

# NORMES I PROCEDIMENTS PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE TUBVERD



## Índex

TÍTOL PRIMER: DISPOSICIONS GENERALS.....	5
CAPÍTOL I. OBJECTE I NATURALSA DEL SERVEI.....	5
Article 1. Objecte .....	5
Article 2. Principi rector de reducció de la petjada ambiental .....	5
Article 3. Gestió i titularitat del servei .....	5
Article 4. Funcions de l'òrgan gestor i garantia de subministrament .....	5
Article 5. Fonts d'energia per al subministrament .....	6
Article 6. Naturalsa i característiques dels fluids primaris.....	6
Article 7. Règim jurídic.....	6
Article 8. Definicions .....	7
CAPÍTOL II. DRETS I OBLIGACIONS DE L'ENTITAT SUBMINISTRADORA I DEL RECEPTOR DEL SERVEI .....	8
Article 9. Drets de l'entitat subministradora .....	8
Article 10. Obligacions de l'entitat subministradora .....	8
Article 11. Drets del receptor del servei .....	9
Article 12. Obligacions del receptor del servei .....	10
TÍTOL SEGON: CONNEXIÓ AL SERVEI .....	11
CAPÍTOL I. CONDICIONS DE LA CONNEXIÓ.....	11
Article 13. Accés a la xarxa .....	11
Article 14. Potències contractades .....	11
Article 15. Compromís d'instal·lació .....	12
Article 16. Contracte de connexió .....	12
Article 17. Drets de connexió.....	12
Article 18. Contracte de subministrament .....	13
CAPÍTOL II. CONDICIONS DEL SUBMINISTRAMENT .....	13
Article 19. Tipologia de subministraments .....	13
Article 20. Regularitat del subministrament.....	13
Article 21. Suspensions temporals del subministrament .....	13
Article 22. Límits i responsabilitats sobre les instal·lacions.....	14
CAPÍTOL III. INSTAL·LACIONS EXTERIORS .....	14
Article 23. Elements de les instal·lacions exteriors.....	14
Article 24. Execució de les instal·lacions exteriors .....	14
Article 25. Posada en càrrega de l'escomesa.....	15
Article 26. Manteniment del ramal d'escomesa extern .....	15
Article 27. Escomesa en desús.....	15



CAPÍTOL IV. INSTAL·LACIONS INTERIORS.....	15
Article 28. Elements de les instal·lacions interiors .....	15
Article 29. Subestacions.....	16
Article 30. Disseny de les instal·lacions .....	16
Article 31. Execució de les instal·lacions.....	16
Article 32. Posada en servei de les instal·lacions.....	17
Article 33. Manteniment de les instal·lacions .....	17
CAPÍTOL V: PRESTACIÓ DEL SERVEI A POLÍGONS I NOVES ACTUACIONS URBANÍSTIQUES .....	18
Article 34. Disseny de la nova xarxa .....	18
Article 35. Execució i finançament de nova xarxa .....	18
<b>TÍTOL TERCER: CONTRACTACIÓ DEL SERVEI .....</b>	<b>18</b>
CAPÍTOL I. CONTRACTE DE SERVEI .....	18
Article 36. Subscripció del contracte de servei.....	18
Article 37. Contracte únic per a cada subministrament .....	19
Article 38. Durada del contracte.....	19
Article 39. Modificacions del contracte .....	19
Article 40. Canvi de titular per cessió del contracte .....	20
Article 41. Subrogació.....	20
CAPÍTOL II. RESCISSIÓ DEL CONTRACTE I SUSPENSÍO DEL SUBMINISTRAMENT .....	20
Article 42. Rescissió .....	20
Article 43. Suspensió del subministrament .....	21
Article 44. Procediment de suspensió del subministrament .....	21
Article 45. Restabliment del subministrament .....	22
Article 46. Extinció del contracte.....	22
Article 47. Força major .....	22
Article 48. Compatibilitat de procediments.....	23
Article 49. Accions legals .....	23
<b>TÍTOL QUART: EQUIPS DE MESURA .....</b>	<b>23</b>
Article 50. Normes generals .....	23
Article 51. Ubicació de l'equip de mesura .....	24
Article 52. Conservació dels equips de mesura .....	24
Article 53. Comprovacions particulars.....	24
Article 54. Verificació externa.....	25
<b>TÍTOL CINQUÈ: CONSUM I FACTURACIÓ .....</b>	<b>25</b>
Article 55. Lectura de l'equip de mesura .....	25



Article 56. Consums .....	26
Article 57. Tarifes .....	26
Article 58. Objecte i periodicitat de la facturació .....	26
Article 59. Consums estimats i regularitzacions .....	26
Article 60. Excés de consum per mal funcionament de les instal·lacions interiors .....	27
Article 61. Condicions de pagament de les factures.....	27
Article 62. Tributs i altres conceptes de la factura .....	28
<b>TÍTOL SISÈ: INSPECCIÓ I RECLAMACIONS .....</b>	<b>28</b>
<b>CAPÍTOL I. INSPECCIÓ I FRAUS .....</b>	<b>28</b>
Article 63. Inspecció.....	28
Article 64. Fraus .....	29
<b>CAPÍTOL II. CONSULTES I RECLAMACIONS .....</b>	<b>30</b>
Article 65. Consultes i informació.....	30
Article 66. Reclamacions i arbitratge .....	30
Article 67. Jurisdicció .....	31
<b>DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA .....</b>	<b>31</b>
Article 68. Adaptació de contractes.....	31
<b>DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA.....</b>	<b>31</b>
<b>DISPOSICIÓ FINAL.....</b>	<b>31</b>
<b><i>ANNEX I. PREUS I TARIFES.....</i></b>	<b><i>32</i></b>



## TÍTOL PRIMER: DISPOSICIONS GENERALS

### CAPÍTOL I. OBJECTE I NATURALESA DEL SERVEI

#### *Article 1. Objecte*

És objecte del present document la regulació de l'explotació de la xarxa urbana de calor i fred anomenada TubVerd i de la prestació del corresponent servei de subministrament d'energia tèrmica, amb règim de monopoli, dintre del terme municipal de Mataró i altres usuaris de municipis veïns que per proximitat siguin susceptibles de rebre el servei.

#### *Article 2. Principi rector de reducció de la petjada ambiental*

El TubVerd és una xarxa urbana de distribució de calor i fred. Per a la producció de calor s'aprofita l'energia excendentària d'infraestructures existents a la ciutat, i el fred, per la seva banda, es genera amb electricitat d'origen 100% renovable. L'energia tèrmica produïda es distribueix per tota la xarxa, i és utilitzada principalment per produir aigua calenta sanitària i climatitzar els edificis i equipaments que disposen de connexió al servei.

Aquest aprofitament d'energies procedents de residus locals així com d'altres d'origen 100% renovable permet reduir la petjada ambiental, mesurada com a emissions de CO<sub>2</sub> equivalents generades al municipi, ja que substitueix el consum de combustibles fòssils, com ara els derivats del petroli o el gas natural, i alhora augmenta la independència energètica de la ciutat de Mataró.

#### *Article 3. Gestió i titularitat del servei*

El servei de subministrament d'energia tèrmica del TubVerd és un servei prestat per l'empresa Aigües de Mataró, SA.

#### *Article 4. Funcions de l'òrgan gestor i garantia de subministrament*

En la seva condició de titular del servei de subministrament d'energia, corresponen a Aigües de Mataró, SA les funcions següents:

1. Prestar el servei de manera directa o indirecta, amb continuïtat i regularitat, i sense altres interrupcions que les derivades de força major, o bé incidències excepcionals i justificades, pròpies de l'explotació del servei, de conformitat amb allò que estableix el present document.
2. Organitzar, coordinar i contractar el servei.
3. Procedir a l'adjudicació dels contractes que tinguin per objecte la gestió del servei.
4. Qualsevol altra funció que li sigui assignada per la legislació vigent, en la seva condició d'ens titular del servei.

El subministrament d'energia als receptors del servei és permanent, llevat si hi ha un pacte en contra en el contracte, i no es pot interrompre si no és per força major, causes alienes a l'entitat subministradora o qualsevol altre motiu previst en aquest document.

## Article 5. Fonts d'energia per al subministrament

L'energia subministrada s'obté a partir de diverses fonts d'energia primària que, a data d'aprovació del present document, són:

### CALOR:

- Biogàs procedent de l'Estació Depuradora d'Aigües Residuals de Mataró (EDAR).
- Vapor procedent de la Planta de Tractament de Residus Sòlids Urbans, gestionada pel Consorci pel Tractament de Residus Sòlids Urbans del Maresme (CTRSUM).
- Calor residual de CTRSUM, procedent de la caldera de recuperació de biogàs
- Gas Natural procedent de xarxa (recurs de reserva).

### FRED:

- Electricitat procedent de la xarxa elèctrica (amb certificat d'origen 100% renovable)
- Electricitat procedent d'instal·lació fotovoltaica pròpia en règim d'autoconsum.

En el futur aquestes fonts podran ser les mateixes, o bé substituir-se o complementar-se, per d'altres que es posin a disposició de l'Entitat Subministradora.

