Expediente PLN/2026/4

Amelia Patricia Riaza Feijoó (1 de 2)
Secretaria-Interventora
Fecha Firma: 21/09/2026
HASH: e17add3ac715761d8f16ccd749793345d

JULIAN TORREJON MORENO (2 de 2)
ALCALDE-PRESIDENTE
Fecha Firma: 21/09/2026
HASH: 6b0e5acf09c1341259bfae6452623f68

ACTA BORRADOR DE LA SESIÓN ORDINARIA DEL PLENO DEL AYUNTAMIENTO DE PANTOJA, 19/6/2026

En el Salón de Plenos del Ayuntamiento de Pantoja (Toledo), sito en Plaza de España, 1, siendo las 12:30 horas del día 19 de junio de 2026, se celebra sesión ordinaria del Pleno del Ayuntamiento de Pantoja, conforme al orden del día fijado en dicha convocatoria. La sesión se desarrolla en unidad de acto y finaliza a las 14:54 horas.

Asiste a la sesión la Sra. Secretaria, D.ª Amelia Patricia Riaza Feijoó.

Asistencias:

- Julián Torrejón Moreno, PP (Alcalde-Presidente)
- Celia Castellanos Durán, PP
- Juan Carlos Carrasco Domínguez, PP
- Maria Ángeles Gutiérrez Gómez, PP
- Rafael Fernández-Ramos Alonso, PP
- Maria Salud Garcia Blanco, PP
- Angel Arias Núñez, PP
- Francisco Palma García, PSOE
- Ainhoa Cazorla Campos, PSOE
- Ana Maria Sánchez Ortega, concejala no adscrita

No asiste:

- Lucía Parro Pantoja, PSOE. Excusa: motivos laborales

Verificada por la Señora Secretaria la válida constitución del órgano, el Sr. Alcalde traslada la excusa de la asistencia de Lucía Parro por motivos profesionales.

A) PARTE RESOLUTIVA

1. Aprobación del acta de la sesión anterior

Se aprueban las tres actas con la con la siguiente aclaración:

- Acta del 27/03/2026: corrección del nombre “María” por “Ainhoa María”; debate sobre llamadas al orden y respeto de turnos de palabra; se procede a votación.
- Acta del Pleno extraordinario urgente del 24/04/2026: aprobada.

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 1 de 60

- Acta de la sesión extraordinaria del 29/05/2026: aprobada.

2. **Expediente 783/2026. Aprobación del reglamento regulador del servicio de abastecimiento de agua del municipio de Pantoja**

Se plantean correcciones técnicas por parte del Sr. Alcalde:

- Ajuste de umbral trimestral de fugas/averías ocultas: de 100 m3 a 90 m3.
- El exceso por fuga oculta aplicará el primer tramo de tarifa, no el segundo.
- Justificación: tratamiento más favorable y proporcionado para los vecinos ante averías involuntarias.

Además explica los objetivos y alcance del Reglamento que se lleva a aprobación:

- No implica subida de tarifas ni cambio del modelo de gestión.
- Refuerza control y supervisión municipal, manteniendo la titularidad pública del servicio.
- Define derechos de usuarios (agua apta, suministro regular, contrato, facturación conforme, información y reclamaciones) y obligaciones de la entidad gestora (mantenimiento, calidad, atención urgente, respuesta a reclamaciones, cumplimiento técnico y sanitario).
- Regula acometidas, contadores, nuevas urbanizaciones, lecturas, facturación, reclamaciones, suspensión del suministro, control sanitario, incidencias de calidad, fugas y fraudes.

La Sra. Ainhoa María Cazorla interviene para opinar que es una propuesta genérica y que debería ser más concreta. El Sr. Alcalde responde señalando la extensión del documento. La Sra. Cazorla continua haciendo apreciaciones técnicas sobre el documento, solicitando una revisión del mismo, además de realizar algunas preguntas al Sr. Alcalde, el cual va respondiendo a las preguntas formuladas.

La concejala no adscrita manifiesta que no tiene nada que aportar.

Se procede a la votación:

- 7 votos a favor, del grupo municipal popular
- 2 votos en contra, del grupo municipal socialista
- 1 abstención de la concejala no adscrita

El siguiente acuerdo queda aprobado:

“PRIMERO. Aprobar inicialmente el REGLAMENTO REGULADOR DEL SERVICIO MUNICIPAL DE ABASTECIMIENTO DE AGUA DEL MUNICIPIO DE PANTOJA con la redacción que a continuación se recoge:

“REGLAMENTO REGULADOR DEL SERVICIO DE ABASTECIMIENTO DE AGUA DEL AYUNTAMIENTO DE PANTOJA

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 2 de 60

INDICE

CAPÍTULO I. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACI´ON

Artículo 1.- Objeto

Artículo 2.- Normas Generales

Artículo 3.- Competencias

Artículo 4.- Carácter y obligación del suministro.

Artículo 5.- Exclusividad en el suministro de agua.

CAPÍTULO II. OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LA ENTIDAD GESTORA Y DE LOS USUARIOS.

Artículo 6.- Obligaciones de la Entidad Gestora.

Artículo 6. bis.- Responsabilidades y competencias en la gestión del suministro (Gestión Indirecta).

Artículo 7. Derechos de la Entidad Gestora.

Artículo 8.- Obligaciones de los usuarios.

Artículo 9.- Derechos de los usuarios.

CAPÍTULO III. INSTALACIONES DE ABASTECIMIENTO

Artículo 10.- Definiciones y límites

Artículo 11.- Competencias en las instalaciones.

Artículo 12.- Autorizaciones.

Artículo 13.- Mantenimiento y conservación.

Artículo 13. bis.- Control de fugas estructurales.

CAPÍTULO IV. ACOMETIDAS

Artículo 14. Condiciones para la concesión.

Artículo 15.- Nuevas zonas de abastecimiento.

Cód. Validación: 9SE9EH563YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 3 de 60

Artículo 16.- Fijación de características.

Artículo 17.- Ejecución y conservación

Artículo 18.- Derechos de acometida.

Artículo 19.- Construcción de nuevos edificios.

Artículo 20.- Suministro provisional de agua para obras.

CAPÍTULO V. CONTROL DE CONSUMOS

Artículo 21.- Normas generales

Artículo 22.- Características técnicas de los aparatos de medida.

Artículo 23.- Adquisición de contador.

Artículo 24.- Precintado y custodia.

Artículo 25.- Solicitud de verificación y comprobaciones particulares.

Artículo 26.- Colocación y retirada de contadores.

Artículo 27.- Ubicación y cambio de emplazamiento.

Artículo 28.- Manipulación del contador.

Artículo 29.- Sustitución de contadores.

CAPÍTULO VI. CONDICIONES DEL SUMINISTRO DE AGUA.

Artículo 30.- Carácter del suministro.

Artículo 31.- Suministros para servicio contra incendios.

CAPÍTULO VII. CONCESIÓN Y CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO DE AGUA

Artículo 32.- Solicitud de suministro.

Artículo 33.- Contratación.

Artículo 34.- Contrato de suministro.

Artículo 35.- Cuotas de contratación del suministro.

Artículo 36.- Causas de denegación del contrato.

Artículo 37.- Titularidad del contrato y cambio de usuarios.

Artículo 38.- Subrogación.

Cód. Validación: 9SE9EH563YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 4 de 60

Artículo 39.- Duración del contrato.

Artículo 40.- Causas de suspensión del suministro

Artículo 41.- Procedimiento de suspensión

Artículo 42.- Extinción del contrato de suministro.

CAPÍTULO VIII.- REGULARIDAD EN EL SUMINISTRO.

Artículo 43.- Continuidad en el suministro.

Artículo 44.- Suspensiones temporales.

Artículo 45.- Reservas de agua.

Artículo 46.- Restricciones en el suministro.

Artículo 47.- Protocolo de autocontrol del abastecimiento.

Artículo 48.- Vigilancia municipal en grifo y determinación del origen del incumplimiento.

Artículo 49.- Gestión de incidencias analíticas y medidas ante incumplimientos de calidad del agua.

CAPÍTULO IX. LECTURAS, CONSUMOS Y FACTURACIONES

Artículo 50.- Lectura de contadores.

Artículo 51.- Determinación de consumos.

Artículo 52.- Consumos estimados.

Artículo 53.- Objeto y periodicidad de la facturación.

Artículo 54.- Facturas.

Artículo 55.- Forma de pago de las facturas.

Artículo 56.- Reclamaciones.

CAPÍTULO X.- RÉGIMEN DE TARIFAS

Artículo 57.- Sistema tarifario.

Artículo 58.- Estructura tarifaria.

Artículo 59.- Facturación en casos de fuga por avería oculta.

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 5 de 60

CAPÍTULO XI.- FRAUDES EN EL SUMINISTRO

Artículo 60.- Inspección de utilización del servicio.

Artículo 61.- Fraudes.

Artículo 62.- Liquidación de fraude.

CAPÍTULO XII. DEL REGLAMENTO

Artículo 63.- Obligatoriedad de su cumplimiento.

Artículo 64.- Modificaciones al reglamento.

Artículo 65.- Interpretación del reglamento.

Artículo 66.- Norma reguladora.

Artículo 67.- Vigencia del reglamento.

Artículo 68.- Régimen sancionador en materia sanitaria. Cláusula de salvaguarda.

Artículo 69.- Procedimiento Sancionador.

ANEXO I.- ESQUEMA HIDRÁULICO DE CAPTACIÓN Y DISTRIBUCIÓN

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 6 de 60

CAPÍTULO I.- OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1. Objeto

El titular del Servicio Municipal de agua de Pantoja es el Ayuntamiento de Pantoja, si bien podrá tener adjudicada la gestión y explotación del servicio municipal de abastecimiento a una empresa concesionaria en virtud de contrato administrativo.
El Servicio Municipal de agua viene referido a la prestación del correspondiente servicio municipal, realizado directamente por el propio Ayuntamiento o a través de las formas de gestión previstas en la legislación vigente
El presente Reglamento tiene por objeto regular las relaciones entre la Entidad Gestora que preste el servicio de suministro domiciliario de agua potable y los usuarios del mismo; señalándose los derechos y obligaciones básicas para cada una de las partes.
A efectos de simplificación, en el presente Reglamento, se denomina USUARIO al usuario del Servicio Municipal de Agua que tenga contratado el servicio de suministro de agua. El usuario debe ser titular del derecho de uso de la finca, local o industria.
A los efectos de este Reglamento se considera Entidad Gestora a aquellas personas, naturales o jurídicas, públicas o privadas, que dedican su actividad a la distribución domiciliaria o abastecimiento del agua para el consumo humano, conforme a lo establecido en la vigente legislación. Dispondrán de las capacidades tecnológicas, económicas, de recursos humanos y organizativos, adecuadas para desarrollar con profesionalidad y eficiencia las complejas tareas del suministro o abastecimiento de agua para el consumo humano que irá referido a un determinado ámbito territorial.

Artículo 2. Normas generales.

El Ayuntamiento de Pantoja, procede a la prestación del Servicio Municipal de Abastecimiento de Agua Potable, de acuerdo con lo definido y preceptuado por la Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local y Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local, Reglamento de Servicio de las Corporaciones Locales y en la forma de gestión que se determine por el Pleno del Ayuntamiento.
El servicio de abastecimiento de Agua Potable se ajustará a cuanto establece el presente Reglamento y al código técnico de edificación y a lo preceptuado en las Ordenanzas Municipales.
Las características técnicas de los elementos y la ejecución de las instalaciones de la red general y de las acometidas a las fincas, viviendas, locales o industrias se ajustará, además, a las normas técnicas fijadas en el presente reglamento y cuantas disposiciones municipales sean aprobadas en cada momento.
El abastecimiento de agua para el consumo humano se efectuará de acuerdo con criterios generales de uso racional, conservación y mejora del medio ambiente, sostenibilidad y recuperación de costes del servicio, de conformidad con la estrategia europea, concretada en la Directiva Marco del Agua y con la legislación vigente española y priorizando el abastecimiento a viviendas y a los servicios sociales básicos (sanidad, salubridad, higiene)
Este reglamento es de aplicación para todas las obras e instalaciones de abastecimiento del municipio de Pantoja tanto existentes como futuras, tales como modificaciones o ampliaciones de red, conexiones domiciliarias, nuevas urbanizaciones, aducciones y elevaciones, etc.

Artículo 3. Competencias

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 7 de 60

El abastecimiento de agua para el consumo humano se efectuará de acuerdo con criterios generales de uso racional, conservación y mejora del medio ambiente, sostenibilidad y recuperación de costes del servicio, de conformidad con la estrategia europea, concretada en la Directiva Marco del Agua y con la legislación vigente española y priorizando el abastecimiento a viviendas y a los servicios sociales básicos (sanidad, salubridad, higiene)
En su condición de titular, responsable legal del servicio, corresponde al Ayuntamiento u organismo competente el ejercicio de las funciones siguientes:

a. Organizar, coordinar y reglamentar el servicio, estableciendo y modificando la forma de gestión (directa o indirecta) y controlando y supervisando la efectiva prestación del mismo, regulando, en su caso, la adjudicación y formalizando los contratos administrativos que tengan por objeto la gestión indirecta del servicio y su seguimiento y control posterior.

b. Planificar, proyectar, ejecutar, conservar y explotar las obras e instalaciones generales del servicio (de forma directa o indirecta, a través de una Entidad Gestora), necesarias para captar, recoger, regular, conducir, almacenar, distribuir y situar en los puntos de toma de los usuarios agua para el consumo humano.

c. Aprobar las tarifas, precios, cuotas, cánones y subvenciones del servicio, sin perjuicio de las ulteriores funciones que ejerzan los órganos de la Administración competente, de rango superior, en materia de autorización de precios.

d. Sin perjuicio de las competencias atribuidas a otras administraciones públicas, el Ayuntamiento podrá aprobar todas las disposiciones que sean necesarias para la gestión del servicio de abastecimiento.

e. Ejercer la potestad de adoptar las medidas excepcionales orientadas a gestionar de forma eficiente y racional el suministro de agua para el consumo humano en condiciones de sequía o emergencia.

Corresponderá a la Entidad Gestora:

a. El dimensionamiento de la sección de la acometida y equipo de medida que se ha de instalar, en función de la solicitud de consumos que se formalice y de lo que a tal efecto regulen las disposiciones vigentes.

b. La definición y propuesta de la estructura tarifaria necesaria para la gestión del servicio, con los informes y ratificaciones que correspondan.

c. Definir, proyectar e informar, cualquier tipo de obra que afecta a su abastecimiento.

Artículo 4.- Carácter y obligación del suministro.

El Servicio de Abastecimiento de Agua Potable del Municipio de Pantoja mantiene, en todo momento, la condición de Servicio Municipal del Ayuntamiento de Pantoja

Los servicios a que afecta este Reglamento quedarán sometidos permanentemente al control del Ayuntamiento de Pantoja y, en su caso, de la Comisión de Seguimiento y Control, quien podrá revisar, en todo momento o lugar los trabajos realizados y servicios prestados por la Entidad Gestora, procurando no entorpecer la prestación de los mismos.

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 8 de 60

La Entidad Gestora, dentro del ámbito territorial en que desarrolle sus servicios viene obligada a distribuir y situar en los puntos de toma de los usuarios el agua potable, con arreglo a las condiciones que fija este Reglamento y demás disposiciones que sean de aplicación.

Se establece como requisito esencial de toda urbanización la instalación o conexión a la red general del servicio de agua potable. En consecuencia, no se concederán licencias para edificar en suelo urbano si en los correspondientes proyectos de obra que se sometan a la Administración Municipal no consta la instalación o conexión con la red general de suministro de agua, con las garantías necesarias.

La Entidad Gestora facilitará al Ayuntamiento, cuando disponga de ella, toda la información real tanto de usuarios como tecnológica de la red.

Artículo 5.- Exclusividad en el suministro de agua

El Servicio de Abastecimiento de Agua se presta en régimen de monopolio en todo el ámbito territorial en que se desarrolla la Gestión de la Entidad Gestora.

El Usuario no podrá, en ninguna circunstancia, introducir en las redes de distribución gestionadas por la Entidad Gestora agua que tenga distinta procedencia de la suministrada por ésta, aunque sea potable.

La Entidad Gestora será la encargada de ejecutar, a cargo del cliente, el enlace o enlaces de redes interiores o polígonos con las redes exteriores existentes de abastecimiento bajo dominio de la Entidad Suministradora, así como las modificaciones y refuerzos que se deban efectuar en las mismas como consecuencia de nuevas demandas impuestas.

CAPÍTULO II. OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LA ENTIDAD GESTORA Y DE LOS USUARIOS.

Artículo 6.- Obligaciones de la Entidad Gestora.

La Entidad Gestora estará obligada a:

Obligación del suministro: Dentro del término municipal y en el ámbito en que esté instalada la red de distribución de agua, la Entidad Gestora, con los recursos a su alcance, viene obligada a conceder el suministro de agua a todo peticionario del mismo, y a la ampliación del suministro correspondiente a todo usuario final que lo solicite para su uso en edificios, locales y recintos, siempre que éstos reúnan las condiciones exigidas en este Reglamento y demás disposiciones que sean de aplicación.

Calidad de agua: La Entidad Gestora viene obligada a suministrar agua a los usuarios, garantizando que sea apta para el consumo humano, con arreglo a las disposiciones vigentes, hasta la llave de registro o límite de propiedad que se considera, como inicio de la instalación interior del usuario.

Conservación de las instalaciones: Incumbe a la Entidad Gestora la conservación, mantenimiento y explotación, de las redes e instalaciones de agua adscritas al Servicio, así como las acometidas hasta la llave de registro o límite de propiedad.

Cód. Validación: 9SE9EH563YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 9 de 60

El usuario deberá disponer por su cuenta de las instalaciones de elevación necesarias en su finca para el abastecimiento, en aquellos casos en que sea necesaria mayor presión de la suministrada.

Regularidad en la prestación de los servicios: La Entidad Gestora estará obligada a mantener la regularidad en el suministro de agua.

