades segons les circumstàncies del cas.

Les mesures provisionals han de ser confirmades, modificades o aixecades en la resolució iniciadora del procediment, la qual s'ha de dictar dins dels quinze dies següents a la data en què varen ser adoptades. Les mesures queden sense efecte si el procediment no s'inicia dins d'aquest termini o si la resolució iniciadora no conté cap decisió respecte de la qüestió.

2. Un cop iniciat el procediment, l'òrgan competent per resoldre pot adoptar motivadament, d'ofici o a sol·licitud de persona interessada, les mesures provisionals que consideri necessàries per assegurar l'eficàcia de la resolució que es pugui dictar o per protegir els interessos públics implicats. Aquestes mesures han d'estar emparades legalment i s'han d'adequar als principis de proporcionalitat, efectivitat i caràcter menys oneros i, si escau, s'ha d'informar del recurs corresponent.

Les mesures previstes en aquest apartat s'han d'adoptar amb audiència prèvia a la persona afectada per un termini no inferior a set dies, llevat dels casos d'urgència inajornable.

3. Les mesures a què fa referència aquest article poden ser aixecades o modificades justificadament durant la tramitació del procediment, d'ofici o a sol·licitud de persona interessada, especialment si ho requereix l'existència de circumstàncies sobrevingudes o que no s'hagin pogut tenir en compte prèviament.

Sens perjudici del que disposa l'apartat 3 de l'article 24, les mesures provisionals perden vigència des del moment en què la resolució que posa fi al procediment produeix efectes.

Les mesures de caràcter provisional poden ser alguna o algunes de les següents:

- Clausurar o precintat les instal·lacions en el cas que no sigui possible tècnicament o econòmicament evitar el dany mitjançant les oportunes mesures correctores.
- Suspendre els treballs d'execució de les obres de connexió indegudament realitzades, i/o que contravenen les disposicions d'aquesta ordenança.
- Ordenar la suspensió provisional dels treballs d'execució de les obres o instal·lacions de pretractament que contradiguin les disposicions d'aquesta ordenança o siguin indegudament realitzats.
- Suspendre temporalment, de manera total o parcial, el subministrament.

Article 125.

Compatibilitat de les sancions amb altres mesures

No tenen caràcter sancionador les interrupcions i suspensions dels serveis, ni els acords de resolució unilateral de contractes adoptats d'acord amb el que disposa aquesta ordenança. La imposició de sancions és compatible amb l'adopció simultània de qualsevol d'aquestes mesures.

Article 126.

Accions legals

- A banda de les mesures cautelars, la suspensió del subministrament i la rescissió del contracte, l'empresa gestora del servei, dins el marc de les seves competències, pot iniciar totes les accions civils i penals que consideri oportunes en defensa dels seus interessos i drets i, en especial, l'acció penal per frau, quan no estigui atribuïda dita facultat a l'òrgan competent de l'Ajuntament.
- Així mateix, i en el cas que la suspensió del subministrament resulti improcedent, la persona abonada pot exigir la deguda indemnització sense perjudici de poder iniciar les accions civils i penals que consideri oportunes en salvaguarda dels seus interessos.

Capítol III. **Procediment sancionador**

Article 127.

Procediment sancionador ordinari

1. La imposició de les sancions a què es refereixen els articles anteriors requereix l'inici d'un procediment sancionador, en aplicació del Decret 1/2024, de 5 de gener, pel qual s'aprova el Reglament del procediment sancionador de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i dels articles 54 i següents de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.



Article 128.

Tramitació simplificada del procediment sancionador

1. D'acord amb l'article 28 del Decret 1/2024, de 5 de gener, pel qual s'aprova el Reglament del procediment sancionador de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i l'article 96 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, es pot iniciar la tramitació simplificada del procediment sancionador.

Article 129.

Caducitat del procediment

La caducitat del procediment d'acord amb el que estableix l'article 25 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, es produeix pel transcurs del termini sense dictar i notificar la resolució que posi fi al procediment a la persona inculpada. La data inicial per al còmput del termini de caducitat és la mateixa en què es dicta la resolució iniciadora del procediment.

La caducitat es regeix per les regles establertes en el capítol VI del Decret 1/2024, de 5 de gener, pel qual s'aprova el Reglament del procediment sancionador de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i en la secció 4 del capítol V de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

La durada dels procediments sancionadors ordinaris és d'un any.

La durada dels procediments sancionadors de tramitació simplificada és de 30 dies.

Disposició derogatòria

Resten derogades totes aquelles disposicions, reglaments o ordenances de rang igual o inferior que s'oposin a les disposicions d'aquesta ordenança, i en tot cas, el Reglament del servei municipal d'abastiment i sanejament d'aigua de Manacor aprovat pel Ple de data 7 de novembre de 1979, amb la modificació aprovada per acord del Ple de data 8 de juliol de 2022, publicada en el BOIB núm. 118, de l'1 d'octubre de 2002.

Disposició final

Aquesta ordenança entra en vigor una vegada publicat el text complet en el BOIB, d'acord amb l'article 70.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, i transcorregut el termini assenyalat a l'article 65.2 de l'esmentada Llei.

Contra aquesta aprovació definitiva es pot interposar recurs contenciós administratiu en el termini de dos mesos comptats des de l'endemà de la publicació del reglament en el BOIB, davant la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

(Signat electrònicament: 31 de març de 2025)

El batle

Miquel Oliver Gomila