## Article 6. Naturalesa i característiques dels fluids primaris

Es poden definir com a condicions nominals de subministrament:

1. La calor es distribueix mitjançant circuits tancats d'aigua calenta a una temperatura no inferior a 80°C al punt d'arribada al bescanviador en el circuit primari. La temperatura de retorn serà 60°C.
2. El fred es distribueix mitjançant circuits tancats d'aigua freda a una temperatura no superior a 7°C al punt d'arribada al bescanviador en el circuit primari. La temperatura de retorn serà 14°C.

No obstant, els rangs de temperatures indicats podran tenir certa variació i variabilitat en funció de:

1. El punt de la xarxa on es trobi el client
2. Optimitzar l'explotació de la xarxa i minimitzar les seves pèrdues tèrmiques, sempre i quan aquest fet no afecti a la qualitat i necessitats de subministrament requerit pel client.
3. Si les condicions particulars d'un client ho requereixen (prèvia avaluació i acceptació de la entitat subministradora)

## Article 7. Règim jurídic

1. El servei de subministrament d'energia tèrmica es regula per la normativa vigent i estarà condicionat pel Reglament d'Instal·lacions Tèrmiques en Edificis, pel Codi Tècnic de l'Edificació, pel present document, per la resta d'ordenances i reglaments d'aplicació que no s'oposin a aquest document.
2. Sense perjudici de les competències atribuïdes a altres administracions públiques, Aigües de Mataró podrà elaborar i aprovar totes les disposicions que siguin necessàries per a la gestió del servei d'energia tèrmica, que seran complementàries d'aquest document.
3. Aquest document té vigència indefinida, sempre que no resulti alterat parcial o totalment per una norma posterior de rang igual o superior.

## Article 8. Definicions

Als efectes d'aquest document s'entén per:

1. Servei de subministrament: el conjunt d'obres i instal·lacions que permeten la producció i distribució d'energia tèrmica fins al punt de transferència d'energia (subestació del edifici connectat), amb la potència que s'estableixi.
2. Entitat subministradora: qui gestiona el servei d'abastament d'energia tèrmica, directa o indirectament.
3. Contractant de la connexió: qualsevol persona física o jurídica o comunitat d'usuaris o de béns, que hagi subscrit un contracte de connexió a la xarxa d'energia tèrmica amb l'entitat subministradora amb unes condicions fixades de mutu acord.
4. Receptor del servei: qualsevol persona física o jurídica o comunitat d'usuaris o de béns, que hagi subscrit un contracte de subministrament domiciliari d'energia tèrmica amb l'entitat subministradora i rebi, en el seu domicili o en un altre lloc fixat de mutu acord, el subministrament. A aquests efectes, la qualitat de receptor de servei és independent de la de propietari, arrendatari o ocupant per qualsevol altre títol, de la finca, la instal·lació o l'immoble de què es tracti. En cas que una connexió doni servei a un únic receptor, la figura del contractant de la connexió i la del receptor del servei coincidiran.
5. Xarxa de distribució: és el conjunt de canonades amb els seus elements de maniobra, control i accessoris, i les estacions de bombament, instal·lades en finques de propietat municipal, carrers, places, camins i altres vies públiques tant de calor com de fred.
6. Circuit primari: és el conjunt de canonades i elements format per la xarxa de distribució i les escomeses. Consta d'un circuit d'impulsió i d'un altre de retorn, formant un circuit tancat.
  - a. Circuit d'impulsió: és el conjunt de canonades i bombes d'aigua calenta o freda, amb els seus corresponents elements, singularitats i accessoris, que distribueix l'energia des de la planta de producció fins a les subestacions de bescanvi tèrmic dels receptors del servei.
  - b. Circuit de retorn: és el conjunt de canonades d'aigua calenta o freda, amb els seus corresponents elements, singularitats i accessoris, encarregat de retornar l'aigua que ja ha cedit la seva energia des de les subestacions dels clients fins a la planta de producció, on tornarà a ser escalfada o refredada i retornada al circuit d'impulsió.
7. Escomesa: És el conjunt d'elements que uneixen la xarxa de distribució amb la instal·lació interior particular de l'edifici connectat i es compon dels elements següents: ramal d'escomesa extern, vàlvula d'escomesa i ramal d'escomesa intern.
  - a. Ramal d'escomesa extern: és la canonada que enllaça la xarxa de distribució amb la primera soldadura o brida un cop traspasat el llindar intern de la parcel·la privativa de l'edifici. La seva instal·lació va a compte i a càrrec de l'entitat subministradora i les seves característiques es fixen d'acord amb el potència subscrita, consum previsible, la pressió de servei en la xarxa, situació de l'immoble i serveis que compregui, d'acord amb la normativa reguladora de les instal·lacions tèrmiques en edificis. Travessarà el mur de tancament de l'edifici pel forat i passa-tub habilitat pel contractant de la connexió.
  - b. Vàlvula d'escomesa: s'ubica sobre el ramal d'escomesa extern, en la via pública junt a l'edifici, i obre el pas d'aigua per al ramal d'escomesa. La seva utilització i manipulació correspon exclusivament a l'entitat subministradora o persona autoritzada per aquesta.
  - c. Ramal d'escomesa intern: és la canonada que enllaça la primera soldadura o brida un cop traspasat el llindar intern de la parcel·la privativa de l'edifici amb la vàlvula de pas interior, ubicada a la subestació. La seva instal·lació va a compte i càrrec del contractant de la connexió.



8. Subestació de bescanvi tèrmic: situada a l'interior de l'edifici connectat, és el conjunt d'elements necessaris per a la transferència, regulació, control i comptatge de l'energia tèrmica del circuit primari al circuit secundari, sent els seus elements principals el bescanviador de calor i/o de fred, vàlvules de tall i regulació, i comptador d'energia. A tots els efectes, es considera l'element de producció d'energia tèrmica de la instal·lació interior de l'edifici. El client l'haurà d'adquirir complint els requisits marcats al document "TubVerd - guia tècnica de connexió".
9. Circuit secundari: és el conjunt de canonades i bombes internes a l'edifici que distribueixen l'energia des de la subestació fins a cada punt final de consum, que podrà ser fan-coil, radiador, terra radiant, etc. En el cas de subestacions que donen servei a diversos receptors, inclourà la ramificació de les canonades pels espais comunitaris cap a cada mòdul tèrmic particular de climatització i/o ACS. A l'igual que el circuit primari, disposa d'un circuit d'impulsió, i d'un altre de retorn.
10. Mòdul tèrmic de climatització i/o ACS: és l'equip individual de regulació, control i comptatge que s'ha d'instal·lar per a cadascun dels receptors del servei en el cas que la subestació en doni servei a més d'un.
11. Equip de mesura: conjunt homologat de comptatge d'energia tèrmica, format per un cabalímetre, dues sondes de temperatura i l'integrador. L'equip de mesura serveix per facturar el subministrament al receptor del servei i estarà situat en un lloc de lliure accés per al personal de l'entitat subministradora.

## CAPÍTOL II. DRETS I OBLIGACIONS DE L'ENTITAT SUBMINISTRADORA I DEL RECEPTOR DEL SERVEI

### *Article 9. Drets de l'entitat subministradora*

L'entitat subministradora del servei d'energia tèrmica té els següents drets:

1. Percebre les contraprestacions aprovades o autoritzades relatives a la prestació del servei.
2. Revisió anual de les tarifes amb el procediment previst a l'Annex I.
3. A utilitzar les vies que corresponguin legalment per percebre les contraprestacions aprovades o autoritzades per la prestació del servei, sens perjudici de la suspensió del servei, en els casos que sigui procedent.
4. Disposar d'una tarifa de servei suficient per autofinançar-se, respectant els contractes de subministrament vigents.
5. Comprovació i revisió de les instal·lacions interiors dels receptors del servei, podent imposar l'obligació d'aplicar accions correctores en cas que aquelles produïssin perturbacions o mal funcionament de la xarxa o subministrament d'energia, incloent la regulació del cabal d'entrada a cada finca o edifici. En cas de no resolució de la incidència, l'entitat subministradora té el dret a poder tallar el subministrament al receptor fins a la seva resolució.
6. Dret a la lectura, inspecció i comprovació dels equips de mesura.