En cualquier caso, no le serán imputables las interrupciones de estos servicios en los supuestos indicados en los artículos 43 y 44 de este Reglamento.

Reclamaciones: La empresa Gestora deberá contestar las reclamaciones de los usuarios que se le formulen por escrito, en el plazo máximo de 21 días hábiles.

Tarifas: La Entidad Gestora estará obligada a aplicar, a los distintos tipos de suministros que tenga establecidos, los precios y cuadros de tarifas que, en cada momento, se encuentren en vigor en el Municipio de Pantoja.

Garantía de presión o caudal: Mantener en condiciones normales de funcionamiento, salvo en el caso de averías accidentales o causas de fuerza mayor, las instalaciones del servicio de modo que se garanticen la disponibilidad, presión y regularidad del suministro a los usuarios en las respectivas acometidas, en base a las instalaciones exteriores existentes. La Entidad Gestora deberá facilitar la información sobre los valores nominales de presión de cualquier conexión al servicio mediante una comprobación “in situ” de la acometida solicitada.

Avisos Urgentes: La Entidad Gestora está obligada a mantener un Servicio permanente de recepción de avisos al que los usuarios pueden dirigirse a cualquier hora, para comunicar averías o recibir información en caso de emergencia.

Incorporación de obras e instalaciones hidráulicas: Al objeto de verificar la adecuación de los proyectos de abastecimiento a las normas técnicas del servicio, y como trámite previo a su aprobación por el Excelentísimo Ayuntamiento; corresponde a la Entidad Gestora informar los proyectos de obras de abastecimiento de agua potable y el conjunto de las instalaciones precisas hasta los edificios o inmuebles objeto del suministro domiciliario. Informar de los planes parciales y especiales, programas de actuación urbanística y proyectos de urbanización, respecto de la red de distribución de agua en el área, sector, polígono o unidad de ejecución correspondiente.

La Entidad Gestora tendrá el derecho y la obligación de informar antes de que el Ayuntamiento recepcione cualquier urbanización, polígono, comunidad rural y demás zonas urbanizables, lo que se refiera a las obras de abastecimiento de agua, cuando las mismas no hubiesen sido ejecutadas por la Entidad Gestora (a excepción de la conexión final a las redes de abastecimiento existentes, que serán competencia del Servicio Municipal de aguas, tal y como se indica en el artículo 5 de este reglamento)

Artículo 6.bis. Responsabilidades y competencias en la gestión del suministro

Cuando la gestión del suministro de agua de consumo se realice mediante gestión indirecta, delegada o mixta, el Ayuntamiento, como titular del servicio, garantizará que la Entidad Gestora/operador concesionario:

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 10 de 60

a) Cumpla la normativa técnico-sanitaria aplicable en relación con las infraestructuras del abastecimiento, así como con su reparación y mantenimiento.
b) Garantice que la calidad del agua de consumo en la red de distribución hasta el punto de entrega de la instalación interior cumple los valores paramétricos exigibles.

c) Cumpla con la frecuencia de muestreo y el resto de obligaciones previstas en el Protocolo de Autocontrol y Vigilancia del abastecimiento.

d) Suministre agua apta para el consumo.

e) Elabore, implante y mantenga los instrumentos de planificación y control que resulten exigibles (incluido el Plan Sanitario del Agua, cuando proceda) y proponga las medidas correctoras correspondientes.

f) Realice la evaluación de fugas estructurales en redes de distribución y acometidas en los términos previstos en la normativa aplicable, así como las actuaciones correctoras y preventivas que correspondan.

g) Notifique la información que proceda en el Sistema de Información Nacional de Agua de Consumo (SINAC) y mediante los canales de información al ciudadano que correspondan.

6. bis. 2.- Los titulares de edificios o locales con actividad pública o comercial deberán aplicar las medidas y controles necesarios para mantener la calidad del agua de consumo y evitar su deterioro entre la acometida y el grifo por falta de limpieza o mantenimiento de la instalación interior, sin perjuicio de las obligaciones específicas aplicables a edificios prioritarios.

Artículo 7.- Derechos de la Entidad Gestora.

Sin perjuicio de aquellos otros derechos que en relación con situaciones específicas puedan derivarse para la Entidad Gestora, y de los que le otorguen las disposiciones legales y reglamentarias en materia de gestión del Servicio Público, la Entidad Gestora tendrá, con carácter general, los siguientes derechos:

a. Inspección de instalaciones interiores: A la Entidad Gestora, sin perjuicio de las competencias que la legislación vigente confiera a los distintos Órganos de la Administración, le asiste el derecho a inspeccionar, revisar e intervenir, con las limitaciones que se establecen en este Reglamento, las instalaciones interiores del suministro que, por cualquier causa, se encuentren o puedan encontrarse en servicio o uso.

b. Cobros por facturación: A la Entidad Gestora le asiste el derecho a percibir en sus oficinas o lugares destinados al efecto, el importe de las facturaciones o cargos que, reglamentariamente, formule al usuario por las prestaciones que se hayan realizado por la Entidad Gestora o en su caso, hayan sido utilizadas. Estos lugares de cobro quedan establecidos en el Artículo 52 de este Reglamento.

c. Suspender temporalmente el Servicio cuando sea imprescindible y por el tiempo mínimo requerido, para proceder al mantenimiento, reparación o mejora de sus instalaciones.

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 11 de 60

d. Cambio de contador y ubicación del mismo: La Entidad Gestora tendrá el derecho, en los casos de los usuarios con contador interior, y a criterio de esta Entidad, a instalar un nuevo contador en la vía pública. Este cambio, deberá ser notificado al usuario, y a partir de dicha notificación se facturará en base a las lecturas del mismo. El coste de esta actuación será asumido por el usuario cuando no se haya podido tomar lectura del contador en 1 año natural y en aplicación del Art. 27.c).

e. Indemnización por Daños producidos sobre las Infraestructuras gestionadas: En el caso de producirse roturas provocadas por particulares y/o empresas, con independencia del régimen contractual en el que se encuentren, la Entidad Gestora tendrá derecho a recibir el pago por los siguientes trabajos y/o lucros cesantes, que serán determinados mediante informe de la Jefatura de Servicio.

- Reparación Temporal para el Restablecimiento del Servicio: Todos aquellos trabajos/gestiones necesarias para restablecer el servicio de forma temporal.

- Reparación Definitiva y/o Sustitución de Tramos afectados: Aquellos trabajos/gestiones necesarias para garantizar de una forma definitiva el correcto funcionamiento de la infraestructura dañada.

- Lucro Cesante: Pérdida de Facturación originada a la Entidad Gestora como consecuencia de la suspensión del funcionamiento de la infraestructura dañada.

- Reclamaciones e Indemnizaciones: Aquellas indemnizaciones realizadas por usuarios de la Entidad Gestora, y que tengas su origen en la rotura provocada.

Artículo 8.- Obligaciones de los usuarios.

Con independencia de aquellas situaciones que sean objeto de una regulación especial en este mismo Reglamento, de las que puedan derivarse obligaciones específicas, para un usuario, éstos tendrán, con carácter general, las obligaciones siguientes:

a. Pago de recibos y facturas: En reciprocidad a las prestaciones que recibe, todo usuario vendrá obligado al pago puntual de los cargos que le formule la Entidad Gestora con arreglo a los precios que tenga aprobados en todo momento el Ayuntamiento de Pantoja.

   Asimismo, el usuario vendrá obligado al pago puntual de los cargos que se le formulen derivados de los servicios específicos que reciba, debidos a la solicitud de prestación de un servicio individualizado, diferenciado de los que, en función del presente Reglamento, tiene obligación de prestar, previa su aceptación y asunción por el mismo.

   En cuanto a los consumos de agua se refiere, esta obligatoriedad de pago se considerará extensiva a los casos en que los mismos se hayan originado por fuga, avería o defecto de construcción o conservación de las instalaciones es, o por cualquier otra causa no imputable a la Entidad Gestora.

b. Conservación de instalaciones: Sin perjuicio de cuanto al efecto establece el Código Técnico de Edificación u otras normas técnicas aplicables, todo usuario deberá utilizar de forma correcta las instalaciones a su servicio, adoptando las medidas necesarias para conservar las mismas en la forma más adecuada, y evitando

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 12 de 60

el retorno a la red de posibles aguas contaminantes, manteniendo además, intactos los precintos que garantizan la inviolabilidad de las instalaciones de acometida, en su caso, como bienes de servicio público; así como garantizando las condiciones idóneas para la toma de lecturas de consumo del mismo.

c. Facilidades para las instalaciones e inspecciones: Todo peticionario de un suministro, está obligado a facilitar a la Entidad Gestora la colocación de los elementos precisos en la propiedad objeto del suministro, así como a permitir la entrada a aquella al personal autorizado por dicho Servicio, que así lo acredite, a fin de que pueda efectuar cuantas comprobaciones estén relacionadas con el suministro. Igualmente, el peticionario de un suministro está obligado a facilitar el acceso a la Entidad Gestora a locales, recintos o arquetas necesarios para la instalación de los equipos de medida y elementos auxiliares adecuados en cada caso.

d. Derivaciones a terceros: Los usuarios no podrán, bajo ningún concepto, ceder gratuita o remuneradamente agua a terceros, ya sean con carácter permanente o temporal, siendo responsables de toda defraudación que se produzca en su suministro, bien por sí o por cualquier otra persona que de él dependa.

e. Avisos de avería: Los usuarios deberán, en interés general y en el suyo propio, poner en conocimiento de la Entidad Gestora cualquier avería o perturbación producida o que, a su juicio, se pudiera producir en la red general de distribución o en las acometidas.

f. Usos y alcance de los suministros: Los usuarios están obligados a utilizar el agua suministrada en la forma y para los usos contratados. Asimismo, está obligado a solicitar a la Entidad Gestora la autorización pertinente para cualquier modificación en sus instalaciones, que implique un aumento en los caudales contratados de suministro o modificación en el número de los receptores.

g. Notificación de baja: El usuario que desee causar baja en el suministro estará obligado a interesar por escrito a la Entidad Gestora dicha baja con la antelación de 15 días, indicando, en todo caso, la fecha en que debe cesar el citado suministro y adjuntando la documentación acreditativa de la titularidad del mismo, así como el abono de las cantidades pendientes.

h. Independencia de instalaciones: Cuando en una misma finca junto al agua de distribución pública existiera agua de otra procedencia, el usuario vendrá obligado a establecer redes e instalaciones interiores por donde circulen o se almacenen independientemente las aguas, sin que exista posibilidad de que se mezclen las aguas de una u otra procedencia.

   La Entidad Gestora no se responsabilizará de la calidad de las aguas en las instalaciones que no cumplan estas condiciones, advirtiéndose a los usuarios de la responsabilidad en que pueden incurrir, de producirse, por retroceso, la alteración de las condiciones de potabilidad de las aguas de la red pública.

Artículo 9.- Derechos de los usuarios.

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

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 13 de 60

a. Agua apta para consumo humano: A recibir en sus instalaciones agua que reúna los requisitos establecidos en las disposiciones vigentes.

b. Servicio permanente: A disponer permanente del suministro de agua potable, con arreglo a las condiciones que se señalan en su contrato de suministro, sin otras limitaciones que las establecidas en el presente Reglamento y demás disposiciones aplicables.

c. Facturación: A que los servicios que reciba, se le facturen por los conceptos y cuantías vigentes en cada momento.

d. Periodicidad de lectura: A qué se le tome por la Entidad Gestora la lectura al equipo de medida que controla el suministro, con la misma periodicidad de la facturación y excepcionalmente como máximo cada seis meses. En el caso de no ser accesible el contador, en el momento de la toma de lectura por parte del personal asignado, se dejará una tarjeta de lectura, para que el abonado facilite la misma, entendiéndose que por parte de la Entidad Gestora se ha cumplido con lo preceptuado en lo referente a periodicidad de lectura.

e. Periodicidad de facturación: A qué se le formule la factura de los servicios que reciban, con la periodicidad que en cada momento determine la Ordenanza Reguladora, salvo que exista un pacto específico con la Entidad Gestora.

f. Contrato: A qué se le formalice, por escrito, un contrato, en el que se estipulen las condiciones básicas del suministro.

g. Ejecución de instalaciones: A elegir libremente el instalador autorizado que ejecute las instalaciones interiores, así como el proveedor del material, debiendo ajustarse a las prescripciones técnicas reglamentariamente exigibles y a las normas técnicas del servicio que le afecten.

h. Reclamaciones: A formular reclamación contra la actuación de la Entidad Gestora o sus empleados, mediante los procedimientos contemplados en este Reglamento. Cuando la reclamación se refiera al cumplimiento de las condiciones del suministro de agua, el reclamante deberá acreditar su condición de titular del contrato de suministro, o de representante legal del mismo.

i. Información: A consultar todas las cuestiones derivadas de la prestación y funcionamiento del servicio en relación con su suministro; así como a recibir contestación por escrito de las consultas formuladas por este procedimiento. Igualmente, tendrá derecho, si así es solicitado por el peticionario, a que se le informe de la Normativa Vigente que le es de aplicación, así como a que se le facilite, por parte de la Entidad Gestora, para su lectura en la sede del Servicio, un ejemplar del presente Reglamento.

CAPÍTULO III. INSTALACIONES DE ABASTECIMIENTO.

Artículo 10.- Definiciones y límites.

Instalaciones exteriores: aquellas que sirven para la captación y/o regulación del agua, para su aducción a las plantas de tratamiento, incluyendo las instalaciones de elevación, las plantas citadas, así como las conducciones de transporte desde dichas plantas a los depósitos

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 14 de 60

reguladores y/o redes de distribución; las arterias, conducciones varias y acometidas de abastecimiento, quedando el límite de estas instalaciones en la válvula de acometida en acera, que ha de estar en la vía pública, frente al inmueble o en su defecto, en caso de no existir esta válvula, el límite de propiedad.

Instalaciones interiores: conjunto de tuberías y sus elementos de control, maniobra y seguridad, posteriores a la llave de registro en el sentido de la circulación normal del flujo del agua o en su defecto, en caso de no existir esta válvula, el límite de propiedad.

Se distingue entre:

- Instalación interior general: la comprendida entre la llave de registro de acometida y la llave de salida del contador o batería de contadores. Su mantenimiento correrá a cargo de los clientes. Cualquier modificación de la instalación interior general debe ser comunicada con anterioridad a la Entidad Suministradora, siendo cualquier fuga a cargo del cliente, y siendo la Entidad Suministradora quien evaluará la cantidad de agua gastada dado que no existe mediada de contador, de acuerdo con las características técnicas de la conducción.

- Instalación interior particular: La parte de instalación interior comprendida entre la llave de salida del contador y los puntos previstos para servicio del abastecimiento dentro del inmueble, corriendo a cargo del cliente su sustitución, reforma y conservación. Cualquier tipo de fuga en este tramo será medido por el contador y facturada al cliente de acuerdo con las tarifas correspondientes.

Acometida: comprende el conjunto de tuberías y otros elementos que unen las conducciones varias con las instalaciones interiores del inmueble que se pretende abastecer.

La acometida responderá al esquema básico de la ficha técnica de materiales homologados para abastecimiento aprobada por la Entidad Gestora y constará de los siguientes elementos:

a. Dispositivo de toma: se encuentra colocado sobre la tubería de la red de distribución y abre el paso a la acometida.

b. Ramal: es el tramo de tubería que une el dispositivo de toma con la llave de registro.

c. Llave de registro: estará situada al final del ramal de acometida en la vía pública y junto al inmueble. Constituye el elemento diferenciador entre la Entidad Gestora y el Usuario, en lo que respecta a la conservación y delimitación de responsabilidades.

Contador de agua: Instrumento concebido para medir, memorizar e indicar el volumen, en las condiciones de medida, del agua que pasa a través del transductor de medición.

Artículo 11.- Competencias en las instalaciones.

Corresponde a la Entidad Gestora el mantenimiento y conservación de las instalaciones exteriores del Abastecimiento del Agua definidas en el artículo anterior “Definiciones y límites” conforme a la reglamentación vigente.

La descripción de las instalaciones adscritas al servicio es la siguiente

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 15 de 60

En el municipio de Pantoja el agua procede de los embalses de Almoguera y de Picadas

Desde Picadas el agua es bombeada desde el bombeo del embalse de Picadas hasta la ETAP de Valmojado, dónde es potabilizada, clarificada y filtrada en lechos de arena. Para finalizar el proceso el agua es desinfectada con la adición de cloro gas. Desde la ETAP de Valmojado, el agua es conducida por gravedad a través de una conducción de hormigón de 1200 mm, llamada “Picadas I”, hasta el depósito regulador del Viso de San Juan, donde se produce una recloración. Excepcionalmente también puede ser conducida a través de una conducción de hormigón de 1200 mm, a través de la conducción denominada “regulador de Illescas”, hasta el depósito regulador de Illescas, desde dónde es conducido al depósito regulador del Viso de San Juan. Por gravedad, a través de una conducción FD500. Desde el depósito regulador del Viso de San Juan el agua es conducida hasta los depósitos municipales de Pantoja a través de una conducción FD400.

Desde Almoguera el agua circula por gravedad desde el embalse hasta la ETAP Sagra Este, donde es potabilizada. El agua producida se bombea hacia el depósito regulador de Esquivias, a través de una conducción de DN 900, en acero helicosoldado. Allí se realiza una recloración. Desde el antecitado depósito, el agua circula por gravedad en una tubería FD600, y una posterior reducción al depósito de Pantoja en DN 250.

Desde dicho depósito el agua pasa a las conducciones generales del municipio bombeada con un grupo de presión.

En el Anexo I queda definido el esquema hidráulico de las instalaciones descritas anteriormente afectas al municipio de Pantoja

No estará, por tanto, obligado a efectuar dichas operaciones en las instalaciones interiores de suministro y evacuación; no obstante, se tendrá en cuenta:

a. La Entidad Gestora podrán inspeccionar las instalaciones de sus usuarios, con el fin de vigilar las condiciones y forma en que éstas utilizan el suministro sin perjuicio de las facultades inspectoras de los Organismos de la Administración.

b. Las facultades contempladas en la concesión de las acometidas y los contratos de suministro, que también autorizan a la Entidad Gestora para la inspección de las instalaciones, con carácter previo a dicha concesión.

Artículo 12.- Autorizaciones.

Las instalaciones interiores para el suministro de agua serán ejecutadas por instalador autorizado por la respectiva Delegación Provincial de la Consejería competente en materia de Industria y se ajustarán a lo dispuesto en el código técnico de edificación, normas técnicas de la Entidad Gestora, e informes de la misma.

Los usuarios deberán informar a la Entidad Gestora, de las modificaciones que pretenden realizar en la disposición o características de sus instalaciones interiores de suministro de agua, así como obtener del propietario del inmueble al que pertenezcan, las autorizaciones precisas para llevar a cabo las modificaciones citadas.

Artículo 13.- Mantenimiento y conservación.

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 16 de 60

El mantenimiento, renovación y conservación de estas instalaciones interiores corresponden al Usuario, a partir de la llave de registro, o en su defecto, en caso de no existir esta válvula, el límite de propiedad.

La renovación de las acometidas hasta la llave de registro o en su defecto límite de propiedad, realizadas a petición del usuario por insuficiencia de caudal, serán a cargo de la Entidad Gestora cuando el caudal suministrado sea inferior a un mínimo de 0,10 l/s, y a cargo del usuario cuando el caudal sea igual o superior a este mínimo.

El Usuario deberá mantener en perfecto estado los desagües de sus instalaciones interiores para que pueda evacuarse con facilidad y sin daños el agua que pudiera accidentalmente proceder de pérdidas en las mismas. A estos efectos, en las instalaciones interiores nuevas se cuidará especialmente la construcción de los desagües.

El contador se instalará junto con sus llaves de protección y maniobra en un armario, homologado por la Entidad Gestora, exclusivamente destinado a este fin, emplazado en la planta baja del inmueble, junto al portal de entrada y empotrado en el muro de fachada o arqueta de suelo.

El armario o la cámara de alojamiento del contador, estará perfectamente impermeabilizado y aislado para evitar posibles heladas. Así mismo, estarán dotados de una puerta y cerradura homologadas por la Entidad Gestora.

Análogas precauciones se tomarán en los casos de existencia de aljibes o depósitos reguladores. Estos se construirán con su cota superior suficientemente elevada para que no puedan admitir aguas procedentes de averías en caso de anómalo funcionamiento de los desagües.

Igualmente se preverán las contingencias debidas a averías en la acometida o en la red exterior, impermeabilizando el muro o paramento de la fachada, y adecuándolo suficientemente en caso de existir, de forma que quede totalmente impermeabilizado y aislado, a la acción del agua, para que no pueda verse afectado el inmueble en modo alguno. En caso de resultar el mismo insuficiente, la propiedad no podrá reclamar en modo alguno, por los daños, afecciones, que se produzcan por la acción del agua.

Además de las precauciones citadas, cuando sean posibles roturas de canalizaciones de suministro de agua, autorizables en sótanos o locales en planta baja, los pavimentos se dotarán de suaves pendientes hasta pozos de concentración desde los que, por gravedad, o en su caso por bombeo, puedan evacuarse los caudales accidentalmente vertidos.

Se deberán mantener en perfecto estado de conservación las canalizaciones, registros y demás elementos que se dispongan a los efectos de este artículo.

Las baterías de contadores divisionarios se instalarán en los locales o armarios exclusivamente destinados a este fin, emplazados en la planta baja o excepcionalmente primer sótano del inmueble, en zona de uso común, con fácil y libre acceso directo desde el portal de entrada o desde el garaje. Estos armarios deberán dotarse de llave y cerradura homologa por el servicio de aguas.

Las baterías para centralización de contadores responderán a tipos y modelos oficialmente aprobados y homologados por Servicio Municipal de Aguas.

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 17 de 60

En el origen de cada montante y en el punto de conexión del mismo con la batería de contadores divisionarios, se instalará una válvula de retención, que impida retornos de agua a la red de distribución.

Los locales para baterías de contadores tendrán una altura mínima de 2,5 m y sus dimensiones en planta serán tales que permitan un espacio libre a cada lado de la batería o baterías de 0,60 m y otro de 1,20 m delante de la batería, una vez medida con sus contadores y llaves de maniobra.

Las paredes, techo y suelo de estos locales estarán impermeabilizados, de forma que se impida la formación de humedad en locales periféricos.

Dispondrán de un sumidero, con capacidad de desagüe equivalente al caudal máximo que pueda aportar cualquiera de las conducciones derivadas de la batería, en caso de salida libre de agua.

Estarán dotados de iluminación artificial, que asegure un mínimo de 100 lux en un plano situado a un metro sobre el suelo.

La puerta de acceso tendrá unas dimensiones mínimas de 0,8 m por 2,05 m, abrirá hacia el exterior del local y estará construida con materiales inalterables por la humedad y dotada con cerradura normalizada por la Entidad Gestora.

De encontrarse la batería de contadores dentro del portal comunitario, la Comunidad de Vecinos estará obligada a facilitar el acceso a dicho portal para la toma de lecturas y comprobación de instalaciones interiores.

En caso de que las baterías de contadores se localicen en armarios, las dimensiones de éstos serán tales que permitan un espacio libre a cada lado de la batería o baterías de 0,50 m y otro de 0,20 m entre la cara interior de la puerta y los elementos más próximos a ella.

Cumplirán igualmente las restantes condiciones que se exigen a los locales, si bien, los armarios tendrán unas puertas con dimensiones tales que, una vez abiertas, presenten un hueco que abarque la totalidad de las baterías y sus elementos de medición y maniobra.

Los armarios estarán situados de forma que ante ellos y en toda su longitud, exista un espacio libre de un metro.

Ya se trate de locales o de armarios, en lugar destacado y de forma visible, se instalará un cuadro o esquema en que, de forma indeleble, queden debidamente señalizados los distintos montantes y salidas de baterías y su correspondencia con las viviendas o locales.

La puerta estará dotada de un bordillo de una altura mínima de 10 centímetros que impedirá la salida de agua al exterior del armario en caso de rotura de algún conducto.

El contador general anterior a la batería de contadores estará instalado en la cabecera de la acometida, junto al portal de entrada y empotrado en el muro de fachada o cerramiento de la propiedad que se pretende abastecer y, en cualquier caso, en sitio visible y de fácil acceso desde la vía pública.

El incumplimiento de lo previsto en este artículo podrá dar lugar a la denegación de la concesión de la acometida o el suministro de agua, o la incoación de expediente para la suspensión del contrato.

En el caso de detectarse por parte de la Entidad Gestora baterías de contadores, llaves interiores, aljibes en mal estado, que dificulten la lectura, maniobra de las llaves, o elementos que puedan representar un riesgo para la calidad del agua, se emitirá informe para que se proceda en el plazo de seis meses a su adecuación y/o conservación y mantenimiento oportunos.

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 18 de 60

Artículo 13. bis.- Control de fugas estructurales

Cuando resulte exigible por la normativa aplicable, la Entidad Gestora/operador realizará una evaluación de los niveles de fugas estructurales de agua de consumo y, en su caso, de agua bruta, conforme a los parámetros y metodología establecidos en dicha normativa.

El propietario de las infraestructuras afectadas adoptará las medidas correctoras y preventivas necesarias para reducir las fugas evitables, teniendo en cuenta aspectos de salud pública, medioambientales, técnicos y económicos pertinentes.

CAPÍTULO IV. ACOMETIDAS.

Artículo 14. Condiciones para la concesión.

La concesión de acometidas a las redes de distribución, del uso del suministro de agua, se harán por la Entidad Gestora conforme a las disposiciones de este Reglamento, y de otras normas de obligatoria aplicación.
La Entidad Gestora estará obligada a otorgar la concesión de acometidas, y el suministro de agua a todos aquellos que, previa solicitud, acrediten cumplir las citadas disposiciones y se establezca por parte del Ayuntamiento de Pantoja el conforme correspondiente.
Para comprobar este cumplimiento, la Entidad Gestora estará facultada para inspeccionar las instalaciones interiores del solicitante, pudiendo denegar la presentación o concesión del servicio requerido si aquellas no reúnen las características técnicas y de salubridad exigidas por la reglamentación vigente, o si el solicitante obstaculizara dicha inspección.
La autorización para una acometida de suministro de agua debería estar supeditada a que se cumplan las condiciones de abastecimiento pleno, que se establecen a continuación:

a. Que el inmueble, servicio o complejo que se pretende abastecer esté incluido dentro del área de gestión.

b. Que en las calles o plazas de carácter público que linden con el inmueble, servicio, complejo o población, a que éste dé fachada, existan instaladas, en servicio y de diámetro suficiente, conducciones públicas de la red de distribución de agua apta para consumo humano.

Cuando se trate de suelo urbano y no existan dichas conducciones, el solicitante de la nueva acometida podrá elegir que las obras necesarias para atender la petición de suministro sean ejecutadas bien por la Entidad Gestora o por Empresa homologada por ésta, y siempre bajo su vigilancia y supervisión. Dichas conducciones pasarán a pertenecer al Servicio Municipal de agua una vez reciban el visto bueno de la empresa gestora.

c. En cualquier caso, los gastos derivados de las obras necesarias para atender la petición de nuevo suministro serán abonados por el solicitante de la acometida.

d. Que el inmueble, servicio o complejo que se pretende abastecer, cuente con instalaciones interiores disponibles y adecuadas a las Normas Técnicas de Abastecimiento de la Entidad Gestora y a la legislación vigente.

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 19 de 60

e. Que la conducción que ha de abastecer al inmueble se encuentre en perfecto estado de servicio y su capacidad de transporte sea, como mínimo, del doble de la que en igualdad de régimen hidráulico corresponda a la acometida a derivar, salvo en acometidas contra incendios y en aquellos otros casos justificados, previo informe técnico de la Entidad Gestora, y siempre que el consumo previsto por la nueva acometida no modifique de manera sustancial, a juicio de los técnicos, el régimen hidráulico de la red general.

f. Que el inmueble, servicio o complejo a abastecer disponga de acometida para vertidos de aguas residuales y pluviales, o tenga resuelto el sistema de evacuación de las mismas, disponiendo, en este caso, de las autorizaciones precisas para ello.

Artículo 15.- Nuevas zonas de abastecimiento.

La autorización de suministro para nuevos polígonos o urbanizaciones debería estar supeditada al cumplimiento previo de las siguientes condiciones:

a. Las redes de distribución y demás instalaciones necesarias para el correcto abastecimiento de agua de dichas urbanizaciones o polígonos, deberán definirse y dimensionarse en proyecto de manera que cubran las necesidades del sector a urbanizar sin afectar la capacidad de la infraestructura existente para el municipio. Si fuera necesario, además de las necesarias para el polígono o urbanización, deberán programarse actuaciones fuera de su ámbito según la planificación general prevista para el abastecimiento de agua de la localidad.

b. El proyecto será redactado por un técnico competente. El proyecto técnico redactado por el equipo técnico de la promotora o urbanizadora, deberá tener la conformidad técnica de la Entidad Gestora y será por cuenta y a cargo del promotor o propietario de la urbanización o polígono.

c. Las obras e instalaciones definidas en el proyecto aprobado, así como las modificaciones que, con autorización de la Entidad Gestora, se introduzcan en el desarrollo de las mismas, se ejecutarán en su totalidad por cuenta y cargo del promotor o propietario de la urbanización o polígono, bajo la dirección técnica de éste. La empresa instaladora deberá estar debidamente autorizada por la Entidad Gestora u organismo competente.

d. El promotor o propietario de la urbanización o polígono, o el ejecutor de la urbanización, deberá solicitar autorización expresa para realizar la ejecución de las acometidas de abastecimiento para los posibles edificios, solares o parcelas de que se trate. En tal caso, deberán definirse los usos y el dimensionado de las acometidas a ejecutar.

e. Para la adscripción de las infraestructuras a la red general, la Entidad Gestora podrá exigir cuantas pruebas de presión y desinfección, así como ensayos de presión y estanqueidad estime convenientes para garantizar la idoneidad de ejecución y el cumplimiento de las especificaciones de calidad de los materiales previstos en el proyecto, corriendo los gastos derivados de dichas pruebas a cargo del promotor o propietario de la urbanización. Antes de formalizarse la adscripción de las redes, el promotor deberá aportar la información definitiva de las redes ejecutadas, en soporte papel (planos) y en soporte digital conforme al formato que acuerde con la Entidad Gestora.

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 20 de 60

f. El enlace o enlaces de las redes interiores del polígono o urbanización con las conducciones de la red pública, gestionada por la Entidad Gestora, así como las modificaciones y refuerzos que hubiera de efectuarse en las mismas como consecuencia de las nuevas demandas impuestas por la urbanización, quedarán perfectamente delimitadas en el proyecto previo y se ejecutarán por la Entidad Gestora, siempre con cargo al promotor y de acuerdo con la norma técnica de abastecimiento de agua y especificaciones que establezca este Reglamento.

En caso de solicitarse autorización para una Comunidad Rural, definida como aquella que estando creada de derecho o no, está afectada por un mismo sistema de red de distribución, promovida por los componentes de la comunidad y que se les sirve de agua potable de la red pública mediante contador general, se establecerán las mismas condiciones que en el apartado 18.1.

En cualquiera de las zonas anteriormente descritas se instalará un contador de cabecera o general que se facturará a la Comunidad de Propietarios. Si dentro de los terrenos comunitarios existe un parque, una piscina, una zona de recreo o deportiva u otras instalaciones, será preceptiva la existencia de una acometida independiente con contador para estos servicios. El abonado será la persona o personas que ostenten la representación de la comunidad.

Artículo 16.- Fijación de características.

Las características de las acometidas, tanto en lo que respecta a sus dimensiones, componentes, tipo y calidad de sus materiales, como a su forma de ejecución y punto de conexión, serán determinadas por la Entidad Gestora, de acuerdo con lo establecido en el código técnico de Edificación, Normas Técnicas Propias de la Entidad Gestora, en base al uso del inmueble a abastecer, consumos previsibles y condiciones de presión.

Para cada acometida, la Entidad Gestora determinará el punto de conexión con la red correspondiente.

Artículo 17.- Ejecución y conservación.

Las acometidas para el suministro de agua serán ejecutadas por la Entidad Gestora de conformidad con cuanto al efecto se establece en este Reglamento, siendo del dominio de la Entidad Gestora, quien correrá con los gastos de conservación y mantenimiento de las mismas hasta la llave de registro situada sobre acera. La Entidad Gestora garantizara cualquier defecto de ejecución e instalación durante 2 años, de las obras ejecutadas. El solicitante deberá satisfacer los correspondientes derechos de acometida. Las llaves de paso situadas en la vía pública estén o no precintadas solamente podrán ser manipuladas por la empresa Concesionaria.

Los trabajos de reparación y sustitución de las acometidas deberán ser realizados igualmente por la Entidad Gestora, no pudiendo el propietario del inmueble cambiar o modificar el entorno de la situación éstas sin autorización expresa de la Entidad Gestora.

Serán de cuenta y cargo del usuario los gastos de reparación y sustitución de la instalación de suministro de agua, desde el comienzo de la propiedad particular hasta el final de su instalación de distribución interior o particular.

Los trabajos de mejora y renovación de acometidas realizadas a petición del usuario serán por su cuenta y cargo y realizados por la Entidad Gestora.

De igual manera, cuando se solicite un alta nueva en un suministro que cuente con acometida existente y se encuentre en estado de baja definitiva, la Entidad Gestora

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 21 de 60

podrá solicitar al nuevo usuario la renovación total de la acometida a su cuenta y cargo, y los trabajos serán realizados por la Entidad Gestora.

En el caso excepcional de que la totalidad de la acometida no transcurra por terrenos de dominio público, la Empresa Gestora solo será responsable de los daños que se deriven como consecuencia de averías en el tramo que transcurra por la vía pública. Los daños que puedan causarse por averías en el tramo situado dentro de la propiedad particular serán de cuenta del causante o en su defecto de los beneficiarios del suministro dado por esa acometida.

Las averías que se produzcan después de la acometida de suministro, en el tramo comprendido entre la llave de registro y la fachada o límite de propiedad abastecido, podrán ser reparadas por la Empresa Gestora, con objeto de evitar daños y/o pérdidas de agua, sin embargo, esta intervención no implica que esta asuma ninguna responsabilidad sobre los daños a terceros que puedan haber sido originados por la avería y serán a cargo del usuario.

Artículo 18.- Derechos de acometida

Los derechos de acometida serán abonados una sola vez por el Promotor o Constructor, en base a los precios de la Ordenanza fiscal vigente en cada momento. Una vez satisfechos, quedarán adscritos a cada una de las instalaciones, viviendas, locales, etc., para los que se abonaron, aun cuando cambie el propietario o usuario de la misma.

Artículo 19.- Construcción de nuevos edificios.

Para poder iniciar la construcción de una nueva edificación en la que se prevea la necesidad de suministro de agua, será necesaria la aprobación por el Ayuntamiento, previo informe vinculante de la Entidad Gestora, de las características que deberán cumplir las futuras acometidas de agua e instalación de contadores o ampliación de red en su caso.

A tal efecto, el promotor deberá presentar con el correspondiente proyecto de obra, los datos técnicos necesarios de dichas instalaciones.

En caso de inmuebles colectivos ya construidos y sin batería de contadores, si la Comunidad de Vecinos solicitase la facturación individual de cada uno de los pisos deberá realizar la adecuación de toda la instalación interior que permita la colocación de batería de contadores de acuerdo con las normas básicas de instalaciones interiores y las indicaciones expresadas en este Reglamento sobre baterías de contadores, reflejadas en el artículo 27. La adecuación de esta instalación será a cargo de la Comunidad de Vecinos y revisada por la Entidad Gestora.

Artículo 20.- Suministro provisional de agua para obras.

Esta clase de suministro tendrá carácter especial y se efectuará en las condiciones siguientes:

a. La Entidad Suministradora podrá conceder acometidas o tomas de agua con carácter provisional para obras. La acometida de obra se realizará con el mismo diámetro que del cálculo de la red resulte para la acometida definitiva.