### *Article 10. Obligacions de l'entitat subministradora*

L'entitat subministradora del servei d'energia tèrmica està subjecta al compliment de les següents obligacions:





1. Prestar el servei a tots els receptors en els termes i condicions establerts en el present document, en els contractes subscrits amb aquests, i en altres disposicions legals aplicables, sempre que ho permetin les possibilitats tècniques i econòmiques del sistema, i amb les condicions tarifàries vigents.
2. Mantenir la disponibilitat i regularitat del subministrament. No seran imputables les interrupcions del subministrament en els supòsits indicats en aquest document.
3. Efectuar la facturació prenent com a base les lectures periòdiques dels equips de mesura o mitjançant el sistema d'estimació previst en aquest document.
4. Aplicar la tarifa en vigor establerta en el contracte de subministrament.
5. Aplicar els drets d'escomesa.
6. Col·laborar amb el receptor del servei en la solució de les situacions que el subministrament pugui plantejar.
7. Mantenir un servei permanent de recepció d'avísos i atendre correctament qualsevol consulta, reclamació o suggeriment formulats pels receptors del servei/clients i contestar, per escrit (carta, correu electrònic o missatges al telèfon mòbil), els que es presentin d'aquesta forma.
8. Mantenir i reparar les instal·lacions per a la generació d'energia, la xarxa de distribució i els ramals d'escomesa externs.
9. Informar els receptors del servei de les possibles anomalies en el subministrament o els consums.
10. Acreditar els treballadors o personal autoritzat per l'entitat subministradora per a la lectura dels equips de mesura o revisió de les instal·lacions.
11. Responsabilitzar-se dels danys produïts a tercers per la prestació del servei, i execució de les obres corresponents.
12. Subministrar la informació del servei a requeriment de l'Ajuntament.
13. Sol·licitar autorització, o llicència en el seu cas, a l'Administració competent per a l'execució de les obres o instal·lacions.
14. Sol·licitar, en els termes establerts en aquest document, l'autorització prèvia a l'exercici de les facultats coercitives o de policia inherents al servei.
15. Promocionar activament el servei.

## *Article 11. Drets del receptor del servei*

El receptor del servei gaudirà dels següents drets:

1. Disposar, d'acord a les condicions pactades i a les instal·lacions de l'edifici, d'un subministrament permanent, sens perjudici de les interrupcions o suspensions reglamentàriament autoritzades.
2. Subscriure un contracte de subministrament subjecte a les garanties de la normativa establerta, prèvia presentació pel receptor del servei de la documentació corresponent.
3. Requerir a l'entitat subministradora els aclariments, informacions i assessorament necessaris per adequar la seva contractació a les seves necessitats reals.
4. A que se li facturin els consums segons les tarifes vigents en cada moment i a rebre la facturació del consum efectuat, amb la periodicitat establerta, llevat que hi hagi un pacte específic amb l'entitat subministradora.



5. Ser atès amb la correcció que cal per part del personal de l'Entitat subministradora, pel que fa a aquells aclariments i informacions que pugui plantejar sobre el funcionament del servei.
6. Formular les consultes i les reclamacions administratives que cregui convenients d'acord amb el procediment establert en aquest document o la normativa que correspongui. Quan la reclamació es refereixi al compliment de les condicions de subministrament d'energia, el reclamant haurà d'acreditar la seva condició de titular del contracte de subministrament o de representant legal del mateix.
7. Sol·licitar l'acreditació corresponent als empleats o al personal autoritzat per l'Entitat subministradora que pretenguin llegir l'equip de mesura i/o revisar les instal·lacions.
8. Sol·licitar la comprovació particular a l'Entitat subministradora dels equips de mesura i/o sol·licitar la verificació oficial de l'equip de mesura, en cas de divergències sobre el seu correcte funcionament.
9. Els altres que es puguin derivar d'aquest document i de la legislació vigent.

## *Article 12. Obligacions del receptor del servei*

El receptor del servei està subjecte a les següents obligacions:

1. Utilitzar l'energia subministrada en la forma i per als usos establerts al contracte de subministrament.
2. Complir les condicions i obligacions contingudes en el contracte subscrit amb l'Entitat subministradora, que no siguin contràries a aquest document ni a la normativa vigent.
3. Disposar d'un document justificatiu que compleixi amb els requisits legals que permetin emetre les corresponents factures de subministrament (número d'identificació fiscal atribuït per l'Administració Espanyola o, en el seu cas, per la d'un altre Estat membre de la Unió Europea).
4. En el cas d'usuaris no domèstics, quan apliqui, tenir correctament declarada l'activitat o disposar de les llicències adequades o evidències que la seva sol·licitud està en tràmit.
5. Abonar puntualment l'import de les factures del servei d'energia tèrmica d'acord amb el que preveu aquest document i el contracte de subministrament corresponent i, en el seu cas, les ordenances i els acords municipals sobre el seu establiment i exigència.
6. Satisfer puntualment els drets de connexió derivats de la creació d'una nova escomesa segons l'establert en el corresponent contracte de connexió. En els casos en que la connexió sigui contractada per una persona física o jurídica diferent al receptor últim del servei de subministrament, aquest quedarà exempt del seu pagament, que haurà de ser assumit pel contractant de la connexió.
7. Pagar les quantitats resultants de liquidació per errada, frau o avaria imputables al receptor del servei.
8. Permetre l'entrada a l'immoble del subministrament en les hores hàbils o de normal relació amb l'exterior, al personal del servei que, exhibint l'acreditació pertinent, tracti d'inspeccionar, revisar o comprovar les instal·lacions.
9. Disposar de l'equip de mesura en una ubicació de lliure accés per al personal de l'empresa subministradora.
10. Respectar els precintes col·locats per l'entitat subministradora o pels organismes competents de l'Administració, i no manipular sense l'autorització i supervisió expressa les instal·lacions i els equips de mesura.
11. Conservar i realitzar els manteniments preventius de les instal·lacions sota la seva responsabilitat i realitzar-ne les actuacions correctives i reparacions d'averies, en cas que afectin el funcionament normal del circuit primari o que no permetin el subministrament segons l'establert al contracte.



12. Comunicar al subministrador qualsevol modificació en la instal·lació interior, en especial nous punts de consum que resultin significatius per la seva demanda i ampliacions de potència.
13. Disposar de les instal·lacions interiors particulars, d'acord amb el que estableix aquest document i la normativa vigent, que permetin el subministrament d'energia segons l'establert al contracte.
14. Abstenir-se d'establir o de permetre derivacions en la seva instal·lació per al subministrament d'energia, ja sigui temporalment o permanentment, en altres locals o habitatges diferents dels previstos al contracte.
15. Notificar a l'entitat subministradora la baixa del subministrament, per qualsevol dels canals de comunicació que l'entitat subministradora tingui a tal efecte.
16. Les altres que es puguin derivar d'aquest document o de la legislació vigent
17. Resta prohibit específicament:
18. Revendre l'energia, fins i tot als propietaris, llogaters o altres ocupants o habitatges no consignats en el contracte.
19. Establir o permetre ramals o derivacions que puguin comportar un ús fraudulent de l'energia pel receptor del servei o per tercers, com per exemple derivacions de cabal, permanents o circumstancials, abans dels equips de mesura.
20. Remunerar per qualsevol concepte els empleats de l'Entitat subministradora.
21. Manipular els equips de mesura.
22. Les altres que es puguin derivar del present document o de la normativa vigent.

## TÍTOL SEGON: CONNEXIÓ AL SERVEI

### CAPÍTOL I. CONDICIONS DE LA CONNEXIÓ

#### *Article 13. Accés a la xarxa*

L'accés a la xarxa està supeditat i condicionat per la localització i característiques d'aquesta, i qualsevol persona física o jurídica podrà sol·licitar la connexió i posterior subministrament del servei d'energia. L'entitat subministradora es reserva el dret a avaluar la viabilitat tècnica i econòmica de les sol·licituds de connexió i, en cas que no les consideri viables, desestimar-les.

Als sectors on existeixi la xarxa o on hi hagi previsió d'ampliar-la i d'acord amb l'Ordenança Municipal de Llicències Urbanístiques o altra normativa municipal d'aplicació, els nous edificis residencials prioritzaran el TubVerd com a sistema d'ACS i climatització.

En els casos on ja existeixi una connexió, hi podrà accedir qualsevol persona física o jurídica sempre que compleixi les disposicions, drets i obligacions que disposa aquest document i la resta de normativa que sigui d'aplicació.

#### *Article 14. Potències contractades*

1. Les potències calorífiques i frigorífiques a contractar seran definides pel contractant de la connexió. Aquestes potències seran les màximes que l'entitat subministradora haurà de posar a disposició del receptor del servei en el bescanviador.



2. Les sol·licituds d'ampliació de potència hauran de ser aprovades i supervisades per l'entitat subministradora, qui repercutirà al sol·licitant els corresponents drets de connexió.
3. Les sol·licituds de disminució de potència estaran condicionades per la seva viabilitat tècnica i econòmica, la qual serà estudiada per l'entitat subministradora. L'acceptació de disminució de potència no comportarà el reemborsament de l'import dels drets de connexió de la potència que s'hagi abaixat. Així mateix, les despeses administratives que es puguin derivar de la sol·licitud, seran assumides pel sol·licitant.
4. Només es podrà cursar una sol·licitud per any, ja sigui d'augment o de disminució de potència.
5. Tant el contractant de la connexió com el receptor del servei tenen dret, en qualsevol moment, a sol·licitar a una entitat homologada de certificació i control la verificació de que el sistema té la capacitat de subministrar la potència contractada. Així mateix, l'entitat subministradora té el dret, en qualsevol moment, a verificar que la demanda efectiva del receptor del servei no supera la contractada. En tots els casos el cost de la verificació anirà a càrrec de la part que incompleixi les condicions pactades. Si no hi ha incompliment, els cost anirà a càrrec de qui ha sol·licitat la verificació.

### *Article 15. Compromís d'Instal·lació*

1. Prèviament a la connexió i al subministrament d'energia, es signarà un compromís d'instal·lació entre l'entitat subministradora i el contractant de la connexió, en el qual aquest manifesti que coneix quines són les necessitats tèrmiques del receptor del servei i on s'hi especifiqui quines són, expressades en unitats de potència. Aquest document reflectirà el cost dels drets de connexió, els quals el contractant de la connexió es compromet a abonar en el moment de formalitzar la connexió. Per la seva banda, l'entitat subministradora es compromet a executar al seu compte i càrrec un ramal d'escomesa extern fins a límit de parcel·la que connecti la xarxa de distribució amb les instal·lacions interiors particulars del receptor del servei.
2. Si escau, aquest document podrà ser presentat a l'Ajuntament de Mataró per tal de justificar la contribució mínima d'energia procedent de fonts renovables a l'edifici exigida a les normatives d'aplicació.

### *Article 16. Contracte de connexió*

1. Per tal de formalitzar la connexió al servei el contractant de la connexió haurà de subscriure un contracte amb l'entitat subministradora. Amb la corresponent signatura, el contractant de la connexió haurà de satisfer l'import dels drets de connexió en el temps i la forma pactats. Així mateix, amb el pagament dels drets de connexió, l'empresa subministradora quedarà obligada a executar el ramal d'escomesa extern per subministrar l'energia a l'immoble del receptor del servei segons les potències tèrmiques signades.

### *Article 17. Drets de connexió*

1. El contractant de la connexió haurà d'haver satisfet un import en concepte de drets de connexió prèviament a l'execució del ramal d'escomesa extern. En els casos en què la connexió sigui contractada per una persona física o jurídica diferent al receptor últim del servei de subministrament, aquest quedarà exempt del seu pagament, que haurà de ser assumit pel contractant de la connexió.
2. L'import dels drets de connexió serà proporcional a la potència requerida a contractar i als condicionants de l'escomesa, i es calcularà en funció de la tipologia i ús del subministrament, aplicant els preus en vigor.



3. Amb la liquidació dels drets de connexió el receptor del subministrament tindrà dret d'accés i ús del servei en les condicions normals de funcionament descrites en l'article 7 del present document.

### *Article 18. Contracte de subministrament*

1. Un cop la connexió hagi estat executada i provada satisfactòriament d'acord amb els preceptes legals d'aplicació, el receptor del servei haurà de subscriure un contracte de subministrament segons es descriu a l'article 35 del present document i en el termini de 30 dies des de la posada en marxa de la sub-estació, a excepció dels casos en què el contractant de la connexió i el receptor del servei no siguin la mateixa persona física o jurídica.
2. Després de la posada en marxa, la sub-estació haurà d'estar en servei com a mínim cinc anys, període que haurà d'estar cobert per la o les corresponents subscripcions del contractes de subministrament.

## CAPÍTOL II. CONDICIONS DEL SUBMINISTRAMENT

### *Article 19. Tipologia de subministraments*

1. Subministrament per a usos domèstics: són aquells que corresponen als usos residencials, particulars o comunitaris, efectuats per persones físiques o jurídiques, que es corresponen amb l'ús de l'energia per a ACS i/o climatització.
2. Subministraments per a usos comercials: són aquells subministraments destinats a comerços i indústries en els quals l'energia s'utilitza únicament per ACS i/o climatització, tals com establiments hotelers, restaurants, perruqueries, oficines, despatxos, i altres centres de característiques anàlogues.
3. Subministraments per a usos públics: són aquells subministraments dels quals és titular l'Ajuntament de Mataró o els organismes descentralitzats de la seva dependència, altres administracions o altres entitats públiques o concertades que presten serveis tals com escoles, hospitals, residències de gent gran, etc.
4. Subministraments per a usos industrials: són aquells en els quals l'energia s'utilitza com a matèria primera en el procés de fabricació, o bé en el compliment i la prestació d'un servei.

### *Article 20. Regularitat del subministrament*

1. El subministrament d'energia als receptors del servei serà permanent, llevat si hi ha un pacte en contra en el contracte, i no es podrà interrompre si no és per força major, causes alienes a l'Entitat subministradora o qualsevol altre motiu previst en aquest document. L'energia serà transportada i entregada en el bescanviador de l'edifici i en les condicions de funcionament de la instal·lació de distribució interior.

### *Article 21. Suspensions temporals del subministrament*

1. L'entitat subministradora podrà suspendre temporalment el servei quan sigui imprescindible per a procedir al manteniment, reparació, ampliació o millora de les instal·lacions al seu càrrec.
2. En el cas de talls previsibles i programats, l'Entitat subministradora haurà d'avisar amb una antelació mínima de vint-i-quatre hores als receptors del servei, de tal manera que la informació de la suspensió de subministrament quedi garantida. En tots els casos s'informarà de la durada prevista.



3. L'Entitat subministradora podrà tallar el subministrament de manera immediata quan es detectin avaries o fuites en les instal·lacions que puguin afectar la continuïtat i qualitat del servei o a causa d'accidents no imputables a ella. L'Entitat subministradora atindrà aquestes incidències amb la màxima celeritat per tal de restablir el servei al més aviat possible, sense que la manca de subministrament ni el temps transcorregut per realitzar la reparació generin cap mena d'indemnització a favor del receptor del servei.
4. L'entitat subministradora podrà interrompre el subministrament per la promulgació de qualsevol disposició oficial que impliqui restriccions en el subministrament dels elements necessaris per a la generació i distribució d'energia, és a dir, d'aigua i energies primàries.

## Article 22. Límits i responsabilitats sobre les instal·lacions

1. A efectes d'execució, propietat i manteniment, els límits del sistema entre l'entitat subministradora i el receptor del servei se situen en la primera soldadura o brida un cop traspasat el llindar intern de l'edifici o de la parcel·la del receptor del servei.

D'aquesta manera, el límit de l'entitat subministradora inclou les instal·lacions exteriors i el límit del receptor del servei inclou les instal·lacions interiors.

El següent quadre mostra la distribució de responsabilitats i garanties de cada part del sistema:

OBLIGACIONS	INSTAL·LACIÓ	OPERACIÓ	PROPIETAT	MANTENIMENT
Instal·lacions exteriors: ramal d'escomesa extern i vàlvules d'escomesa	Entitat subministradora	Entitat subministradora	Entitat subministradora	Entitat subministradora
Instal·lacions interiors: ramal d'escomesa intern i elements al primari de la sub-estació	Receptor del servei	Entitat subministradora	Receptor del servei	Receptor del servei
Instal·lacions interiors: bescanviador, elements al secundari de la subestació, bombes, circuit secundari, mòduls tèrmics	Receptor del servei	Receptor del servei	Receptor del servei	Receptor del servei

## CAPÍTOL III. INSTAL·LACIONS EXTERIORS

### Article 23. Elements de les instal·lacions exteriors

1. Les instal·lacions exteriors són els elements materials del servei de subministrament domiciliari d'energia. S'hi inclouen les instal·lacions per a la generació de calor i de fred, la xarxa de distribució, els ramals d'escomesa externs, i les vàlvules d'escomesa.
2. Les instal·lacions exteriors són propietat de l'entitat subministradora.

### Article 24. Execució de les instal·lacions exteriors

1. La instal·lació del ramal d'escomesa extern, amb les seves vàlvules i elements de maniobra, serà efectuada a compte i càrrec de l'entitat subministradora, o sota la seva supervisió.



2. L'obra civil consistent en l'obertura i tancament de la finestra d'entrada a la parcel·la del receptor del servei serà a compte i càrrec del contractant de la connexió.

### *Article 25. Posada en càrrega de l'escomesa*

1. Quan les instal·lacions interiors particulars estiguin totalment executades d'acord a les exigències del document "TubVerd: guia tècnica de connexió" i de les normatives d'aplicació i reuneixin les condicions adequades per al correcte funcionament del sistema i, un cop efectuada la connexió entre els ramals d'escomesa intern i extern, l'entitat subministradora posarà en càrrega l'escomesa fins a la clau de pas interior del circuit primari, que haurà de romandre tancada fins l'omplerta total de l'esmentat circuit.
2. Ni el contractant de la connexió ni el receptor del servei podran manipular les claus interiors de pas.

### *Article 26. Manteniment del ramal d'escomesa extern*

1. El manteniment preventiu i correctiu del ramal d'escomesa extern serà dut a terme per l'entitat subministradora i, en el cas de reparacions d'averies, sense perjudici de la repercussió del seu cost al responsable d'aquestes averies.
2. Les modificacions i derivacions del traçat del ramal d'escomesa extern seran avaluades i executades per l'Entitat subministradora i aniran a compte i càrrec de qui les hagi sol·licitat.

### *Article 27. Escomesa en desús*

1. Finalitzat o rescindit el contracte de subministrament, el ramal d'escomesa extern queda a lliure disposició de l'entitat subministradora, que podrà prendre les mesures que consideri oportunes.