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 22 de 60

b. Estas tomas se concederán siempre en precario, rigiéndose por las mismas condiciones generales establecidas, más las que se puedan determinar particularmente para este caso.

c. En ningún caso se utilizará para viviendas o locales el agua suministrada para una acometida de obra. Al finalizar las obras, y en el plazo de quince días, a contar desde el otorgamiento de la licencia de primera ocupación de la edificación, el titular de la licencia municipal solicitará la cancelación ante la empresa suministradora y una vez clausurada esta acometida, el suministro se regirá por las condiciones generales establecidas, o por las que se puedan establecer atendiendo al carácter y finalidad del mismo. A tal efecto, en la solicitud de acometida de obra se abonará la posterior cancelación de acometida excepto en los casos en los que la empresa gestora considere que la acometida de obra sea la misma que se utilizará posteriormente

d. Hasta la firma de los contratos definitivos del servicio, se mantendrá en vigor el contrato provisional para obra, siendo el constructor o solicitante autorizado el responsable de abonar toda el agua consumida, la que se le facturará a la tarifa industrial o en su defecto la tarifa existente para obras, si existiese recogida en la ordenanza, independientemente del uso que hubiera tenido.

e. Todo suministro con un plazo de duración inferior a dos años incluirá en el presupuesto de concesión de acometida los gastos de condena del mismo.

f. Se considerará fraude la utilización de este suministro para usos distintos al de obras, pudiendo el Servicio Municipal, con independencia de la sanción que corresponda, proceder al corte de suministro y anulación del contrato. También se considerará fraude en acometidas de obras aquellas actuaciones recogidas en el artículo 57 de este Reglamento.

CAPÍTULO V. CONTROL DE CONSUMOS.

Artículo 21.- Normas generals.

Los suministros de agua que se contraten tendrán siempre un contador como base de facturación.

Como norma general, para los inmuebles con acceso directo a la vía pública, la medición de consumos se podrá efectuar mediante:

a. Contador comunitario: En el caso de suministro a inmuebles colectivos (comunidad de vecinos), la medición se podrá realizar mediante un contador general para la totalidad de la edificación, ubicado en el portal de acceso a la comunidad de Vecinos, registrando y facturando el consumo total registrado por el contador como un único contador, y con un nº de cuotas fijas igual al nº de viviendas y locales que constituyan dicha comunidad. Los locales de uso no doméstico estarán obligados a realizar un contrato independiente a la Comunidad de Vecinos y por tanto a la instalación de contador individual.

b. Contador único: cuando en el inmueble o finca sólo exista una vivienda o local, en suministros provisionales para obras y en polígonos en proceso de ejecución de obras y en tanto no sean recibidas sus redes de distribución interior.

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 23 de 60

c. Batería de contadores divisionarios: cuando exista más de una vivienda o local, será obligatorio instalar un aparato de medida para cada una de ellas, siempre y cuando soliciten la contratación de suministro individual. Este sistema de medición debe contar de forma obligatoria con un contador Padre dado de alta en el servicio municipal de abastecimiento de agua, sobre el cual, se facturará la diferencia, entre el caudal total suministrado a la comunidad y la suma de los contadores individuales, y sus cuotas fijas correspondientes. La titularidad de este contador corresponderá a la Comunidad de Vecinos, y se facturarán los conceptos de cuotas fijas normales a un contador individual doméstico. De igual manera, los polígonos industriales o urbanizaciones con redes privadas deberán disponer de un contador padre, este contador padre de referencia estará instalado en la cabecera de la acometida al depósito comunitario cuando exista y en el contrato correspondiente a esta acometida figurará como cliente la comunidad de usuarios

d. Contadores para elementos singulares: los elementos singulares dependientes de la Comunidad de Propietarios y de uso común tales como piscinas comunitarias, instalaciones generales de agua caliente o de refrigeración, zonas ajardinadas comunes etc. deberán de contar con un contador divisionario independiente cuyo titular sea la Comunidad de Propietarios.

La Empresa Gestora fijará el calibre y demás características del contador, con base al consumo declarado por el solicitante al efectuar su solicitud.

De comprobarse posteriormente que el consumo real difiere del declarado, la empresa Gestora estará facultada para sustituir el contador por otro calibre más adecuado.

La colocación e instalación del contador se realizará por la empresa Gestora, corriendo los gastos por cuenta del usuario. Estos costes quedarán establecidos en el correspondiente cuadro de precios.

Artículo 22.- Características técnicas de los aparatos de medida.

Las características técnicas de los contadores, errores de contaje admisibles incluidos, serán las establecidas por la normativa vigente (Ley 32/2014 de Metrología, RD 244/2016 y Normas UNE 14154 sobre contadores de agua, Orden ITC/155/2020), así como sus respectivas modificaciones y/o actualizaciones.

El dimensionamiento de los contadores a instalar -en cuanto a tecnología, clase metrológica, caudales operativos, etc., será exclusiva competencia de la Entidad Gestora.

Artículo 23.- Adquisición de contador.

El contador o equipo de medida deberá ser suministrado e instalado por la Entidad Gestora, y sufragado por el usuario, según cuadro de precios aprobados en cada momento.

Artículo 24.- Precintado y custodia.

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

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 24 de 60

Es obligación ineludible del usuario, la custodia del contador o aparato de medida, así como el conservar y mantener el mismo en perfecto estado, siendo extensible esta obligación tanto a inviolabilidad de los precintos de contador como a las etiquetas de identificación de aquel. La responsabilidad que se derive del incumplimiento de esta obligación recaerá directamente sobre el usuario titular del suministro.

Artículo 25.- Solicitud de verificación y comprobaciones particulares.

La Entidad Gestora estará autorizada a realizar, cuando a su juicio concurran circunstancias que así lo aconsejen, las comprobaciones particulares que estime convenientes al contador o aparato de medida que controle el consumo.

Cuando el usuario no esté conforme con el volumen registrado en un periodo de facturación, deberá comunicarlo por escrito a la Entidad Gestora, la cual procederá a realizar una comprobación particular en su domicilio si la instalación particular lo permite previo pago de los gastos de comprobación correspondientes.

Procedimiento de comprobación: Se entenderá por " comprobación particular" el conjunto de actuaciones, comprobaciones y aforos que, en el domicilio del suministro de agua y en presencia del usuario o persona autorizada por el mismo, si así lo desea, realice la Empresa Gestora al objeto de conocer si el contador o aparato de medida funciona correctamente o no.

Resultados de la comprobación:

a. En el caso de que exista conformidad entre la Entidad Gestora y el Usuario con el resultado alcanzado en la comprobación particular, ésta surtirá los mismos efectos que en el orden económico se deriven de una verificación oficial.

b. En el caso de disconformidad con el resultado de la comprobación particular entre el Usuario y la Entidad Gestora, será forzoso someter al contador o aparato de que se trate a una verificación oficial, previo pago por parte del usuario de los costes de verificación correspondientes, sometiéndose ambas partes a las consecuencias que de la misma se deriven. En ese caso, la Entidad Gestora procederá al desmontaje del contador en presencia del usuario y lo remitirá a un laboratorio oficial, y/o homologado por la Entidad Gestora.

c. Si un contador funciona con error superior al autorizado, en cualquiera de los tramos de consumo verificado, se tomará como base para la corrección de la liquidación, el porcentaje mayor que exceda del autorizado, de cualquiera de los tramos verificados, tanto si sale al alza o la baja el consumo. Este error se descontará o se sumará del consumo registrado con el contador antiguo en el mismo periodo, determinándose así la cantidad nueva a satisfacer durante los meses a que deba retrotraerse la liquidación y aplicando a los mismos las tarifas contratadas. El plazo de corrección de la liquidación en ningún caso será superior a tres meses.

Gastos de la comprobación:

a. Los gastos de comprobación comprenderán:

   - Gastos de manipulación

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 25 de 60

- Coste del agua consumida
- Gastos de desplazamiento y/o envío
- Tasas de verificación oficial (en su caso)

b. Cuando la comprobación particular se realice a instancia de la Entidad Gestora, los gastos que se deriven de la misma serán a su cargo.

c. En el caso de que la comprobación particular se realice a instancia del Usuario, si como resultado de la comprobación se estableciese que el contador funciona correctamente, los gastos que origine la misma serán a cargo del Usuario, en caso contrario, serán por cuenta de la Entidad Gestora.

d. En el supuesto de que existiese disconformidad entre el Usuario y la Entidad Gestora, y resultase obligatorio recurrir a una verificación oficial, los gastos que todo ello origine serán a cargo de aquella de las partes a la que el resultado de la verificación oficial le sea adverso.

Liquidaciones: Establecidas las conclusiones a las que a través de esta comprobación particular se llegue, éstas sufrirán, en lo que a la liquidación de consumos de agua se refiere, los mismos efectos que cuando se realice una verificación oficial.

Documentación: En cualquier caso, cuando de una comprobación particular se deriven consecuencias económicas para el Usuario o para la Entidad Gestora, será obligatorio levantar un acta de las actuaciones realizadas, que estarán obligados a suscribir ambas partes en la que constarán los resultados obtenidos, así como, en su caso, la remisión del contador a un laboratorio oficial

Notificaciones: La Entidad Gestora estará obligado a notificar por escrito al Usuario, el resultado de cualquier verificación oficial que haya realizado del contador o aparato de medida que controle su consumo, así como de las comprobaciones particulares cuyos resultados no hayan sido aceptados por el usuario.

Artículo 26.- Colocación y retirada de contadores.

La conexión y desconexión, colocación, sustitución o retirada del contador cuando sea preciso, será siempre realizada por la Entidad Gestora, quien podrá precintar la instalación del mismo, siendo la única autorizada para su desprecintado por motivos derivados de la explotación del servicio.

Los contadores o aparatos de medida podrán desmontarse por cualquiera de las siguientes causas y deberán ser custodiados por la Empresa Gestora durante seis meses:

a. Por extinción del contrato de suministro.

b. Por avería del equipo de medida.

c. Por renovación periódica.

d. Por alteración del régimen de consumos, en tal medida que se bordee, por exceso o por defecto, la capacidad teórica del aparato instalado.

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 26 de 60

e. Cuando se haya de realizar corte de suministro dentro de los casos que se expresan en el art. 40.

Cuando a juicio de la Entidad Gestora, existan indicios claros de que el funcionamiento del contador no es correcto, podrá, previa comunicación al usuario, proceder a desmontar el mismo, instalando en su lugar otro que haya sido verificado oficialmente. Los consumos registrados por el aparato instalado en sustitución del anterior darán fe para la liquidación de estos.

Artículo 27.- Ubicación y cambio de emplazamiento.

Cualquier modificación del emplazamiento del contador o aparato de medida, dentro del recinto o propiedad a cuyo suministro esté adscrito, siempre será a cargo de la parte a cuya instancia se haya llevado a cabo aquélla. No obstante, será siempre a cargo del usuario toda modificación en el emplazamiento del contador ocasionado por cualquiera de los siguientes motivos:

a. Por obras de reformas efectuadas por el usuario con posterioridad a la instalación del contador y que dificulten su lectura, revisión o facilidad de sustitución. En este caso, la nueva ubicación se realizará con acceso directo desde la vía pública.

b. Cuando la instalación del contador no responda a las exigencias de este Reglamento.

c. Cuando en el periodo de un año, no se haya podido verificar el estado y la lectura de los contadores que están en las instalaciones particulares por personal de la Entidad Gestora, será obligación del usuario, el cambio de emplazamiento del contador para que el acceso a él se pueda realizar desde la vía pública. En caso contrario, se actuará según el artículo 43.1 del presente reglamento. El usuario, sobre todo para los que no es la vivienda habitual, o no se encuentran en el domicilio en el momento de las lecturas, deberá contactar con la Entidad Gestora, para establecer una cita (mínima anual) para dicha comprobación.

Cuando a juicio de la Entidad Gestora la instalación exterior del contador no sea viable por razones técnicas, este podrá instalarse en el interior de la vivienda, local o dependencia, pero irá dotado de un sistema de lectura remota que instalará la Entidad Gestora a cargo del usuario con un coste que dependerá de las características del mismo, según los precios aprobados por el Ayuntamiento u organismo competente.

Artículo 28.- Manipulación del contador.

El usuario o usuario nunca podrá manipular el contador o aparato de medida, ni conectar tomas o hacer derivaciones antes de dicho equipo de medida.

Artículo 29.- Sustitución de contadores.

Será necesario la sustitución del contador por otro en perfectas condiciones, en caso de que por el usuario o el personal de la Entidad Gestora se detecte cualquier avería o parada del contador. En estos supuestos, la Entidad Gestora, con cargo a los gastos de mantenimiento y conservación, realizará dicha operación.

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 27 de 60

En caso de que la avería se debiera a causas climatológicas o a cualquier causa que no sea derivada de su normal uso, los gastos de sustitución, contador, mano de obra, etc.... correrán a cargo del usuario.

La Empresa Gestora podrá sustituir el contador si este no cumple con lo articulado al respecto en el presente reglamento, en cuanto a tecnología, clase metrológica, caudales operativos, etc. y en cumplimiento de la normativa que regule el control metrológico de los contadores.

CAPÍTULO VI. CONDICIONES DEL SUMINISTRO DE AGUA.

Artículo 30.- Carácter del suministro.

En función del uso que se haga del agua, el carácter del suministro se clasificará en:

a. Suministros para usos domésticos: Son aquellos en los que el agua se utiliza exclusivamente para atender las necesidades primarias de la vida.

   Se aplicará esta modalidad exclusivamente a locales destinados a vivienda, siempre que en ellos no se realice actividad industrial, comercial o profesional de ningún tipo.

b. Suministros para otros usos: Serán todos aquellos en los que el agua no se utilice para los fines expuestos en el aparato anterior. En función del carácter del sujeto contratante del suministro, éste se clasificará en:

   - Suministros para usos comerciales: Se considerarán como tales todos aquellos suministros en los que el agua constituya un elemento indirecto y no básico en una actividad profesional, comercial, fabril o industrial.

   - Suministros para usos industriales: Se entenderán como tales todos aquellos suministros en los que el agua constituya un elemento directo y básico, o imprescindible, en la actividad industrial esto es, los que se realizan en los distintos locales donde se ejercen actividades económicas de transformación, producción y venta, así como establecimientos hoteleros y similares.

   - Suministros para usos municipales: Son aquellos que corresponden a los edificios e instalaciones municipales y que presten un servicio de titularidad municipal, o cuyo mantenimiento corresponda al ayuntamiento, siempre y cuando no se realice en ellos una actividad lucrativa de carácter permanente y posean instalación independiente con contador separado. El Ayuntamiento autoriza a la Entidad Gestora a instalar contadores en todos y cada uno de los puntos de suministro que le afecten.

   - Suministro para edificios de uso docente, asistencia sanitaria y similar: incluye hospitales, colegios, residencia de ancianos y universitarias, así como organismos e instituciones de carácter benéfico-social sin ánimo de lucro y donde se presten servicios dependientes de entidades del Estado, Comunidades Autónomas, Provinciales y Locales.

   - Suministros para usos especiales: Se considerarán como tales: usuarios circunstanciales o esporádicos por razón de ferias, etc., conciertos de suministro por aforo para un fin específico; convenios a tanto alzado y/o suministros para

Cód. Validación: 9SE9EH563YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 28 de 60

usuarios cuya actividad consista en la prestación de un servicio gratuito a la sociedad general, no incluidos en los distintos aparatos que anteceden. Así como los suministros que queden contemplados en las ordenanzas correspondientes, que beneficien a familias numerosas, jubilados, etc.

c. Suministros mediante Cisternas: En los casos excepcionales en que el servicio permita el suministro dentro del municipio mediante Cisternas de Agua Potable, estas deberán estar debidamente autorizadas por la Entidad Gestora, mediante el correspondiente contrato de suministro de agua industrial, quién podrá habilitar tomas autorizadas y suficientemente controladas. No estará permitido tomar agua de tomas contraincendios y/o riegos de la red distribución de agua potable.

En atención a la aplicación de las tarifas para los usos anteriormente detallados, se atenderá a lo expresado en la Ordenanza Fiscal en vigor.

Artículo 31.- Suministros para servicio contra incendios.

Cualquier instalación de hidrantes o bocas de riego en proyectos de nueva construcción o urbanización, etc. que se realice sobre vía pública deberá ser puesto en conocimiento del Ayuntamiento y de la empresa gestora del abastecimiento para que inspeccione su colocación, situación y funcionamiento. El uso de dichos hidrantes será de uso exclusivo para bomberos.

Las instalaciones contra incendios en el interior de edificaciones, cualquiera que sea el destino o uso de éstas, requieren el establecimiento de un suministro de agua para este uso exclusivo y el cumplimiento, a todos los efectos, de las condiciones que este Reglamento prescribe para las instalaciones destinadas al abastecimiento ordinario, de conformidad con los siguientes criterios:

a. Independencia de las instalaciones: Las instalaciones contra incendios serán absolutamente independientes de las destinadas a cualquier otro fin, y de ellas no podrá efectuarse derivación alguna para otro uso.

b. Queda igualmente prohibido tomar agua de cualquier elemento de estas instalaciones, salvo en el caso de incendio, sin la expresa autorización de la Entidad Gestora.

c. Todo sistema que constituya la instalación contra incendios se alimentará a través de una acometida a la red pública de distribución independiente a la red del suministro ordinario. La acometida para incendios se proyectará y ejecutará desde una conducción distinta de la que se acometa el suministro ordinario debiendo tener el aparato medidor (contador) correspondiente.

d. Cuando la normativa específica de incendios exija una presión en la instalación interior del usuario que no sea la que la Entidad Gestora garantiza, será responsabilidad del usuario establecer y conservar los dispositivos de sobreelevación que le permitan dar cumplimiento a la normativa específica antes citada. Deberá tenerse en cuenta, que la red de suministro de agua no puede garantizar un suministro de agua 24 horas al día, los 365 días al año, debido a roturas, operaciones de mantenimiento, etc.