## CAPÍTOL IV. INSTAL·LACIONS INTERIORS

### *Article 28. Elements de les instal·lacions interiors*

1. Tenen la consideració d'instal·lacions interiors el ramal d'escomesa intern, la subestació de bescanvi tèrmic, el circuit secundari i, en el cas d'edificis amb diversos receptors del servei, el mòdul tèrmic o sistema de regulació individual de climatització i/o ACS.
2. Les instal·lacions interiors en tot moment s'han d'ajustar a allò establert al Reglament d'instal·lacions Tèrmiques en Edificis (RITE) i a les altres normes i prescripcions que siguin d'aplicació, així com als requeriments tècnics recollits al document "TubVerd: guia tècnica de connexió" de l'entitat subministradora.
3. L'entitat subministradora podrà negar el subministrament a les noves instal·lacions o a les reformades que no reuneixin els requisits legals i prescripcions que siguin d'aplicació.
4. L'Entitat subministradora no es fa responsable del mal funcionament del servei en els casos en què les instal·lacions interiors ja en funcionament no compleixin amb les condicions adequades, podent suspendre el subministrament quan aquest no es pugui garantir en les condicions establertes en aquest document.
5. L'Entitat subministradora pot portar a terme les comprovacions que siguin necessàries tant abans de procedir a la connexió de la instal·lació i/o a l'inici del subministrament com una vegada es trobi en servei, per les quals no percebrà cap quantitat quan es produeixin per la seva pròpia iniciativa.



6. Totes les instal·lacions interiors són propietat i responsabilitat dels receptors del servei.

### *Article 29. Subestacions*

1. La subestació de bescanvi tèrmic és el punt de transferència de l'energia entre el circuit primari i el circuit secundari. Inclou principalment els elements següents:
  - Un o diversos bescanviadors de calor i/o fred
  - Vàlvula de pressió diferencial
  - Vàlvula de potència proporcional regulada per un PID
  - Equip de mesura
  - Sondes de pressió
  - Sondes de temperatura
  - Filtre a l'entrada del circuit primari
  - Purgadors d'aire
  - Termòmetres
  - Manòmetres
  - Preses auxiliars lliures
  - Canonades i accessoris
  - Aïllament tèrmic
  - Bancada
2. Les subestacions compliran amb els requisits descrits al document "TubVerd: guia tècnica de connexió" i a les normatives que siguin d'aplicació.
3. Les subestacions i el quadre de control s'ubicaran en una sala tècnica destinada exclusivament a tal efecte. Se situarà en un espai de fàcil accés, independent d'altres dependències o subministraments, on el personal de l'entitat subministradora pugui accedir-hi en qualsevol moment.
4. El receptor del servei s'abstindrà de qualsevol manipulació, reglatge o ajust en els equips de la subestació, excepte en cas d'emergència. En aquest cas informarà l'entitat subministradora.

### *Article 30. Disseny de les instal·lacions*

1. El disseny de les instal·lacions interiors serà a compte i càrrec del contractant de la connexió.
2. L'entitat subministradora avaluarà la tecnologia i configuració de la subestació i, en el cas d'haver-hi, dels mòduls tèrmics. Més enllà dels requeriments recollits a la seva guia tècnica de connexió, l'entitat subministradora podrà fer les recomanacions que consideri convenientes per a l'optimització del funcionament del sistema, sense que la aplicació d'aquestes suposi l'assumpció de cap mena de responsabilitat per a l'empresa subministradora sobre el disseny i posterior funcionament de les instal·lacions.
3. Si el contractant de la connexió qüestiona algun dels requeriments de la guia tècnica de connexió, haurà de presentar una justificació a l'entitat subministradora, qui l'acceptarà o no, prèvia avaluació.

### *Article 31. Execució de les instal·lacions*

1. Les instal·lacions interiors seran executades a compte i càrrec del contractant de la connexió i d'acord amb el projecte prèviament revisat per l'entitat subministradora.





2. Les instal·lacions interiors hauran de ser executades per un instal·lador autoritzat per l'organisme competent.
3. Les instal·lacions interiors podran estar sotmeses a la comprovació de l'entitat subministradora, qui podrà requerir de les legalitzacions i certificacions de les normatives d'aplicació per tal de constatar si compleixen i han estat executades segons les normes i les prescripcions d'aquest document i de la resta de disposicions legals vigents. De no ajustar-se als preceptes indicats, l'entitat subministradora pot negar-se a realitzar el subministrament, i pot informar dels fets als organismes competents perquè adoptin les mesures escaients.

### *Article 32. Posada en servei de les instal·lacions*

1. El contractant de la connexió farà la posada en servei de les instal·lacions. Prèviament, haurà d'acreditar haver dut a terme les proves a pressió de la instal·lació, realitzades segons la normativa d'aplicació, tant al circuit primari com al circuit secundari.
2. L'entitat subministradora serà present durant la posada en servei de la subestació, i verificarà els principals paràmetres de regulació, control i mesura del circuit primari, emetent una acta de conformitat si els valors obtinguts són adequats.
3. En cas que la subestació doni servei a més d'un receptor, el contractant de la connexió haurà de comprovar el bon funcionament de cada mòdul tèrmic o sistema de regulació particular i acreditar-ho davant de l'entitat subministradora. A tal efecte, l'entitat subministradora facilitarà un checklist de verificació que haurà d'emplenar amb els valors obtinguts.
4. L'entitat subministradora podrà fer les comprovacions sobre les instal·lacions interiors que consideri oportunes, al seu compte i càrrec.
5. El contractant de la connexió facilitarà a l'entitat subministradora la documentació tècnica de la subestació, el certificat de legalització que escaigui, la relació detallada de tots els comptadors de calor i/o fred, les claus d'accés a les instal·lacions interiors i, si escau, el checklist de verificació del circuit secundari esmentat a l'apartat 3 del present article.
6. L'entitat subministradora emetrà un certificat de validació un cop revisades les instal·lacions amb resultat favorable i rebuda la documentació descrita al punt 5, el qual serà indispensable per iniciar el subministrament.
7. La sub-estació haurà d'estar en servei com a mínim 5 anys, segons es descriu a l'apartat 2 de l'article 18.

### *Article 33. Manteniment de les instal·lacions*

1. El receptor del servei ha de fer-se càrrec del manteniment i la conservació de les instal·lacions interiors, a partir del ramal d'escomesa intern, aquest inclòs.
2. El manteniment de les instal·lacions és obligatori segons la normativa vigent i haurà de ser realitzat per una empresa instal·ladora i/o mantenidora autoritzada. D'igual manera, el manteniment haurà de complir amb altres normatives que siguin d'aplicació.
3. En cas que la subestació doni servei a més d'un receptor, cadascun d'aquests haurà de fer-se càrrec del manteniment i conservació del seu mòdul tèrmic o sistema de regulació particular.
4. L'entitat subministradora realitzarà revisions periòdiques preventives a la sala tècnica per garantir el bon funcionament de la subestació i podrà fer un primer diagnòstic dels problemes detectats, però en cap cas assumirà les actuacions de manteniment de les instal·lacions i/o les reparacions que siguin necessàries. Aquestes revisions en cap cas substitueixen el manteniment obligatori segons les normatives d'aplicació.



5. En cas que el receptor del servei no es faci càrrec del manteniment preventiu o correctiu de les instal·lacions o es negui a assumir-ne les despeses associades, l'entitat subministradora declinarà qualsevol responsabilitat sobre l'eficiència del sistema i, si aquesta conducta suposés algun risc o mal funcionament del conjunt de la instal·lació, es reserva el dret a tallar el subministrament i a aïllar la instal·lació afectada.

## CAPÍTOL V: PRESTACIÓ DEL SERVEI A POLÍGONS I NOVES ACTUACIONS URBANÍSTIQUES

### *Article 34. Disseny de la nova xarxa*

El disseny de la nova xarxa serà dut a terme per l'entitat subministradora, sense perjudici que el pugui encarregar a un tercer.

### *Article 35. Execució i finançament de nova xarxa*

1. En les noves actuacions urbanístiques s'avaluarà amb l'Ajuntament l'ampliació, integració i finançament de la nova xarxa. Així mateix, els propietaris o promotors de les noves actuacions urbanístiques han de costejar l'execució de la connexió amb el sistema de distribució i subministrament.
2. La nova xarxa d'energia tèrmica serà a càrrec de l'entitat subministradora i pot ser executada, sota les prescripcions tècniques d'aquesta:
  - a) Pels mateixos propietaris o promotors.
  - b) Per conveni entre els propietaris i promotors i l'entitat subministradora.
  - c) Per l'entitat subministradora, prèvia autorització de l'Ajuntament, quan els promotors o propietaris no assumeixin l'execució de la nova xarxa.
3. Si les obres són executades pel promotor urbanístic, l'entitat subministradora li ha d'exigir, en el desenvolupament de les obres i en la seva recepció i posada en servei, les proves que estimi necessàries per garantir la idoneïtat de l'execució. Així mateix, l'entitat subministradora té dret a percebre els imports pels treballs de supervisió tècnica de les obres i proves per comprovar la idoneïtat de l'execució.
4. Quan les obres de la nova xarxa de subministrament les executi l'entitat subministradora, els termes del projecte, de l'execució i del seu finançament a càrrec del propietari o promotor, s'establiran en el conveni entre ambdues parts.
5. Resten fora del que preveu aquest article la implantació i l'execució de les escomeses individuals per a cada finca.

## TÍTOL TERCER: CONTRACTACIÓ DEL SERVEI

### CAPÍTOL I. CONTRACTE DE SERVEI

#### *Article 36. Subscripció del contracte de servei*

1. Per a l'eficàcia d'un subministrament serà necessària la subscripció prèvia d'un contracte de subministrament entre l'entitat subministradora i el receptor del servei. El contracte es formalitzarà exclusivament per escrit, ja sigui en format paper o digital, d'acord amb el model oficial aprovat per l'entitat subministradora, i serà necessari presentar la documentació que consta en el full de prescripcions de contractació d'aquesta, segons el tipus de subministrament i la normativa vigent.



2. Només es podrà subscriure el contracte de subministrament amb els propietaris o titulars del dret d'ús d'un bé immoble que pugui ser objecte d'utilització independent respecte la resta de l'immoble del que en el seu cas pugui formar part, ja sigui per tractar-se d'un habitatge, un local o indústria.
3. No es portarà a terme cap subministrament sense que el contractant de la connexió hagi satisfet l'import dels drets de connexió.
4. Cada subministrament quedarà adscrit a les finalitats per què es va contractar, quedant prohibit dedicar-lo a altres finalitats o modificar el seu abast.
5. L'entitat subministradora podrà negar-se a subscriure contractes de subministrament en els casos següents:
  - a) Quan la persona o entitat que sol·liciti el subministrament es negui a signar el contracte d'acord amb les determinacions d'aquest document.
  - b) Quan la instal·lació del peticionari no compleixi les prescripcions legals i tècniques que han de satisfer les instal·lacions interiors.
  - c) Quan el sol·licitant, o qualsevol altre membre de la mateixa unitat familiar o convivent, hagin deixat de satisfer l'import de l'energia consumida en virtut d'un altre contracte amb el gestor del servei, mentre no satisfacin el deute pendent. Contràriament, l'entitat subministradora no podrà negar-se a subscriure el contracte amb un nou propietari o titulars del dret d'ús d'un bé immoble que pugui ser objecte d'utilització independent respecte a la resta d'immoble de la que en el seu cas pugui formar part, ja sigui per tractar-se d'un habitatge, un local o indústria encara que l'anterior sigui deutor al prestador per factures del servei, les quals podran ser reclamades a l'anterior receptor del servei per la via corresponent.
  - d) Quan el peticionari no presenti la documentació exigida.
6. La represa del subministrament després d'haver causat baixa en el servei, només podrà efectuar-se mitjançant una nova sol·licitud i subscriuint un nou contracte de subministrament, subjecte a les condicions vigents en el moment de la nova contractació.
7. Si després d'una rescissió de contracte no acordada amb l'entitat subministradora es produís un nou contracte amb el mateix receptor del servei (mateix DNI/NIF) i en el mateix punt de subministrament, aquest generaria, si s'escau, uns nous Drets de Connexió, segons els preus de connexió vigents en cada moment.

### *Article 37. Contracte únic per a cada subministrament*

El contracte de subministrament s'establirà per a cada servei i ús, essent obligatori estendre pòlisses separades per aquells subministraments que exigeixin l'aplicació de tarifes o condicions diferents.

### *Article 38. Durada del contracte*

Els contractes es consideren estipulats pel termini fixat en ells mateixos i s'entenen tàcitament prorrogats, llevat que el receptor del servei comuniqui mitjançant els canals de comunicació establerts a l'Entitat subministradora la seva intenció de donar-lo per finalitzat o hi figurin unes altres condicions particulars.

### *Article 39. Modificacions del contracte*

El contracte, durant la seva vigència, s'entendrà modificat sempre que ho imposin disposicions legals o reglamentàries, especialment en allò relacionat amb la tarifa del servei de subministrament.



### *Article 40. Canvi de titular per cessió del contracte*

1. El contracte de subministrament és personal i les parts no podran cedir la seva posició a tercers ni exonerar-se de les seves responsabilitats en relació amb el servei.
2. No obstant, el receptor del servei podrà traspasar el seu contracte a una altra persona que vagi a ocupar el mateix habitatge, local o indústria amb les mateixes condicions existents prèvia autorització de l'entitat subministradora.
3. El canvi de titularitat es realitza a petició del nou ocupant de l'habitatge o local objecte del subministrament. Per tant, haurà d'acreditar la seva condició de propietari o arrendatari o titular de dret d'ús d'aquest habitatge o local.
4. El canvi de titular només s'efectuarà si el subministrament no està resolt i si la instal·lació existent és suficient per a satisfer les necessitats del nou usuari, sens perjudici que quan es faci el canvi de titularitat es procedeixi a l'actualització de les característiques del subministrament.
5. Quan es produeix el canvi de titularitat, el nou titular assumeix el deute que hi pugui haver i els drets i obligacions sobre l'equip de mesura que pugui tenir l'anterior titular.
6. L'entitat subministradora, a la rebuda de la comunicació, ha d'estendre un nou contracte a nom del nou receptor del servei. En el cas que el contracte contingui clàusules especials, serà necessària la conformitat de l'entitat subministradora, a més de la del nou receptor del servei.
7. Al nou client no li seran cobrats nous drets de connexió, en cas que no modifiqui a l'alça la potència contractada.

### *Article 41. Subrogació*

1. En produir-se la defunció del titular del contracte de subministrament, el cònjuge, descendents, ascendents i germans que hi hagin conviscut habitualment podran subrogar-se en els drets i obligacions del contracte.
2. L'hereu o legatari podrà subrogar-se si succeeix al causant en la propietat o ús de l'habitatge o local.
3. En cas de separació o divorci també es podrà realitzar la subrogació del contracte al beneficiari del dret d'ús de l'habitatge.
4. Les entitats jurídiques només se subrogaran en els casos de fusió, absorció, escissió, transformació o canvi de denominació social.

## CAPÍTOL II. RESCISSIÓ DEL CONTRACTE I SUSPENSÍO DEL SUBMINISTRAMENT

### *Article 42. Rescissió*

1. L'incompliment per les parts de qualsevol de les obligacions recíproques contingudes en el present document o als contractes de subministrament podrà donar lloc a la seva rescissió, conforme amb allò establert en el present Capítol.



### *Article 43. Suspensió del subministrament*

L'incompliment per part del receptor del servei de qualsevol de les obligacions detallades en l'article 12 d'aquest document, facultarà a l'entitat subministradora per suspendre el subministrament seguint els tràmits que s'assenyalen en el següent article.

Així mateix, el subministrament podrà ser suspès en els següents supòsits:

- a) Existència de risc per a persones i béns.
- b) Deficient conservació de les instal·lacions de la contractant, quan això suposi un perill per a la seguretat de les persones o béns.
- c) Impossibilitat per part de l'empresa d'accedir a l'espai on es troben les instal·lacions interiors per revisar-les en cas que el seu funcionament pugui afectar el subministrament o per fer la lectura dels consums.
- d) Impagament de la substitució de l'equip de mesura per part del receptor del servei.
- e) En el cas de receptors de servei no domèstics, impagament d'una o més factures. En el cas dels domèstics, s'aplicarà la normativa vigent.
- f) Rescissió del contracte.
- g) Les descrites a l'Article 21 del present document.
- h) Tots aquells casos previstos per la normativa vigent.

Si l'entitat subministradora comprova l'existència de derivacions no autoritzades per ella en la xarxa o les escomeses podrà inutilitzar-les immediatament i donar compte a l'autoritat i organisme competent de l'administració pública si s'escau.

### *Article 44. Procediment de suspensió del subministrament*

L'entitat subministradora del servei podrà suspendre el subministrament d'energia al receptor del servei en els casos establerts en l'article anterior d'acord amb el procediment següent:

- a) L'entitat subministradora haurà d'enviar un avís de suspensió al receptor del servei a l'adreça fixada per aquest, d'una manera fefaent de la qual quedi constància d'haver-se realitzat, donant compte dels motius i fets que justifiquen la suspensió, així com el termini perquè el receptor del servei procedeixi a esmenar els motius i fets que l'originen o a presentar les seves al·legacions.

La notificació de l'avís de suspensió de subministrament inclourà, com a mínim, els punts següents:

- a. Nom i adreça del receptor del servei.
  - b. Identificació del contracte del subministrament, amb adreça i número de contracte.
  - c. Data i hora aproximada a partir de les quals es produirà la suspensió del subministrament i la durada, en cas que sigui possible efectuar la seva estimació.
  - d. Motius i fets que originen el procediment de suspensió.
  - e. Informació detallada sobre les formes en què poden corregir-se les causes que originen la suspensió.
  - f. Referència al dret, la forma, els terminis i els efectes, per a qualsevol reclamació del receptor del servei, en cas de discrepància en relació als fets que originen la suspensió.
- b) Transcorreguts 15 dies des de l'endemà de la comunicació al receptor del servei prevista en l'apartat anterior, sense que s'hagin esmenat les causes que van originar l'inici del procediment, l'Entitat subministradora podrà procedir a la suspensió.
  - c) Si el receptor del servei interposa reclamació contra l'avís de suspensió, no es podrà procedir a la suspensió fins a la resolució de l'esmentada reclamació per part de l'entitat subministradora.