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 29 de 60

e. Contratación de suministro: La conexión a la red pública de distribución de un suministro contra incendios, requerirá la formalización previa del contrato de suministro correspondiente entre la Entidad Gestora y el usuario.

   Dichos contratos tendrán la misma tramitación y carácter que los de suministro ordinario y estarán, por tanto, sujetos a las mismas prescripciones reglamentarias que aquellos. No obstante, estos contratos al ser de suministro para casos de incendio serán únicamente para suministro de agua.

CAPÍTULO VII. CONCESIÓN Y CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO DE AGUA.

Artículo 32.-Solicitud de suministro.

La solicitud de suministro de agua podrá hacerse, en el impreso que, a tal efecto, disponga la Entidad Gestora o a través de los medios informáticos o virtuales que se dispongan.

En la misma se hará constar el nombre del solicitante, uso y destino que se pretende dar al agua solicitada, finca a que se destina y demás circunstancias que sean necesarias para la correcta definición de las características y condiciones del suministro, así como para la aplicación de las correspondientes a la prestación del servicio. En dicho impreso se hará constar, igualmente, la dirección a la que deben dirigirse las comunicaciones, cuando no sea la misma a la que se destina el suministro.

Cuantas circunstancias se hagan constar en la solicitud de suministro, que se regula anteriormente, se harán bajo la exclusiva responsabilidad del solicitante y servirán de base para regular las condiciones del referido suministro.

A la solicitud de suministro, el peticionario acompañará la documentación siguiente:

a. Licencia de 1ª Ocupación para obra nueva y Certificado de Instalación Interna para Reformas u obras.

b. Escritura de propiedad, contrato de arrendamiento o documento que acredite el derecho de disponibilidad sobre el inmueble para el que solicite el suministro.

c. Licencia de edificación, para obra.

d. Documento que acredite el uso que se pretende dar al agua solicitada, según epígrafe del Impuesto de Actividades Económicas.

e. Acto de Comunicación Previa de Apertura de Local o Licencia de Apertura de Local.

f. Documento que acredite la personalidad del contratante.

g. Documento de constitución de la servidumbre que, en su caso, pudiera ser necesario establecer para las instalaciones del suministro en cuestión.

Artículo 33.- Contratación.

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 30 de 60

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

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

Se entenderá que dicho contrato o póliza de suministro no estará perfeccionado mientras el solicitante no haya cubierto las obligaciones económicas, técnicas y administrativas que, de acuerdo con el presente Reglamento, estuviese obligado a sufragar o cumplimentar.

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

La demora en la concesión de las autorizaciones, permisos o planos de servicios afectados de compañías de gas, comunicaciones o energía, necesarios para la realización de los trabajos, llevará consigo la interrupción del plazo señalado en el párrafo anterior. Tal retraso será comunicado al peticionario por escrito de la Entidad Gestora.

Artículo 34.- Contrato de suministro.

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

Los contratos se establecerán para cada tipo de suministro, siendo por tanto obligatorio extender contratos separados para aquellos que exijan aplicación de tarifas o condiciones diferentes.

El contrato de suministro será el único documento que dará fe de la concesión del mismo, y junto a las condiciones establecidas en el presente Reglamento, así como a las que se deriven de las normas que cada suministrador pudiera tener aprobadas oficialmente, regulará las relaciones entre la Entidad Gestora y el usuario. Dicho contrato se formalizará por escrito y por duplicado, debiendo entregar un ejemplar cumplimentado al usuario, y en el mismo se deberán recoger, como mínimo, los siguientes datos:

a. Identificación de la Entidad Gestora: Razón social, C.I.F., domicilio, localidad y teléfono.

b. Identificación del usuario: Nombre y apellidos o razón social, D.N.I. o C.I.F., domicilio (cuando sea distinto al del inmueble abastecido), teléfono y datos del representante (nombre y apellidos, D.N.I. o C.I.F. y razón de la representación)

c. Datos de la finca abastecida: Dirección (piso, letra, escalera,), localidad, número total de viviendas.

d. Características del suministro: Tipo de suministro, tarifa y diámetro de acometida.

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 31 de 60

e. Equipo de medida: Tipo, número de fabricación, caudal y calibre en milímetros.

f. Condiciones económicas: Derechos de acometida, cuota de contratación, tributos y fianza.

g. Duración del contrato: Temporal (fecha de vencimiento) o indefinido.

h. Jurisdicción competente.

i. Lugar y fecha de expedición.

j. Firmas de las partes.

Artículo 35.- Cuotas de contratación del suministro.

Cuota de enganche. La cuota de enganche corresponde a las compensaciones económicas que deberán satisfacer los solicitantes del suministro de agua, para sufragar los costes de carácter técnico, de ejecución de la acometida básica y administrativos, derivados de la formalización del contrato.

Los peticionarios de cualquier solicitud de contratación de suministro de agua potable abonarán siempre y con antelación a la ejecución de la acometida adecuada las cuotas correspondientes, conforme cuadro de precios aprobado por el Ayuntamiento de Pantoja a propuesta de la Entidad Gestora. En el caso de no existir, la Entidad Gestora emitirá presupuesto específico por cada una de ellas.

Las Tasas que en cada momento tenga aprobados en Ordenanza el Ayuntamiento.

Artículo 36.- Causas de denegación del contrato.

La Entidad Gestora, podrá denegar la contratación del suministro en los siguientes casos:

a. Por falta de presentación de cualquiera de los documentos exigidos, en el art. 32 “Solicitud de suministro” de este Reglamento.

b. Cuando la persona o entidad que solicite el suministro se niegue a firmar el Contrato de Servicio o Póliza de Abono extendido de acuerdo con el modelo autorizado y con las disposiciones vigentes sobre contratación de suministro de agua.

c. Cuando en la instalación del peticionario no se hayan cumplido, a juicio de la Entidad Gestora y previa comprobación, las prescripciones que con carácter general establece este Reglamento y la Normativa vigente, así como las especiales de la Entidad Gestora.

   En este caso, el Servicio Municipal de Aguas señalará los defectos encontrados al peticionario, para que los corrija, remitiendo, en caso de discrepancia comunicación de los reparos formulados al Organismo Competente de la Administración Pública, el cual, previas las actuaciones que considere oportunas y, en todo caso, después de oír al instalador, dictará la resolución que proceda en el plazo máximo de 30 días.

d. Cuando no disponga de acometidas para el suministro de agua o no cuente con autorización de vertido para las aguas residuales y pluviales.

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 32 de 60

e. Cuando se compruebe que el peticionario tiene deudas relacionadas con el abastecimiento de agua con la Entidad Gestora en cualquier finca.

f. Cuando para el local para el que se solicita el suministro, exista otro contrato de suministro anterior y en plena vigencia.

g. Cuando por el peticionario del suministro, en el caso de que alguna parte de las instalaciones generales deban discurrir por propiedad de terceros, no se haya acreditado fehacientemente la obtención de las autorizaciones de terceros que correspondan o, en su caso, quede sin acreditar, con inscripción registral, la constitución de la servidumbre de paso y acceso necesarios para llevar a cabo el mantenimiento y conservación de las obras e instalaciones para la prestación de los servicios solicitados.

h. Cuando la presión en el punto de acometida de abastecimiento sea insuficiente para su correcto servicio, y no se hayan instalado, a cargo del solicitante, el grupo de elevación y aljibe correspondientes.

Artículo 37.- Titularidad del contrato y cambio de usuarios.

El contratante del suministro de agua será el titular o titulares de la finca, local, vivienda o industria a abastecer, o quien lo represente legalmente, a salvo de las excepciones que se detallan en este artículo.

En su caso, el contratante podrá ser el inquilino, con autorización bastante de la propiedad. Esta autorización implicará la asunción, por parte del propietario, de las eventuales responsabilidades y del resarcimiento de daños al Servicio, como pueda ser el impago de facturas y otros casos de incumplimiento del Contrato de Suministro por parte del inquilino.

No podrá ser usuario del suministro de agua, quien, habiendo sido con anterioridad usuario para otra finca, local, vivienda o industria, haya sido penalizado con suspensión de suministro o resolución del contrato por falta de pago de los recibos periódicos o de liquidación por fraude a no ser que satisfaga íntegramente sus anteriores obligaciones, con los recargos, intereses y gastos a que hubiera lugar.

Los traslados de domicilios y la ocupación del mismo local por persona distinta de la que suscribió el contrato exigen nuevo contrato, o en su caso, la subrogación del anterior, siempre que se cumplan los requisitos establecidos en este Reglamento.

En los casos en que los titulares del contrato de suministro fueran los inquilinos, el nuevo inquilino deberá sustituir la autorización del propietario a que hace referencia el apartado primero de este artículo, por otra similar a su nombre.

Si hubiera habido modificación de la propiedad de la finca, local, vivienda o industria sin cambio de titularidad del contrato de suministro, el nuevo propietario se entenderá inexcusablemente subrogado en las responsabilidades asumidas por el anterior propietario en relación con los incumplimientos del contrato y resarcimiento de daños que pudieran causarse a la Entidad Gestora por los inquilinos del inmueble, cuando no lo hubieran asumido éstos.

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 33 de 60

En los casos de cambio de titularidad de la finca, local, vivienda o industria abastecidos, y cuando sea el propietario el usuario titular del contrato de suministro, ambos deberán comunicar fehacientemente, dentro del plazo de un mes, el cambio habido, con el fin de proceder a formalizar un nuevo contrato de suministro a nombre del nuevo titular.

Artículo 38.- Subrogación.

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

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

El plazo para subrogarse será de doce meses a partir de la fecha del hecho causante, pasado este plazo, se cobrarán los gastos de alta a los que hubiere lugar.

Artículo 39.- Duración del contrato.

El contrato de suministro se suscribirá con carácter definitivo, salvo estipulación expresa con otro carácter, si bien sujeta a los condicionamientos legales que establece este Reglamento o que sean de aplicación. Sin embargo, el usuario podrá darlo por terminado en cualquier momento, siempre que comunique esta decisión a la Entidad Gestora.

Los suministros para obras, espectáculos temporales en locales móviles, y en general, para actividades esporádicas, se contratarán siempre con carácter temporal y por tiempo definido, que expresamente figurara en el contrato.

40.- Causas de suspension del suministro

La Entidad Gestora podrá suspender el suministro a sus usuarios o usuarios, sin perjuicio del ejercicio de las acciones, de orden civil o administrativo que la legislación vigente le autorice, en los casos siguientes:

a. Si el usuario no satisface, en periodo voluntario, el importe de los servicios conforme a lo estipulado en el Contrato de Suministro o Póliza de Abono, así como si se produce el impago en el plazo de 15 días hábiles contados desde la fecha de comunicación de una liquidación firme de fraude o bien en el caso de reincidencia de fraude. Se podrá proceder al corte de suministro, sin perjuicio de que las facturas que continuasen impagadas continúen su proceso para su cobro. Esto se entenderá como una resolución unilateral y voluntaria del contrato de suministro por parte del usuario.

b. Cuando el usuario no haya hecho efectivos los importes a su cargo, derivados de cualquier obligación impuesta por el establecimiento del Suministro de Agua, así como por cualquier otro adeudo que en virtud de cuanto se establece en este Reglamento, mantenga el usuario en la Empresa Gestora.

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 34 de 60

c. Cuando el usuario no cumpla, en cualquiera de sus aspectos, el contrato que tenga establecido con la Entidad Gestora o las condiciones generales de utilización del servicio.

d. En todos los casos en que el usuario haga uso del agua que se le suministre en forma o para usos distintos de los contratados, así como por demolición, ampliación o reforma de la finca para la que se contrató el suministro.

e. Cuando el usuario establezca o permita establecer derivaciones en su instalación para suministro de agua potable a otras fincas, locales o viviendas diferentes a los asignados en su contrato de suministro.

f. Cuando un usuario goce del suministro sin contrato escrito a su nombre que lo ampare como Usuario del Servicio y se niegue a su suscripción a requerimiento de la Entidad Gestora.

g. Cuando, aun existiendo contrato de suministro a su nombre, el usuario haya retirado unilateralmente el contador y goce de suministro.

h. Cuando por el personal de la Entidad Gestora se encuentren derivaciones en sus redes con consumo de agua sin contrato alguno, es decir, realizadas clandestinamente. En este caso la Entidad Gestora podrá efectuar el corte inmediato del suministro de agua en tales derivaciones,

i. Cuando el usuario no permita la entrada en el local a que afecta el suministro contratado, en horas hábiles o de normal relación con el exterior, al personal que, autorizado por la Entidad Gestora y provisto de su correspondiente acreditación, trate de revisar las instalaciones, siendo preciso, en tal caso, el que por parte de dicha Entidad Gestora se levante acta de los hechos.

j. Cuando en los suministros en los que el uso del agua o disposición de las instalaciones interiores pudiera afectar la potabilidad del agua en la red de distribución, hasta que, por los usuarios, se tomen las medidas oportunas en evitación de tales situaciones: en tal caso el Servicio Municipal podrá realizar el corte inmediato del suministro.

k. Por la negativa del usuario a modificar el registro o arqueta del contador, e incluso su instalación interior, cuando ello fuera preciso para sustituir el contador por cualquiera de las causas que autoriza este Reglamento.

l. Cuando el usuario mezcle aguas de otra procedencia y requerido por la Entidad Gestora para que anule esta anomalía, no la lleve a efecto en el plazo máximo de cinco días.

m. Por negligencia del usuario respecto de la reparación de averías en sus instalaciones si, una vez notificado por escrito de la Entidad Gestora, trascurriese un plazo superior a siete días sin que la avería hubiese sido subsanada. En aquellos casos en los que las averías sean consideradas de carácter grave, el Servicio Municipal podrá realizar el corte inmediato, de forma preventiva para evitar un daño mayor.

n. Cuando en el periodo de un año, no se haya podido verificar el estado y la lectura de los contadores que están en las instalaciones particulares por personal de la Entidad

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 35 de 60

Gestora, y no se proceda al cambio de emplazamiento del contador para que el acceso a él se pueda realizar desde la vía pública.

o. Por manipular la instalación y/o contador con fines fraudulentos, así como no respetar los precintos colocados por la Entidad Gestora.

En cualquier caso, estas suspensiones se producirán sin perjuicio de las indemnizaciones y/o penalizaciones a que pudiera haber lugar como consecuencia de cualquiera de las anomalías previstas.

Artículo 41.- Procedimiento de suspension.

Con excepción de los casos de corte inmediato o corte por impago de los importes, recibos y/o facturas por los servicios prestados, previstos en este Reglamento, la Entidad Gestora deberá seguir los trámites legales previstos al efecto y dar cuenta al usuario por correo certificado con acuse de recibo, o cualquier otro medio que garantice la recepción del aviso por parte de éste. Por su parte el Ayuntamiento, ha de recibir una comunicación detallada de los usuarios y las causas para suspender el suministro. Se considerará que queda autorizada para la suspensión del suministro si no recibe orden en contrario del Ayuntamiento en el término de quince días hábiles, contados a partir de la fecha en que se dio cuenta de los hechos. En los casos en los que la comunicación sea mediante carta certificada con acuse de recibo, ésta se le notificará al usuario una sola vez y en caso de no producirse la entrega por ausencia del destinatario o porque rehuyese al mismo, se dejará aviso de la notificación y se considerará notificado.

La notificación del corte de suministro incluirá como mínimo, lo siguiente:

a. Nombre y dirección del usuario.

b. Identificación de la finca abastecida.

c. Fecha a partir de la cual se producirá el corte.

d. Detalle de la razón que origina el corte.

e. Dirección, teléfono y horario de las oficinas de la Entidad Gestora en que puedan subsanarse las causas que originan el corte.

La suspensión del suministro de agua, salvo en los supuestos de corte inmediato, no podrá realizarse en días festivos o días en que, por cualquier motivo, no exista servicio administrativo y técnico de atención al público, a efectos de la tramitación completa del restablecimiento del servicio, ni en vísperas de días en que se den alguna de estas circunstancias.

La reconexión del suministro se hará por la Entidad Gestora, una vez subsanado el motivo del corte y usuarios por el usuario, los gastos originados por el corte y reposición del suministro. La Entidad Gestora cobrará al usuario, los gastos ocasionados por la realización del corte y su restablecimiento.

El restablecimiento del servicio se realizará como máximo en las 48 horas siguientes, en que hayan sido subsanadas las causas, que originaron el corte de suministro, y se acredite fehacientemente el pago de las cantidades que correspondan.

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 36 de 60

En caso de corte por falta de pago, si en el plazo de tres meses, contados desde la fecha de corte, no se han pagado por el usuario, los recibos pendientes, se dará por terminado el contrato sin perjuicio de los derechos de la Entidad Gestora a la exigencia del pago de la deuda y al resarcimiento de los daños y perjuicios a que hubiere lugar.

Artículo 42.- Extinción del contrato de suministro.

El contrato de suministro de agua quedará sin efecto sin perjuicio de la ejecución anterior o no de las acciones de suspensión de suministro, especificadas en el artículo 40 "Causas de suspensión de suministro" de este Reglamento, por cualquiera de las causas siguientes:

a. A petición del usuario, para lo cual deberá facilitar el acceso para la cancelación física del suministro, toma de lectura final y abono de la facturación de los consumos registrados hasta entonces.

b. Por resolución de la Entidad Gestora suficientemente justificada en los siguientes casos:

   - Por persistencia durante más de tres meses en cualquiera de las causas de suspensión de suministro reguladas en el artículo 40 "Causas de suspensión de suministro" de este Reglamento.

   - Por el cumplimiento del término o condición del contrato del mismo.

   - Por utilización del suministro de agua sin ser el titular contractual del mismo.

   - Motivos evidentes y urgentes de salubridad.

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

CAPÍTULO VIII. REGULARIDAD EN EL SUMINISTRO.

Artículo 43.- Continuidad en el suministro.

El Servicio de Abastecimiento de Agua Potable será continuo, salvo estipulación contraria en la póliza de abono y en los casos en que, por fuerza mayor, avería en las instalaciones y/o para una justa distribución del servicio, se impusieran restricciones en el suministro.

Artículo 44.- Suspensiones temporales.