- d) La suspensió no es podrà executar en dia festiu o un altre en què per qualsevol motiu no hi hagi servei administratiu i tècnic d'atenció al públic a efectes de la tramitació complerta del restabliment del servei, ni la vigília del dia en què es doni alguna d'aquestes circumstàncies.
- e) La suspensió no es podrà efectuar en aquells casos en què el receptor del servei, d'acord amb la normativa vigent, hagi estat identificat com a vulnerable i/o es trobi en situació de risc d'exclusió residencial. És responsabilitat del receptor del servei fer arribar l'informe de vulnerabilitat a l'entitat subministradora i gestionar la seva renovació, abans de la seva data de caducitat.

### *Article 45. Restabliment del subministrament*

Prèviament al restabliment del subministrament, el receptor del servei ha d'haver esmenat les causes que en van originar la suspensió, sempre que aquest resulti ser el responsable de la suspensió per incompliment del contracte i, a més, s'hagi seguit el procediment establert a tal efecte.

Les despeses originades per la suspensió justificada del subministrament segons aquest document, així com les de restabliment, aniran a càrrec del receptor del servei. Aquests imports han de ser abonats prèviament al restabliment del subministrament o, en cas de pacte entre el receptor del servei i l'Entitat subministradora, dins de la següent facturació que aquesta emeti.

El restabliment del servei es realitzarà el mateix dia, o si més no el següent dia hàbil en què hagin estat esmenades les causes que originaren el tall de subministrament i el receptor del servei ho hagi comunicat a l'Entitat subministradora.

### *Article 46. Extinció del contracte*

1. El contracte de subministrament d'energia s'extingeix per qualsevol de les següents causes:
  - a) A instància del receptor del servei
  - b) A instància de l'entitat subministradora:
    - Transcorreguts dos mesos des de la suspensió del subministrament sense que el receptor del servei hagi esmenat qualsevol de les causes descrites a l'[Article 43](#) per les quals es va procedir a l'esmentada suspensió, l'entitat subministradora estarà facultada per resoldre el contracte, a l'empara del que disposa l'article 1124 del Codi Civil, sens perjudici dels drets de l'entitat subministradora a l'exigència del deute i al rescabament dels danys i perjudicis pertinents.
    - Pel compliment del termini i condicions del contracte de subministrament i previ acord amb el receptor del servei.
2. En els casos d'extinció indicats, les parts abonaran totes les quantitats pendents de pagament que siguin conseqüència del contracte sense perjudici de la indemnització que els hi pogués correspondre per danys i perjudicis. De tota manera, les parts renuncien a exigir-se danys i perjudicis per danys indirectes o conseqüencials si aquests no es deriven d'un incompliment dolós. Als efectes d'aquests apartat, s'entén per danys indirectes o conseqüencials, el lucre cessant i tots els danys soferts per les parts que no sorgeixen de manera directa i naturalment de l'incompliment.

### *Article 47. Força major*

Ni l'entitat subministradora ni el receptor del servei seran responsables del incompliment de qualsevol de les seves obligacions quan es demostrï l'existència de força major o que l'incompliment va tenir com a causa un impediment aliè a la seva voluntat.



L'entitat subministradora i el receptor del servei s'obliguen a informar-se recíprocament, en el termini de dos dies hàbils, de les dificultats trobades en casos de força major que impossibilitin o posin en risc el compliment de les obligacions previstes en el present document i els contractes de subministrament.

Aquests casos de força major produiran automàticament els següents efectes jurídics:

- Les obligacions de l'entitat subministradora i del receptor del servei parts seran suspeses fins que la situació sigui restablerta.
- La part afectada per l'efecte de la força major té l'obligació de facultar a l'altra per a la comprovació de la situació manifestada.
- La part afectada per l'efecte de la força major té l'obligació, pel seu compte i risc, de prendre les mesures raonablement exigibles amb la fi de restablir la situació normal el més aviat possible.

### *Article 48. Compatibilitat de procediments*

Les mesures que preveu aquest Capítol són compatibles amb el cobrament de les factures o deutes pendents del receptor del servei a través del procediment administratiu de constrenyiment corresponent o altra via procedent de dret.

### *Article 49. Accions legals*

1. L'entitat subministradora, sens perjudici de la suspensió del subministrament i la rescissió del contracte, podrà exercir les accions administratives i judicials que s'escaiguin i, en especial, l'acció penal per frau o defraudació.
2. Així mateix, i en el cas en què la suspensió del subministrament efectuada per l'entitat subministradora resultés improcedent, el receptor del servei podrà exercir les accions administratives i judicials que s'escaiguin.

## TÍTOL QUART: EQUIPS DE MESURA

### *Article 50. Normes generals*

1. Els equips de mesura seran sempre de la marca i model homologat per l'entitat subministradora, i estaran formats per un cabalímetre, dues sondes de temperatura a l'entrada i sortida, i un integrador.
2. Cada subestació disposarà d'un equip de mesura integrat en el circuit primari. En cas que la subestació doni servei a més d'un receptor, cadascun d'aquests haurà de disposar, addicionalment, d'un equip de mesura integrat en el seu mòdul tèrmic o sistema de regulació individual.
3. L'adquisició i la instal·lació dels equips de mesura en noves connexions serà a compte i càrrec del contractant de la connexió i seran propietat del/s receptor/s del servei.
4. Els equips de mesura que siguin propietat dels receptors del servei, finalitzada la seva vida útil o en cas d'avaria, seran substituïts per d'altres de propietat de l'entitat subministradora, qui assumirà el cost i manteniment dels nous equips, sens perjudici dels imports que en concepte de conservació en pugui percebre del receptor del servei, d'acord amb els preus vigents.
5. Tots els nous equips de mesura estaran adequats per a una connexió d'enviament de senyals de telelectura.





6. L'equip de mesura queda sempre sota la diligent custòdia, bon ús i responsabilitat del receptor del servei, el qual s'obliga a facilitar als empleats de l'entitat subministradora l'accés a l'equip i a les instal·lacions interiors.
7. En cas que l'equip de mesura s'avariï i com a conseqüència no permeti la correcta mesura de les energies, l'entitat subministradora el substituirà en un termini màxim de 2 mesos, assumint el cost i la propietat de l'equip.

### *Article 51. Ubicació de l'equip de mesura*

1. El personal de l'entitat subministradora haurà de tenir accés en tot moment als equips de mesura. A tal efecte, el receptor del servei estarà obligat a fer-li entrega d'una clau de la sala tècnica o del lloc on s'hi trobin.
2. En el cas dels comptadors integrats en un mòdul tèrmic, aquests es col·locaran en un armari construït pel contractant de la connexió, el qual ha d'estar proveït del corresponent tancament amb clau del tipus GIS d'aigua.
3. En els casos en què els comptadors es trobin dins d'un habitatge o d'un local, el receptor del servei estarà obligat a permetre l'accés al personal de l'entitat subministradora sempre que aquesta ho sol·liciti per tal d'efectuar les lectures i fer les comprovacions que convinguin.

### *Article 52. Conservació dels equips de mesura*

1. El comptador ha de conservar-se en bon estat de funcionament. L'entitat subministradora tindrà la facultat de realitzar totes les verificacions i substitucions que consideri necessàries o que siguin reglamentàries.
2. El receptor del servei té l'obligació de facilitar als representants i operaris de l'entitat subministradora l'accés al comptador sempre i quan presentin la corresponent identificació dins de l'horari laboral.
3. Quan la propietat dels equips de mesura sigui del receptor del servei, el manteniment serà al seu compte i càrrec i realitzat per una empresa mantenidora homologada. Per contra, quan la propietat sigui de l'entitat subministradora, el manteniment serà realitzat per aquesta, i a compte i càrrec del receptor del servei, el qual abonarà una quota mensual en la factura en concepte de conservació.
4. Es considerarà conservació i manteniment d'equips de mesura la seva vigilància i reparació sempre i quan sigui possible, inclosos muntatge i desmuntatge, al seu emplaçament actual, i a condició que les avaries o anomalies observades siguin imputables a l'ús normal de l'aparell. Queden excloses d'aquesta obligació, les avaries degudes a manipulació indeguda, abús d'utilització, catàstrofe i altres supòsits de força major.
5. Tindran consideració d'incompliment de les seves obligacions les operacions que el receptor del servei practiqui sobre les instal·lacions interiors particulars que puguin alterar el funcionament de l'equip de mesura. Entre aquestes operacions queda especialment prohibida la manipulació de les sondes de temperatura.

### *Article 53. Comprovacions particulars*

1. S'entendrà per comprovació particular el conjunt d'actuacions i comprovacions que realitzi l'Entitat Subministradora sobre l'equip de mesura, de comú acord amb el receptor del servei o persona autoritzada per aquest. Prèviament a l'operació, l'Entitat subministradora li indicarà que, si té interès en





estar present, ho sol·liciti expressament. En els casos que no hagi estat present el receptor del servei es deixarà constància de la seva realització. Aquestes comprovacions podran ésser:

- a) A instància de l'Entitat subministradora. Quan, segons el seu parer, concorrin circumstàncies que ho aconsellin, aquesta podrà fer les comprovacions particulars que estimi convenients a l'equip de mesura que controla els seus consums.
- b) A instància del receptor del servei. Igualment, el receptor del servei podrà sol·licitar a l'Entitat subministradora la realització d'una comprovació particular de l'equip de mesura que controla el seu consum d'energia.