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

En los cortes previsibles y programados, la Entidad Gestora en coordinación con el Ayuntamiento, darán publicidad de tales medidas a los usuarios, como mínimo con veinticuatro horas de antelación, a través de los medios de comunicación en la localidad

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 37 de 60

o, en su caso, de no poder hacerlo, a través de los medios a su alcance que garanticen la información del corte.

Se realizarán suspensiones temporales en el suministro cuando los volúmenes mínimos necesarios para abastecer las demandas de abastecimiento del municipio estén dentro de los umbrales de emergencia establecidos en los Planes de Sequía de la Confederación hidrográfica del Tajo y del Plan Director de Abastecimiento de la Agencia del Agua de Castilla-La Mancha.

Artículo 45.- Reservas de agua.

Sin perjuicio de lo que establezcan las regulaciones específicas de cada sector, todos los locales en los que se desarrolle cualquier tipo de actividad en la que el agua represente una permanente e inexcusable necesidad para la salud pública o seguridad de las personas y bienes, y, especialmente, en los Centros Hospitalarios, almacenes de productos inflamables y combustibles y grandes centros comerciales, deberán disponer de depósitos de reservas de agua que aseguren una autonomía de abastecimiento acorde con las necesidades mínimas que deban cubrirse, y al menos para un tiempo no inferior a veinticuatro horas.

Igualmente, deberán dimensionar y establecer sus reservas las industrias o comercios en las que el agua represente un elemento indispensable en el proceso de producción o conservación de productos, de forma que quede asegurado su autoabastecimiento mínimo durante al menos veinticuatro horas.

La instalación de estos depósitos de reservas de agua se hará de forma que garantice la renovación total del agua acumulada en cortos periodos de tiempo, según legislación vigente en cada momento. Asimismo, irán dotados de la correspondiente válvula antirretorno para evitar una descarga accidental en la red de distribución general.

Artículo 46.- Restricciones en el suministro.

Cuando circunstancias de sequía, escasez de caudales de agua o dificultades de tratamiento lo aconsejen, la Entidad Gestora en coordinación con el Ayuntamiento, podrán imponer restricciones en el suministro del servicio a los usuarios.

En estos casos, la Entidad Gestora en coordinación con el Ayuntamiento, vendrán obligados a informar a los usuarios, lo más claramente posible, de las medidas que se van a implantar.

Artículo 47.- Protocolo de autocontrol del abastecimiento.

La Entidad Gestora/operador responsable de la zona de abastecimiento, o parte de ésta, deberá disponer y mantener actualizado el Protocolo de Autocontrol del abastecimiento, en concordancia con el Programa de Vigilancia Sanitaria del Agua de Consumo de la autoridad sanitaria competente.

El Protocolo deberá contemplar, al menos:

a) Esquema y descripción de la zona de abastecimiento y de las infraestructuras gestionadas.

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 38 de 60

b) Programa de muestreo.

c) Programa de mantenimiento y limpieza de las instalaciones.

d) Programa de detección y medidas ante fugas estructurales de agua de consumo, cuando resulte exigible.

e) Procedimientos de notificación de incumplimientos e información a los usuarios.

f) Procedimientos de gestión de incidencias.

g) Plan de formación.

h) Identificación del suministro alternativo a utilizar en caso de emergencia o excepcionalidad, cuando proceda.i) Acreditaciones de los laboratorios propios o contratados, cuando proceda.

j) Fecha de actualización.

El Protocolo deberá estar a disposición de la autoridad sanitaria en formato electrónico, y actualizarse de forma anual o cuando existan cambios sustanciales en el abastecimiento.

Una vez redactado e implantado el Plan Sanitario del Agua (PSA) exigible, éste sustituirá al Protocolo, que pasará a formar parte del PSA como anexo.

Artículo 48.- Vigilancia municipal en grifo y determinación de origen del incumplimiento.

La vigilancia municipal tiene por finalidad facilitar la información necesaria para determinar la calidad del agua de consumo en el punto de cumplimiento de las instalaciones interiores, mediante el control en grifo del usuario, de acuerdo con la normativa técnico-sanitaria aplicable.

En caso de incumplimiento de valores paramétricos, se podrá tomar una muestra en el grifo o racor de prueba del armario o arqueta de contadores tras la llave de corte general, a fin de determinar si el origen del incumplimiento es atribuible a la instalación interior o a la red de distribución.

Si el incumplimiento fuera debido a la instalación interior, el Ayuntamiento podrá requerir al titular del edificio o local con actividad pública o comercial la reparación o sustitución de la instalación interior afectada, sin perjuicio de las actuaciones que correspondan a la autoridad sanitaria.

Artículo 49.- Gestión de incidencias analíticas y medidas ante incumplimiento de calidad del agua.

El operador, el Ayuntamiento o la autoridad competente que detecte una incidencia analítica en la calidad del agua de consumo suministrada realizará, cuando resulte necesario, una confirmación de la incidencia en las veinticuatro (24) horas siguientes a su detección mediante nueva toma de muestra.

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 39 de 60

Confirmada la incidencia, el operador o el Ayuntamiento investigará inmediatamente el motivo, lo comunicará a la autoridad sanitaria y dejará constancia de ello en el SINAC en los términos previstos en la normativa aplicable.

El operador o el Ayuntamiento adoptará las medidas correctoras y preventivas de forma inmediata y las comunicará a los usuarios y a los otros operadores afectados, cuando proceda, conforme a la normativa técnico-sanitaria aplicable.

Adoptadas las medidas correctoras, se realizará una nueva toma de muestra en el punto afectado o en otro punto representativo para verificar el retorno a la normalidad, informando de los resultados a la autoridad sanitaria. La comunicación de cierre de la incidencia a usuarios y operadores afectados se efectuará en el plazo de veinticuatro (24) horas conforme a la normativa aplicable.

CAPÍTULO IX. LECTURAS, CONSUMOS Y FACTURACIONES.

Artículo 50.- Lectura de contadores.

La lectura de contadores que servirá de base para regular la facturación de los caudales consumidos por los usuarios se realizará periódicamente por los empleados del Servicio designados para ello. Los periodos de lectura se ajustarán a los periodos de facturación. La periodicidad en la toma de lecturas para una facturación trimestral será de 90 días, pudiendo darse una variación en las mismas del más menos 10%.

La toma de lectura será realizada en horas hábiles o de normal relación con el exterior, por el personal autorizado expresamente por la Entidad Gestora, provisto de su correspondiente documentación de identidad. En ningún caso, el usuario podrá imponer la obligación de tomar lectura fuera del horario que tenga establecido la Entidad Gestora a tal efecto.

Cuando por ausencia del usuario no fuese posible la toma de lectura, el lector encargado de la misma dejará constancia de su visita, depositando en el buzón de correos o similar una tarjeta en la que, además de dejar constancia de su presencia en el domicilio del usuario, permitirá a éste anotar en la misma la lectura de su contador efectuada por el mismo, y hacerla llegar a las oficinas del Servicio, en el plazo máximo indicado en ella, a los efectos de la facturación del consumo registrado.

Artículo 51.-Determinación de consumos.

Como norma general, la determinación de los consumos que realice cada usuario se concretará por la diferencia entre las lecturas de dos períodos consecutivos de facturación.

Artículo 52.-Consumos estimados.

Cuando no sea posible conocer los consumos realmente realizados, como consecuencia de avería en el equipo de medida, ausencia del usuario en el momento en que se intentó tomar la lectura, o por causas imputables a la Entidad Gestora, la facturación del consumo se efectuará con arreglo al consumo realizado durante el mismo periodo de tiempo y en la misma época del año anterior; de no existir, se liquidarán las facturaciones con arreglo a la media aritmética de los seis meses anteriores.

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 40 de 60

Si el cliente no procediese en el plazo de un año a la sustitución del contador tras ser requerido por el servicio, por causas no imputables al servicio, el consumo facturado será el consumido en el mismo período del año anterior multiplicado por 1,5 el primer año, por dos el segundo, y así sucesivamente.

En aquellos casos en los que no existan datos históricos para poder obtener el promedio al que se alude en el párrafo anterior, los consumos se determinarán en base al promedio que se obtenga en función de los consumos conocidos de periodos anteriores. Si tampoco esto fuera posible, se facturará un consumo equivalente a la capacidad Q3 del contador por treinta horas de utilización mensual.

Los consumos así estimados, tendrán el carácter de firme en el supuesto de avería en el contador, y a cuenta en los otros supuestos, en los que, una vez obtenida la lectura real, se normalizará la situación, por exceso o por defecto, en las facturaciones de los siguientes periodos a tenor de la lectura practicada en cada uno de ellos.

Artículo 53.- Objeto y periodicidad de la facturación.

Las cantidades a facturar por la Entidad Gestora por los conceptos que procedan en función de la modalidad del suministro y de los consumos facturables, por la prestación del servicio, se hallarán aplicando las tarifas vigentes en cada momento.

La periodicidad de la facturación será la indicada en ordenanzas. Se podrá facturar con periodicidad mensual, a aquellos usuarios que, debido al gran volumen de agua registrado en sus instalaciones de forma periódica, requieran de un control adicional sobre su facturación. Estos Usuarios, denominados Grandes Consumidores, serán determinados por la Entidad Gestora, y puestos en conocimiento del Ayuntamiento y el Usuario.

Artículo 54.-Facturas.

Las facturas de los importes del servicio prestado se confeccionarán periódicamente, incluyéndose en los mismos, los impuestos y otras tasas, que puedan corresponder. Se confeccionará una factura por cada usuario.

Los impuestos, tasas arbitrajes, derechos, tributos o gastos de cualquier clase, establecidos o que puedan establecerse por el Estado, Provincia, Municipio o cualesquiera Administraciones Públicas, que graven de alguna forma, bien el suministro en sí mismo, bien la documentación que sea necesaria para formalizar un contrato de suministro, así como cualquier otra circunstancia relacionada con éstos, serán por cuenta del usuario.

En las facturas emitidas por las Entidades Gestoras deberán constar, como mínimo, los siguientes conceptos:

a. Domicilio objeto del suministro.

b. Domicilio de notificación, si es distinto y figura como tal en el contrato.

c. Tarifa aplicada.

d. Calibre de contador o equipo de medida y su número de identificación.

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 41 de 60

e. Número total de viviendas o locales de abastecimiento.

f. Lecturas del contador que determinan el consumo facturado.

g. Indicación de si los consumos facturados son reales o estimados.

h. Indicación del Boletín Oficial que establezca la tarifa aplicada.

i. Indicación diferenciada de los conceptos que se facturen.

j. Importe de los tributos que se repercutan.

k. Importe total de los servicios que se presten.

l. Teléfono y domicilio social de la Empresa Gestora a donde pueden dirigirse para solicitar información o efectuar reclamaciones.

m. Domicilio/s de pago y plazo para efectuarlo.

Artículo 55.- Forma de pago de las facturas.

El usuario podrá hacer efectivo los importes facturados por la Entidad Gestora, por cualquier concepto, en Cajas de Ahorros, Entidades de crédito u otros establecimientos u oficinas autorizadas por la Entidad Gestora, o bien a través de la cuenta del usuario en la Entidad bancaria o Caja de Ahorros que para el efecto señale. La Entidad Gestora tiene que poner a disposición de los titulares de los contratos, los medios y las formas de efectuar el pago que permita el desarrollo tecnológico.

El abono de las facturas periódicas del servicio se efectuará preferentemente por el sistema de domiciliación bancaria, o en cualquier Sucursal de las Entidades Bancarias que la Entidad Gestora haya designado al efecto, también por la oficina virtual y la APP que la Entidad Gestora dispone. El Usuario tiene que hacer el pago de la factura dentro del plazo voluntario de pago que deberá estar detallado en la factura.

En caso de devolución de recibos por las Entidades bancarias, por causas imputables al usuario, serán por cuenta de este la totalidad de los gastos que se produzcan por motivo de dicha devolución.

En el caso de que no se produzca el abono dentro del periodo voluntario, se aplicará un recargo del 5 % sobre la base del recibo, adicionándose los intereses y gastos legales que se generasen. Así mismo, en el caso de ser necesaria la reclamación por vía judicial, el usuario asumirá todos los gastos, tasas, etc., a que diera lugar el mismo.

La Entidad Gestora podrá facturar todos los conceptos ajenos al consumo de agua y que forman parte de la prestación del servicio, de acuerdo con los precios y conceptos que previamente haya aprobado el Ayuntamiento u organismo competente por el mismo procedimiento.

Artículo 56.-Reclamaciones.

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 42 de 60

El usuario podrá obtener de la Entidad Gestora cualquier información relacionada con las lecturas, facturaciones, comprobaciones de contador, cobros y tarifas aplicadas y, en general, sobre toda cuestión relacionada con el suministro que se haya generado en un periodo de dos años anteriores a la fecha de presentación.

Cuando el usuario presente una reclamación para la devolución de ingresos que considere indebidos, expresará de forma clara y concisa los conceptos que reclama y los fundamentos de la reclamación y se acompañará a la misma los justificantes de los ingresos supuestamente indebidos y cualquier otra documentación que al caso corresponda.

La Entidad Gestora dispondrá de hojas de Reclamaciones que entregaran a los usuarios que así lo requieran. Toda reclamación para ser atendida precisará la previa identificación de quien la formule, debiendo ser el reclamante Usuario.

Las reclamaciones que se formulen por daños y perjuicios que se causen por la Entidad Gestora se regirán por la legislación aplicable, teniendo en cuenta la naturaleza de las mismas y su carácter contractual o extracontractual.

Las reclamaciones no paralizarán el pago de las facturaciones o liquidaciones objeto de las mismas salvo orden municipal en contra. Una vez resuelva la reclamación, la Entidad Gestora, en caso de que corresponda, realizará la correspondiente liquidación.

La Entidad Gestora dispone de un máximo de 21 días hábiles para la contestación de las reclamaciones

CAPÍTULO X.-RÉGIMEN DE TARIFAS.

Artículo 57.-Sistema tarifario.

Se entenderá por sistema tarifario al conjunto de los conceptos de agua, que conforman el precio total que el usuario debe pagar, en orden a la consecución y mantenimiento del equilibrio económico y financiero de la prestación del servicio de abastecimiento.

Los tipos tarifarios de aplicación a cada uno de los conceptos que conforman el precio total a pagar por el usuario serán los establecidos en cada momento por el Régimen de Tarifas que sea legalmente de aplicación.

El sistema tarifario determina la estructura del Régimen de Tarifas aplicables en cada momento. El Régimen de Tarifas podrá variarse por el Ayuntamiento después de efectuados los trámites legales necesarios.

Artículo 58. Estructura tarifaria.

La clasificación de los suministros viene recogida en el artículo 30 de este Reglamento.

Dicha estructura tarifaria vendrá diferenciada en los siguientes conceptos:

a) Cuotas fijas o cuotas del servicio: son aquellas que tienen como objeto la recuperación de parte del coste fijo del servicio municipal de abastecimiento.

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 43 de 60

b) Cuotas variables: aquellas que permiten que las tarifas sean progresivas en precio en función del consumo. En dichas cuotas se desglosan por bloques los m3 consumidos y €/m3 en función de cada bloque.

La facturación por fuga oculta en caso de producirse en las instalaciones interiores vendrá recogida en la ordenanza fiscal y se ejecutará en función de las pautas establecidas en el artículo 56 de este Reglamento.

Artículo 59. Facturación en casos de fuga por avería oculta.

Definiciones

a. Avería oculta: A los efectos de este Reglamento se entenderá como avería oculta, las averías demostradas dentro del inmueble del abonado que no sean detectables de modo inmediato ni a simple vista.

   Deberá tratarse de una avería oculta, de tal manera que el sujeto pasivo no hubiera conocido con anterioridad el desperfecto en las conducciones o equipos de medida. No tienen la consideración de avería oculta las debidas a pérdidas en cisternas de aparatos sanitarios; grifos; aljibes, aparatos productores de frío o hielo en bares, cafeterías o similares, etc.

b. Consumo habitual: Se entiende por consumo habitual, el realizado durante el mismo periodo de tiempo y en la misma época del año anterior. De no existir se calculará con la media aritmética de los 6 meses anteriores.

   Requisitos para el reconocimiento de la tarifa de fugas

   La aplicación del cálculo de facturación por fugas ocultas exigirá la concurrencia de los siguientes requisitos:

a. Cuando un abonado detecte una fuga en su instalación interior, y para que pueda considerarse como tal a efectos de aplicación, en su caso, de la tarifa de fugas, deberá notificarlo a la Entidad Gestora antes o durante su reparación, para que la Entidad Gestora pueda comprobar in situ la existencia de una fuga oculta. La notificación de parte del abonado a la Entidad Gestora podrá hacerse en las oficinas de la localidad, o bien en el número de atención al cliente. Si se presentan facturas de arreglo de avería sin que la Entidad Gestora haya podido constatar antes este hecho, serán computados en la facturación todos los m3 del contador sin aplicación de la tarifa de averías.

b. La reparación de la instalación cuya rotura o desperfecto ocasionó la fuga deberá realizarse en el plazo máximo de siete días desde que fue detectada y localizada.

c. Que el cliente lo solicite expresamente por escrito en la oficina de la Entidad Gestora aportando fotografías que acrediten la fuga o avería oculta y la ubicación de la misma, así como fotografías de la reparación realizada, factura de la reparación y cualquier otro documento que acredite la reparación de la misma.

d. Que por parte de la Entidad gestora se haga un informe favorable siempre y cuando la Entidad Gestora haya podido comprobar lo establecido en el apartado a) del presente punto.

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 44 de 60

e. No será de aplicación el régimen de facturación de fugas cuando no se haya superado un consumo total de 100 metros cúbicos por usuario y trimestre. Es decir que, la suma de la fuga y el consumo habitual no superen los 100 metros cúbicos al trimestre.

f. No será de aplicación el régimen de facturación de fugas para los casos en los que los metros cúbicos totales de la avería o fuga oculta excedan el 1% de metros cúbicos de facturación total del municipio en el periodo de un año. En estos casos habrá que realizar un estudio específico conjunto entre la Entidad Gestora y el Ayuntamiento.

g. Así mismo, no será de aplicación el régimen de facturación de fugas para los casos en que las averías o fugas ocultas no se encuentren dentro de la vivienda del usuario.

Sistema de facturación a aplicar en el caso de averías o fugas ocultas

a. Se facturará con el sistema tarifario en vigor el consumo habitual, calculado dicho consumo según lo indicado en el artículo el punto 59. 1.b). La diferencia de metros cúbicos resultante de restar el total que marque el contador, menos el consumo habitual, se facturará a efectos de abastecimiento aplicando el precio del bloque 2 del sistema tarifario normal en vigor.

b. Este régimen especial será de aplicación durante un único periodo de facturación, dejando de ser aplicable en las lecturas posteriores a la notificación por parte del abonado de la existencia de éste o de la comunicación de la empresa al cliente. Además, esta tarificación especial no podrá aplicarse mas de una vez en un periodo de 2 años.

CAPÍTULO XI.- FRAUDES EN EL SUMINISTRO.

Artículo 60.- Inspección de utilización del servicio.

La Entidad Gestora ostenta la competencia de vigilar las condiciones y forma en que los usuarios utilizan el servicio de abastecimiento de agua. En todos los actos de inspección, revisión y actuaciones, los empleados del Servicio Municipal de Aguas, funcionarios o personas autorizadas encargados de los mismos serán considerados agentes de la autoridad, en el ejercicio de sus funciones.

La actuación del personal inspector acreditado por la Entidad se reflejará en un documento que adoptará una forma de acta, y en la que quedarán reflejados el nombre y domicilio del usuario inspeccionado, día y hora de la misma, y los hechos contrastados. En caso de ser posible, una copia de esta acta firmada por el inspector se entregará al usuario.

Los inspectores del concesionario deberán instar al usuario, personal dependiente del mismo o cualquier otra persona interesada a facilitar y estar presente en la inspección y firmar el acta, pudiendo el usuario hacer constar, con su firma, las manifestaciones que estime oportunas. La negativa a hacerlo no afectará a la tramitación y conclusiones que se establezcan posteriormente. El usuario podrá dirigirse, posteriormente, a la Entidad Gestora, aunque dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes, con las alegaciones que estime oportunas.

Cuando por el personal de la Entidad se encuentren derivaciones en sus redes con utilización sin contrato alguno, es decir, realizadas clandestinamente, el personal de la Entidad Gestora podrá efectuar el corte inmediato del suministro en tales derivaciones.

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 45 de 60

Artículo 61.- Fraudes.

Se considerarán como fraudes, todas las acciones llevadas a cabo por el usuario/usuario de un suministro de agua y/o vertido, con ánimo de lucro ilícito y con un perjuicio para la Empresa Gestora. Estimándose como tales:

Caso 1:

a. Utilizar agua del servicio sin haber suscrito contrato de abono.

b. Utilizar agua del servicio aun existiendo contrato de abono, cuando se haya cortado el suministro por una de las causas especificadas en este Reglamento habiéndose o no retirado el contador para ello.

c. Ejecutar acometidas sin haber cumplido previamente los requisitos previstos en este Reglamento.

Caso 2: Levantar los contadores instalados sin autorización de la Entidad; romper los precintos y/o testigos de presión del contador, el cristal o la esfera de los mismos; activar los testigos de aproximación de campos magnéticos, desnivelarlos, interrumpirlos o pararlos y, en general, toda acción que tienda a desfigurar la indicación de estos aparatos y a perjudicar, por lo tanto, a los intereses del servicio.

Caso 3:

a. Establecer o permitir ramales, derivaciones o injertos que puedan traer consigo el uso fraudulento del agua por el interesado o por terceros.

b. Introducir modificaciones o realizar ampliaciones en la instalación, sin previa autorización.

Caso 4:

a. Falsear la declaración de uso del suministro, induciendo a la Entidad a facturar menor cantidad de la que deba satisfacer por el suministro.

b. Modificar o ampliar los usos a que se destina el agua, especificados en el contrato de suministro.

Caso 5: Revender el agua obtenida del servicio por contrato de suministro, o suministrar agua a viviendas que carezcan del servicio, aunque no constituya reventa.

62.- Liquidación de fraude.

La Entidad Gestora practicará (aplicando el consumo calculado a todas las cuotas que componen la ordenanza del servicio de agua) la correspondiente liquidación, según los casos, de la siguiente forma:

Caso 1: "Se practicará una liquidación por fraude que incluirá un consumo equivalente al caudal Q3 –caudal de agua permanente, expresado en M3/hora- del contador que reglamentariamente hubiese correspondido a las instalaciones utilizadas para la acción irregular o fraudulenta, con un tiempo de una hora diaria de utilización ininterrumpida y

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 46 de 60

durante el plazo que medie entre la adquisición de la titularidad o derechos de uso de las instalaciones citadas, y el momento en que haya subsanado la existencia del fraude detectado, con un mínimo de un periodo de facturación para el cálculo, sin que pueda extenderse en total a más de un año.

Caso 2: Si se han falseado las indicaciones del contador o aparato de medida instalado, por cualquier procedimiento o dispositivo que produzca un funcionamiento anormal del mismo, se tomará como base para la liquidación de la cuantía del fraude el caudal permanente, computándose el tiempo a considerar en una hora diaria desde la fecha de la última verificación oficial del contador sin que este tiempo exceda del año.

Caso 3: Si el fraude se ha efectuado derivando el caudal antes del aparato contador, se liquidará como en el caso primero, de no existir contrato de suministro, y sin hacerse descuento por el agua medida por el contador.

Caso 4: En este caso, la liquidación de la cuantía del agua utilizada en forma indebida se practicará a favor de la Entidad Gestora, aplicando al consumo la diferencia existente entre la tarifa que en cada periodo correspondiese al uso real que se está dando al agua, y las que, en dicho periodo, se han aplicado en base al uso contratado. Dicho período no podrá ser computado en más de un año.

Caso 5: Se aplicará una liquidación del 20% del agua contabilizada por el contador considerada como agua efectivamente vendida o cedida, así como el importe resultante de los conceptos fijos tarifarios multiplicados por el número de trimestres desde el alta del contrato, con un máximo de tres años.
A falta de otros datos, se estimaría un periodo diario de una hora de uso del agua según el caudal "permanente" correspondiente al diámetro del contador que reglamentariamente hubiese correspondido a las instalaciones utilizadas para la acción irregular o fraudulenta.

En todos los casos, el importe del fraude deducido con arreglo a los preceptos establecidos en los párrafos anteriores estará sujeto a los impuestos que le fueran repercutibles.

Las liquidaciones que formule la Entidad Gestora serán notificadas a los interesados que, contra las mismas, podrán formular reclamaciones ante esta, el Ayuntamiento y el organismo competente en materia de consumo, en el plazo de quince días a contar desde la notificación de dicha liquidación, sin perjuicio de las demás acciones a que se consideren asistidos.

Cuando el fraude pudiera revestir carácter de delito o falta, sin perjuicio de aplicar la sanción administrativa que corresponda, se dará cuenta de este a la jurisdicción competente.

Todos los trabajos que se desprendan como consecuencia de la instrucción del expediente de fraude hasta la regularización en firme de este correrán por cuenta del defraudador.

CAPÍTULO XII. DEL REGLAMENTO.

Artículo 63.- Obligatoriedad de su cumplimiento.

Los usuarios y la Entidad Gestora quedan obligados a cumplir todas las cláusulas y condiciones del presente Reglamento.

Artículo 64.- Modificaciones al Reglamento.

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 47 de 60

El Ayuntamiento podrá en todo momento modificar de oficio el presente Reglamento, por los mismos trámites que para su aprobación, y previo informe vinculante de la Entidad Gestora. Las nuevas disposiciones serán aplicables, sin excepción, a todos los usuarios.

Artículo 65.- Interpretación del reglamento.

Los incidentes a que pueda dar lugar la aplicación del presente Reglamento serán interpretados por la comisión de seguimiento, y en su caso por los Organismos competentes con plena potestad para tal fin.

Artículo 66.- Norma reguladora.

Los procedimientos tramitados para el conocimiento de los hechos constitutivos de infracción en este Reglamento, serán los establecidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y, en su caso, en la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local y sus Reglamentos; así como la Ley 2/2022, de 18 de febrero, de Aguas de la Comunidad Autónoma De Castilla-La Mancha y sus futuras modificaciones.

Es de aplicación en este reglamento el Real Decreto 140/2003, de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano y el Real Decreto 902/2018, de 20 de julio, por el que se modifican el Real Decreto 140/2003, de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano, y las especificaciones de los métodos de análisis del Real Decreto 1798/2010, de 30 de diciembre, por el que se regula la explotación y comercialización de aguas minerales naturales y aguas de manantial envasadas para consumo humano, y del Real Decreto 1799/2010, de 30 de diciembre, por el que se regula el proceso de elaboración y comercialización de aguas preparadas envasadas para el consumo humano; así como sus futuras modificaciones.

Ley 10/2001, de 5 de julio, del Plan Hidrológico Nacional y Orden TEC/1399/2018, de 28 de noviembre, por la que se aprueba la revisión de los planes especiales de sequía correspondientes a las demarcaciones hidrográficas del Cantábrico Occidental, Guadalquivir, Ceuta, Melilla, Segura y Júcar; a la parte española de las demarcaciones hidrográficas del Miño-Sil, Duero, Tajo, Guadiana y Ebro; y al ámbito de competencias del Estado de la parte española de la demarcación hidrográfica del Cantábrico Occidental; así como las demás órdenes ministeriales y reglamentos donde se aprueben los planes especiales de sequía correspondientes a las diferentes demarcaciones hidrográficas del Estado.

Transposición a los Reglamentos Municipales de la Ley 2/2022, de 18 de febrero, de Aguas de la Comunidad Autónoma De Castilla-La Mancha, donde se realiza la adaptación de la Directiva 2000/60/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2000, por la que se establece un marco comunitario de actuación en el ámbito de la política de aguas (Directiva Marco del Agua).

Artículo 67.- Vigencia del Reglamento.

La vigencia del presente Reglamento se iniciará el día siguiente de haberse publicado en el "Boletín Oficial de la Provincia", seguirá en vigor en tanto no se acuerde su modificación o derogación.

Artículo 68.- Régimen sancionador en materia sanitaria. Cláusula de salvaguarda.

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 48 de 60

Las conductas que constituyan infracción en materia de salud pública y calidad del agua de consumo se regirán por la normativa técnico-sanitaria aplicable y, en particular, por el régimen de infracciones y sanciones previsto para dicha materia, sin perjuicio de las infracciones de naturaleza estrictamente municipal, contractual o patrimonial previstas en este Reglamento.

A los efectos anteriores, la graduación de infracciones y las sanciones en materia de salud pública serán las previstas en la normativa sanitaria aplicable.

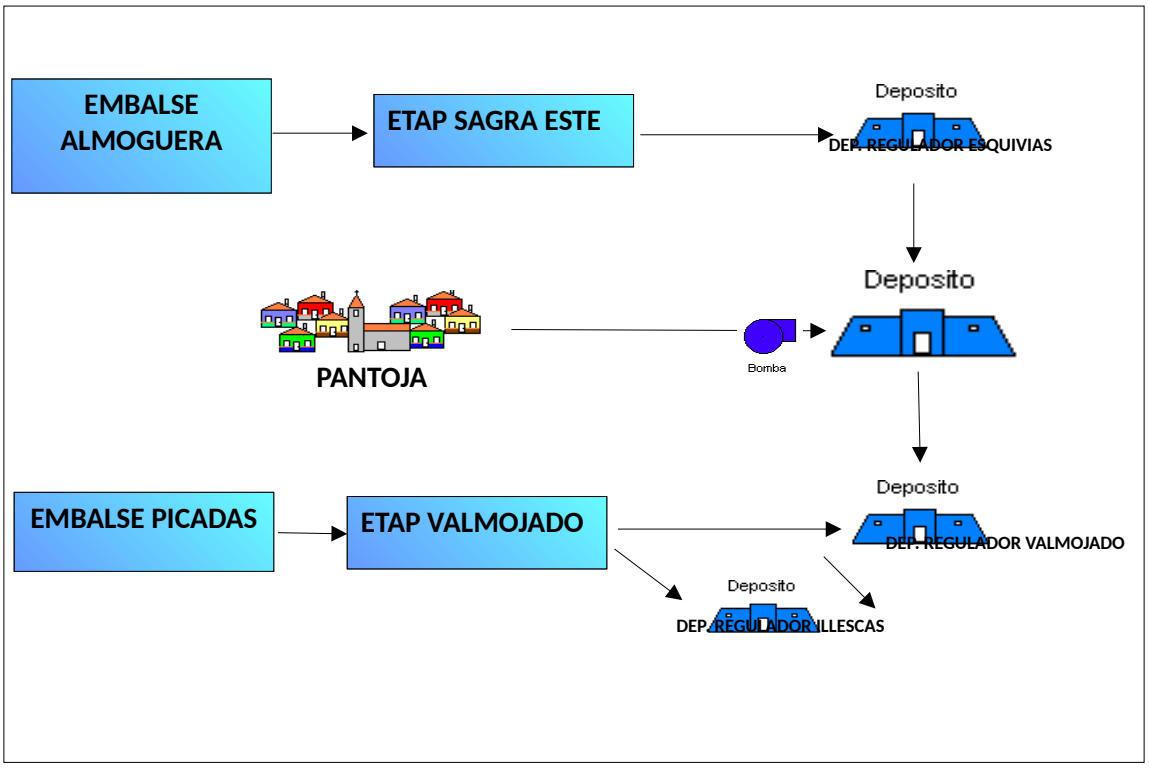
Artículo 69.- Procedimiento sancionador

El ejercicio de la potestad sancionadora municipal por infracciones tipificadas en este Reglamento se tramitará conforme a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y demás normativa aplicable, con las especialidades que, en su caso, establezca la normativa sectorial.

Quedan derogadas, a los exclusivos efectos de este Reglamento, cualesquiera remisiones procedimentales internas a la Ley 30/1992 y/o al Real Decreto 1398/1993, por resultar sustituidas por el régimen procedimental vigente.

Las conductas que constituyan infracción en materia de salud pública y calidad del agua de consumo se regirán por el Real Decreto 3/2023, de 10 de enero, y la normativa sanitaria aplicable, sin perjuicio de las infracciones de naturaleza estrictamente municipal/contractual previstas en este Reglamento.

ANEXO I. ESQUEMA HIDRÁULICO DE CAPTACION Y DISTRIBUCIÓN



Cód. Validación: 9SE9EH563YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 49 de 60

SEGUNDO. Someter a información pública y audiencia de los interesados por un plazo mínimo de treinta días, mediante anuncio publicado en el Boletín Oficial de la Provincia y en el tablón de anuncios de la Corporación, para que estos puedan examinar el expediente y formular las reclamaciones y sugerencias que estimen pertinentes. De no presentarse reclamaciones o sugerencias en el mencionado plazo, se considerará aprobado definitivamente sin necesidad de Acuerdo expreso por el Pleno.

Simultáneamente, publicar el texto del Reglamento municipal en el portal web del Ayuntamiento [http://pantoja.sedelectronica.es] con el objeto de dar audiencia a los ciudadanos afectados y recabar cuantas aportaciones adicionales puedan hacerse por otras personas o entidades.

TERCERO. Facultar a la Alcaldía para suscribir y firmar toda clase de documentos relacionados con este asunto.

No obstante, la Corporación acordará lo que estime pertinente.

3. **Expediente 750/2026. Aprobación del reglamento regulador del servicio municipal de atención a la infancia de Pantoja.**

El Sr. Alcalde comienza su intervención diciendo que se tenga en cuenta en el art. 16 c): completar la frase para permitir devolución proporcional del precio público cuando el servicio no se preste por causas imputables a la administración o adjudicataria. Y en la Disposición final: eliminar fecha incorrecta y especificar entrada en vigor tras aprobación definitiva, publicación en el Boletín Oficial y transcurso del plazo legal.

La señora Cazorla interviene para explicar que está de acuerdo con que se regule el servicio pero no así. El Sr. Alcalde la invita a que presente alegaciones si no está de acuerdo con algo. La señora Cazorla pregunta si se modifican las tasas o no y el Sr. Alcalde responde explicando que se trata de velar por el interés de la totalidad de los usuarios, para que todos puedan disfrutar del servicio.

El Sr. Francisco pide la palabra para decir que no es verdad que la empresa haya contratado a dos personas más. La Sra. Maria Angeles le responde que eso no es así y que se modificó el contrato. El Sr. Francisco aclara que habla del anterior contratista y se producen varios intercambios al respecto.

La concejala no adscrita manifiesta que no tiene nada que decir.

Se procede a la votación:

- 7 votos a favor, del grupo municipal popular
- 3 abstenciones, del grupo municipal socialista y de la concejala no adscrita

El siguiente acuerdo queda aprobado:

PRIMERO. Aprobar inicialmente el REGLAMENTO REGULADOR DEL SERVICIO MUNICIPAL DE ATENCIÓN A LA INFANCIA DE PANTOJA con la redacción que a continuación se recoge:

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 50 de 60

"REGLAMENTO REGULADOR DEL SERVICIO MUNICIPAL DE ATENCIÓN A LA INFANCIA DE PANTOJA

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. RÉGIMEN JURÍDICO DEL SERVICIO
3. PRESTACIONES DEL SERVICIO
4. PERSONAS DESTINATARIAS
5. ACCESO AL SERVICIO
6. HORARIO DE ATENCIÓN
7. CALENDARIO DE ACTIVIDAD Y ATENCIÓN
8. ACCESO DE LAS FAMILIAS Y PERMANENCIA EN LAS INSTALACIONES
9. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO
10. CONTROL MUNICIPAL Y RESPONSABILIDAD
11. RESPONSABILIDAD POR DAÑOS
12. MEDIDAS DE INTERVENCIÓN
13. SALUD Y ENFERMEDADES
14. RÉGIMEN ECONÓMICO
15. RÉGIMEN DE ACCESO
16. GESTIÓN DE COBROS, LIQUIDACIONES Y DEVOLUCIONES
17. PROTECCIÓN DE DATOS
18. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS
19. ACEPTACIÓN Y MODIFICACIÓN
20. INTERPRETACIÓN Y MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO
21. DISPOSICIÓN FINAL

1. INTRODUCCIÓN

El Servicio Municipal de Atención a la Infancia constituye un servicio público de titularidad municipal orientado a la atención, orientación, apoyo e intervención con personas, familias y unidades de convivencia, con el fin de favorecer su bienestar personal, familiar y social, promover la prevención de situaciones de vulnerabilidad y facilitar el acceso a los recursos comunitarios disponibles.

El presente Reglamento de Régimen Interno tiene por objeto regular la organización, funcionamiento y régimen de prestación del Servicio Municipal de Atención a la Infancia del Ayuntamiento de Pantoja, así como los derechos y obligaciones de las personas usuarias y de la entidad encargada de su gestión.

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 51 de 60

2. RÉGIMEN JURÍDICO DEL SERVICIO

El Ayuntamiento de Pantoja asume como propia la prestación del Servicio Municipal de Atención a la Infancia, ejerciendo las competencias de planificación, dirección, supervisión y control del mismo.

La prestación material del servicio se realizará mediante contrato de servicios, en régimen de gestión indirecta, a través de la entidad adjudicataria que resulte seleccionada conforme a la legislación vigente en materia de contratación del sector público.

El servicio se regirá por la legislación de régimen local, la normativa de servicios sociales y atención a las familias que resulte aplicable, la normativa de contratación pública, el presente Reglamento y los documentos contractuales que regulen su gestión.

El Ayuntamiento conservará en todo momento las facultades de inspección, control, seguimiento y evaluación necesarias para garantizar la correcta prestación del servicio.

3. PRESTACIONES DEL SERVICIO

El Servicio de Atención a la Infancia tiene por objeto la prestación de un conjunto de actuaciones de carácter social, preventivo y de apoyo dirigidas a la ciudadanía, articuladas en un catálogo de prestaciones que incluye, entre otras, las siguientes: información y orientación a las familias sobre recursos sociales, educativos y comunitarios; intervención socioeducativa individual y familiar; apoyo psicosocial; mediación familiar en situaciones de conflicto; y aquellas otras actuaciones complementarias que, en el marco de los objetivos del servicio, puedan establecerse para la mejora del bienestar familiar.

4. PERSONAS DESTINATARIAS

Serán destinatarias del servicio las personas, familias y unidades de convivencia residentes en el municipio o que mantengan una vinculación con el mismo que justifique su atención, conforme a los criterios técnicos establecidos por el Ayuntamiento.

5. ACCESO AL SERVICIO

El acceso podrá producirse mediante:

a) Solicitud directa de la persona interesada.

b) Cita previa.

c) Derivación de los Servicios Sociales Municipales.

d) Derivación de otros servicios públicos o entidades colaboradoras.

La admisión y priorización de los casos se realizará de acuerdo con criterios técnicos, disponibilidad del servicio y necesidades detectadas.

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 52 de 60

6. HORARIO DE ATENCIÓN

El servicio se prestará en los horarios aprobados por el Ayuntamiento y comunicados públicamente a la ciudadanía.

Los horarios podrán adaptarse a las necesidades organizativas del servicio y a la demanda existente, garantizando en todo caso la continuidad de la atención.

7. CALENDARIO DE ACTIVIDAD Y ATENCIÓN

El Servicio de Atención a la Infancia desarrolla su actividad de intervención social y terapéutica siguiendo el calendario laboral anual, permaneciendo abierto de manera continuada y sin estar supeditado al curso escolar. El centro respetará los días festivos de carácter local, nacional y autonómico.

Los días de cierre técnico o de ajuste organizativo del personal se planificarán mediante previo acuerdo entre el Ayuntamiento y la entidad adjudicataria, garantizando que no se altere la calidad en la atención de los expedientes familiares activos.

A las familias usuarias se les entregará de forma individualizada el cronograma de sus citas, talleres o sesiones de mediación programadas, facilitando la previsión de sus asistencias con antelación suficiente para favorecer la conciliación y el cumplimiento de los objetivos del plan de intervención.

8. ACCESO DE LAS FAMILIAS Y PERMANENCIA EN LAS INSTALACIONES

Por razones de confidencialidad (en cumplimiento de la normativa de protección de datos), seguridad y correcto desarrollo de las intervenciones, las familias y acompañantes permanecerán únicamente en las zonas de espera habilitadas al efecto dentro del centro.

No está permitido el acceso o la libre circulación de los familiares por los despachos de atención individualizada, salas de mediación o aulas de talleres, salvo que los profesionales del equipo técnico soliciten expresamente su participación directa en una sesión conjunta o tutoría.

La recepción y la salida de los menores de edad que acudan a intervenciones específicas se realizarán exclusivamente en los puntos de control y accesos habilitados por el centro, debiendo ser recogidos siempre por sus progenitores, tutores o personas expresamente autorizadas por escrito.

9. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 53 de 60

La entidad adjudicataria deberá garantizar la prestación continuada y regular del servicio durante todo el periodo contractual, conforme a las condiciones establecidas por el Ayuntamiento.

Obligaciones de la entidad adjudicataria

Corresponde a la entidad adjudicataria:

a) Ejecutar el servicio conforme al contrato y a las instrucciones municipales.

b) Disponer de los medios personales y materiales necesarios.

c) Garantizar la cualificación profesional del personal adscrito.

d) Mantener la confidencialidad de la información obtenida.

e) Facilitar al Ayuntamiento cuanta información resulte necesaria para el seguimiento y control del servicio.

Identificación del personal

El personal adscrito al servicio deberá encontrarse debidamente identificado mediante acreditación profesional visible durante la prestación de sus funciones.

Cuando el servicio se preste en dependencias compartidas con otros servicios municipales, deberán adoptarse las medidas necesarias para evitar confusión respecto de la adscripción funcional y orgánica del personal.

10. CONTROL MUNICIPAL Y RESPONSABILIDAD

El Ayuntamiento ejercerá las facultades de dirección, inspección, supervisión y control necesarias para garantizar la correcta prestación del servicio y el cumplimiento de las obligaciones asumidas por la entidad adjudicataria.

El Ayuntamiento podrá dictar las órdenes, instrucciones y directrices que estime oportunas para corregir las deficiencias detectadas en la prestación, las cuales serán de obligado cumplimiento para la entidad adjudicataria.

La entidad adjudicataria queda obligada a asegurar la prestación del Servicio de Atención a la Infancia de forma continua, regular y permanente, de acuerdo con el calendario, horarios y condiciones fijadas en el pliego de prescripciones técnicas.

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 54 de 60

Las interrupciones del servicio debidas a causas de fuerza mayor o reparaciones urgentes e imprevisibles deberán ser comunicadas de inmediato al Ayuntamiento, indicando las medidas provisionales adoptadas para minimizar el impacto en las familias usuarias.

11.RESPONSABILIDAD POR DAÑOS

La entidad adjudicataria será responsable de los daños y perjuicios de toda naturaleza que se causen a terceros —incluidas las familias usuarias— o a los bienes de titularidad pública, como consecuencia directa de las actividades, omisiones o negligencias derivadas de la ejecución del servicio.

A tal efecto, la adjudicataria vendrá obligada a suscribir y mantener vigente durante toda la duración del contrato una póliza de seguro de responsabilidad civil por la cuantía mínima que determine el pliego de condiciones.

Se exceptúan de la responsabilidad de la entidad aquellos daños causados a terceros que sean consecuencia directa e inmediata de una orden dictada por la Administración Municipal en el ejercicio de sus facultades, o por los vicios ocultos de las infraestructuras que hayan sido aportadas obligatoriamente por el propio Ayuntamiento.

12. MEDIDAS DE INTERVENCIÓN.

En el supuesto de que se produzca una perturbación grave en la prestación del servicio que afecte de forma directa a la atención de las familias, y esta no pueda ser reparada por otros medios sin poner en riesgo el interés público, el Ayuntamiento podrá acordar la intervención o secuestro temporal del mismo, siempre que no se proceda a la resolución del contrato.

El acuerdo de intervención requerirá la tramitación del correspondiente expediente con audiencia previa a la entidad adjudicataria.

Durante el periodo de secuestro, el Ayuntamiento asumirá la dirección directa del servicio de Atención a la Infancia, utilizando los medios materiales y personales de la adjudicataria. Todos los gastos que se originen por la gestión directa municipal durante este periodo correrán a cargo de la entidad adjudicataria, sin perjuicio de las sanciones e indemnizaciones por daños que correspondan.

13.- SALUD Y ENFERMEDADES.

Con el fin de proteger la salud de todos los usuarios:

- No podrán asistir al centro niños que presenten:
    - Fiebre: A partir de 37,5°C o más.
    - Vómitos

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 55 de 60

- Diarrea
- Enfermedades contagiosas tales como: Conjuntivitis, Gastroenteritis, Varicela, etc.
- Erupciones sin diagnóstico

- En caso de síntomas de posible contagio, será obligatorio presentar justificante médico antes de la reincorporación.
- Si un usuario enferma durante la jornada, se avisará a la familia para su recogida inmediata.
- EL CENTRO NO ADMINISTRARÁ MEDICAMENTOS DE NINGÚN TIPO.

Toda la comunidad educativa deberá respetar las normas de prevención, evacuación y actuación ante emergencias establecidas por el centro, colaborando en la creación de un entorno seguro y saludable para los menores.

Estas medidas se adoptan conforme así lo establece la normativa sanitaria y de prevención de riesgos en centros educativos expuesta en la Ley 2/1987, de 9 de febrero, de Salud Escolar.

14. RÉGIMEN ECONÓMICO

El Servicio de Atención a la Infancia se configura como un servicio público sujeto a contraprestación económica por parte de las personas usuarias, de conformidad con los principios de equidad y corresponsabilidad.

El importe de las tarifas, así como las posibles exenciones, reducciones o bonificaciones aplicables en función de la renta o la situación de vulnerabilidad social de las familias, se regirán estrictamente por lo dispuesto en la Ordenanza Fiscal Reguladora del Precio Público (o Tasa) de aplicación vigente en cada momento, aprobada por el Ayuntamiento.

La entidad adjudicataria tiene prohibido, de manera taxativa, exigir o percibir de las familias usuarias cualquier tipo de cobro, cuota complementaria, depósito o contraprestación económica directa que no esté expresamente contemplada en la citada Ordenanza Fiscal y autorizada de forma previa por el órgano municipal competente.

15. RÉGIMEN DE ACCESO

Al tratarse de un servicio de intervención social y apoyo familiar, el acceso y asignación de plazas no estará sujeto al calendario escolar ni a periodos estacionales de matrícula. Las familias podrán incorporarse al servicio en cualquier momento del año natural.

La admisión y asignación definitiva de una plaza o itinerario en el Servicio de Atención a la Infancia se realizará previa valoración técnica de idoneidad y propuesta formal de los Servicios Sociales Municipales o del órgano técnico que el Ayuntamiento designe.

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 56 de 60

El derecho a mantener la plaza asignada estará condicionado a la persistencia de las circunstancias sociofamiliares que motivaron la intervención, así como al cumplimiento activo y continuado de las pautas y compromisos adquiridos por la familia en su plan de atención individualizado.

16. GESTIÓN DE COBROS, LIQUIDACIONES Y DEVOLUCIONES

El abono de las liquidaciones económicas correspondientes al precio público del servicio se efectuará por las familias usuarias dentro de los plazos establecidos por la Tesorería Municipal, mediante ingreso directo o domiciliación bancaria en la cuenta corriente oficial del Ayuntamiento.

Dado que el servicio se organiza mediante agendas de intervención técnica personalizadas, la falta de asistencia injustificada de los usuarios a las sesiones, talleres o tutorías programadas no eximirá de la obligación de abonar la tarifa correspondiente devengada, salvo que se haya tramitado y aprobado la baja formal del servicio.

Las cantidades abonadas en concepto de precio público no serán objeto de devolución, salvo en los siguientes supuestos excepcionales:

- a) Por causas de fuerza mayor sobrevenida debidamente acreditadas que impidan la asistencia de la familia.
- b) Por cese o finalización anticipada de la necesidad de intervención, dictaminada formalmente por el equipo técnico.
- c) Cuando por causas imputables exclusivamente a la Administración Municipal o a la entidad adjudicataria no se haya

17. PROTECCIÓN DE DATOS

Los datos personales serán tratados conforme al Reglamento (UE) 2016/679, la Ley Orgánica 3/2018 y demás normativa aplicable.

Los datos serán utilizados exclusivamente para la prestación del servicio, la gestión de citas, el seguimiento de las intervenciones, la coordinación con otros recursos cuando proceda y el cumplimiento de obligaciones legales.

El personal adscrito al servicio estará sujeto al deber de confidencialidad y secreto profesional.

Las personas usuarias podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad mediante los canales habilitados por el Ayuntamiento.

18. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las personas usuarias tendrán derecho a:

a) Recibir una atención adecuada, respetuosa y de calidad.

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 57 de 60

b) Ser tratadas con igualdad y sin discriminación.

c) Obtener información suficiente sobre el funcionamiento del servicio.

d) La confidencialidad de la información facilitada.

e) Formular sugerencias, quejas y reclamaciones.

f) Ser informadas sobre los recursos y actuaciones que les afecten.

Las personas usuarias deberán:

a) Facilitar información veraz necesaria para la intervención.

b) Respetar al personal y a las demás personas usuarias.

c) Cumplir las normas de funcionamiento del servicio.

d) Hacer un uso adecuado de las instalaciones y equipamientos municipales.

e) Comunicar, cuando sea posible, la imposibilidad de asistir a las citas programadas.

19. ACEPTACIÓN Y MODIFICACIÓN

La utilización del Servicio de Atención a la Infancia implica el conocimiento y aceptación de las disposiciones contenidas en el presente Reglamento por parte de las personas usuarias, sin perjuicio de los derechos que les reconoce la normativa vigente.

La modificación total o parcial del presente Reglamento se realizará mediante el procedimiento legalmente establecido para la aprobación y modificación de las ordenanzas y reglamentos locales, de conformidad con la legislación de régimen local y demás normativa de aplicación.

La coordinación o dirección técnica del servicio podrá dictar instrucciones, protocolos y criterios internos de organización y funcionamiento para la adecuada prestación del servicio, siempre que no contradigan, alteren o modifiquen el contenido del presente Reglamento ni supongan la creación de nuevas obligaciones o derechos para las personas usuarias.

Las instrucciones internas a que se refiere el apartado anterior tendrán carácter organizativo y estarán orientadas a garantizar la eficacia, calidad, continuidad y correcta gestión del servicio.

20. INTERPRETACIÓN Y MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 58 de 60

Corresponde al Ayuntamiento la interpretación del presente Reglamento en el ámbito de sus competencias.

La modificación total o parcial del presente Reglamento se realizará mediante el procedimiento legalmente establecido para la aprobación y modificación de reglamentos y ordenanzas locales.

La coordinación o dirección técnica del servicio podrá dictar instrucciones, protocolos y criterios organizativos para la adecuada prestación del servicio, siempre que no contradigan ni modifiquen el contenido del presente Reglamento.

21. DISPOSICIÓN FINAL

El presente Reglamento entrará en vigor una vez aprobado definitivamente por el Pleno del Ayuntamiento y publicado conforme a lo previsto en la legislación de régimen local.

SEGUNDO. Someter a información pública y audiencia de los interesados por un plazo mínimo de treinta días, mediante anuncio publicado en el *Boletín Oficial de la Provincia* y en el tablón de anuncios de la Corporación, para que estos puedan examinar el expediente y formular las reclamaciones y sugerencias que estimen pertinentes. De no presentarse reclamaciones o sugerencias en el mencionado plazo, se considerará aprobado definitivamente sin necesidad de Acuerdo expreso por el Pleno.

Simultáneamente, publicar el texto del Reglamento municipal en el portal web del Ayuntamiento *[http://pantoja.sedelectronica.es]* con el objeto de dar audiencia a los ciudadanos afectados y recabar cuantas aportaciones adicionales puedan hacerse por otras personas o entidades.

TERCERO. Facultar a la Alcaldía para suscribir y firmar toda clase de documentos relacionados con este asunto.

No obstante, la Corporación acordará lo que estime pertinente.

4. Expediente 804/2026. Aprobación de festivos locales

El Sr. Alcalde lee la propuesta y los demás concejales manifiestan que no tienen nada que decir.

Se aprueba el acuerdo por unanimidad.

PRIMERO. Declarar festivos de carácter local para el año 2027 los días martes 28 y miércoles 29 de septiembre del mencionado año, puesto que es tradición en el municipio de Pantoja que el martes y miércoles después del cuarto domingo de septiembre lo sean.

Estos festivos tendrán la consideración de días retribuidos y no recuperables.

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 59 de 60

SEGUNDO. Comunicar el presente acuerdo al Delegado Provincial, quien remite la carta de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, para su conocimiento, antes del 24 de julio de 2026.

TERCERO. Publicar el presente acuerdo.

B) ACTIVIDAD DE CONTROL

5. Decretos de Alcaldía del 169 al 378 de 2026

Se da cuenta al Pleno de los Decretos de Alcaldía 169 a 378. La Sra. Cazorla comenta algunos asuntos como el mantenimiento vial, la inserción de anuncios municipales en prensa local, entre otros. La concejala no adscrita por su parte comenta otra serie de decretos haciendo alusión a solicitud de copia de expedientes, facturas, entre otros.

C) RUEGOS Y PREGUNTAS

6. Ruegos y preguntas

La Sra. Cazorla pregunta por la desinfección de plagas y la concejala responsable del área responde. También pregunta por el informe de la planta de biogás y el alcalde también da respuesta.

La concejala no adscrita manifiesta que no tiene nada más que decir.

El Sr. Alcalde-Presidente cierra la sesión siendo las 14:48h.

Cód. Validación: 9SE9EH663YG4TJRTX7EE3CKEQ
Verificación: https://pantoja.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 60 de 60