2. La realització de les comprovacions particulars es farà sense cap contraprestació econòmica.
3. L'entitat subministradora tindrà la potestat per realitzar el diagnòstic i estarà obligada a notificar per escrit al receptor del servei el resultat de qualsevol comprovació particular que hagi realitzat de l'equip de mesura que controla el seu consum. En cas d'existir la sospita d'un comportament anòmal de l'equip de mesura, avaluarà i l'informarà de les possibles solucions.

### *Article 54. Verificació externa*

En cas de desacord amb els resultats obtinguts a les comprovacions particulars descrites a l'article anterior, qualsevol de les parts podrà sol·licitar la realització d'una verificació externa. Els costos associats a aquesta comprovació externa seran assumits pel sol·licitant de la prova en primeria instància. Un cop resolta la verificació, els costos seran assumits per la part a què el funcionament anòmal li resultés favorable.

S'aplicaran els preceptes que disposi l'organisme competent en els termes i condicions establerts a tal efecte.

## TÍTOL CINQUÈ: CONSUM I FACTURACIÓ

### *Article 55. Lectura de l'equip de mesura*

1. La lectura dels equips de mesura que servirà de base per facturar l'energia consumida pels receptors del servei es farà de manera telemàtica. En cas que no fos possible, les lectures es realitzaran presencialment en hores hàbils o de normal relació amb l'exterior i pel personal autoritzat expressament per l'entitat subministradora proveït de la corresponent identificació.
2. Quan no sigui possible realitzar la lectura per absència del receptor del servei, l'entitat subministradora deixarà constància d'haver-la intentat realitzar, tot indicant els mitjans perquè el receptor del servei pugui facilitar la lectura. En cap cas el receptor del servei podrà imposar a l'Entitat subministradora l'obligació de prendre la lectura fora de l'horari establert a aquest efecte.
3. L'Entitat subministradora facilitarà els mitjans, ja siguin telefònics o d'altre tipus, per tal que els receptors del servei puguin facilitar la lectura dels seus equips de mesura. Aquesta lectura serà tinguda en compte per l'Entitat subministradora per a la determinació del consum a facturar, sempre que això sigui possible. Quan el receptor del servei doni la lectura de l'equip de mesura, facilitarà les dades del seu contracte, que hauran de ser contrastades per l'Entitat subministradora.



## *Article 56. Consums*

1. El receptor del servei consumirà l'energia d'acord amb el que estableix aquest document respecte a les condicions del subministrament i estarà obligat a usar les instal·lacions pròpies i del servei de forma racional i correcta, evitant tot perjudici a tercers i al servei.
2. La determinació dels consums s'efectuarà per diferència entre les lectures de dos períodes consecutius de facturació.

## *Article 57. Tarifes*

En contraprestació pel subministrament de l'energia per part de l'entitat subministradora, el receptor del servei s'obliga a satisfer amb puntualitat l'import per les energies de conformitat amb l'estipulat en el present document, i en concret amb els preus i tarifes descrits a l'Annex I. Les tarifes seran en funció de la tipologia i de l'ús del subministrament i estaran compostes de:

- Terme fix: correspon a la disponibilitat del servei i a la potència contractada. Es cobrarà mensualment durant tots els mesos de l'any.
- Terme variable: es calcularà en funció de l'energia consumida.

## *Article 58. Objecte i periodicitat de la facturació*

L'entitat subministradora percebrà de cada receptor del servei l'import pel servei de subministrament d'acord amb la modalitat tarifària vigent en cada moment.

1. Seran objecte de facturació per la prestació del servei, amb les tarifes vigents en cada moment, les quantitats i conceptes que procedeixin en funció de la modalitat del subministrament, la quota de conservació de l'equip de mesura en els casos en què aquests sigui propietat de l'entitat subministradora, així com els tributs que siguin d'aplicació en cada cas.
2. Els consums es facturaran per períodes de subministrament vençuts amb periodicitat mensual. El primer període s'ha de calcular des de la data de contractació del subministrament.
3. Els consums registrats a l'equip de mesura del circuit primari de la subestació abans de la signatura del contracte de subministrament seran facturats al contractant de la connexió amb els preus de la seva futura tarifa. En el cas de les subestacions que donen servei a més d'un receptor, es facturarà al contractant de la connexió el consum registrat a les subestacions fins a la data del primer contracte de subministrament particular amb la tarifa que correspondria si hi hagués un únic receptor del servei.
4. L'Entitat subministradora haurà de posar a disposició del titular del contracte de subministrament la factura, que ha de contenir els elements necessaris segons la legislació vigent, i especificarà tots i cadascun dels diferents conceptes tarifaris, així com les lectures de l'equip de mesura on es comptabilitzi el consum facturat i, en cas que aquest sigui estimat, indicar-ho.
5. Sempre que es produeixin canvis substancials en els conceptes, les tarifes o la forma de facturació, l'entitat subministradora informarà els receptors del servei.

## *Article 59. Consums estimats i regularitzacions*

Quan no es disposi de la lectura real per impossibilitat d'accedir a l'equip de mesura o per aturada o mal funcionament d'aquest o del sistema de telelectura, es facturarà un consum estimat igual al consum del mateix període de l'any anterior. Si no es disposa de les dades de l'any anterior, el consum estimat es determinarà en base a la mitjana de consum dels usuaris amb la mateixa tipologia de subministrament i de consum similar.



Pel que fa a les regularitzacions, si escauen, es procedirà de la següent manera:

1. En els casos en què s'hagin facturat quantitats inferiors a les degudes, es procedirà a facturar la totalitat de la quantitat que manca en el següent període en què es disposi de lectura real amb la tarifa vigent en aquell moment. Si el receptor del servei ho sol·licita es podrà esglaonar el pagament de la diferència en un termini que serà d'igual durada que el període al qual s'estenguin les facturacions errònies o estimades amb un límit màxim d'1 any.
2. En els casos en què s'hagin facturat quantitats superiors a les degudes, no es facturarà cap consum fins que no es disposi de lectura real i aquesta sigui superior a la lectura estimada i, per tant, existeixi nou consum real a facturar. En el cas dels consums facturats a compte, es detraurà de la nova facturació el consum estimat facturat anteriorment o, si el receptor del servei ho sol·licita, es farà un reemborsament de la/les factura/es i es refacturarà amb els consums reals.
3. Per al càlcul del consum estimat no es tindran en compte els excessos de consum deguts a fuites o avaries que s'hagin produït per un fet fortuït no atribuïble a negligència del receptor del servei i on aquest hagi acreditat la solució de l'incident aportant a l'Entitat subministradora la documentació justificativa de la reparació o esmena de la fuga o avaria.

### *Article 60. Excés de consum per mal funcionament de les instal·lacions interiors*

1. En els casos en què la subestació doni servei a més d'un receptor, si es detecten excessos de consum deguts a mal funcionament de les instal·lacions interiors o a fuites produïts per un fet fortuït no atribuïble a negligència del receptor del servei o de l'entitat subministradora, es podrà fer una bonificació de l'import de la factura. La bonificació es regirà segons les condicions següents:
  - a) Només s'aplicarà en el període de facturació immediatament posterior a la detecció de la incidència.
  - b) El consum a facturar s'estimarà segons el previst en l'article anterior i l'import es calcularà d'acord amb la tarifa vigent que correspongui.
  - c) El receptor del servei quedarà eximit del pagament del consum comprés entre la darrera lectura real, és a dir, la deguda a la incidència, i la lectura estimada.
  - d) Quan un mateix receptor del servei hagi tingut dues o més incidències per la mateixa causa en els darrers 12 mesos, es considerarà que l'excés de consum és produït per un fet negligent, i no s'aplicarà la bonificació.
2. En els casos en què el mal funcionament o la fuga siguin detectats per l'entitat subministradora, aquesta haurà de comunicar els fets per escrit al receptor del servei.
3. L'Entitat subministradora podrà acordar amb el receptor del servei un fraccionament en la factura si la bonificació resulta no ser d'aplicació.
4. L'entitat subministradora es reserva el dret de la no aplicació de la tarifa o bonificació per mal funcionament o fuga en aquells casos en què tingui informació addicional que posi en dubte l'existència de l'esmentada incidència.

### *Article 61. Condicions de pagament de les factures*

1. El pagament de les factures ha d'efectuar-se d'acord amb les condicions de pagament fixades al contracte de subministrament i/o a la factura tramesa al receptor del servei.
2. El pagament de les factures haurà d'efectuar-se pel receptor del servei dins dels quinze dies laborables després de la data de la factura i/o avís de pagament. A aquests efectes la data de factura determinarà



l'inici del còmput del termini abans esmentat. En cas de devolució o d'incomplir a aquest termini s'entendrà que la factura està impagada.

3. El receptor del servei pot optar per domiciliar el pagament de la factura en una entitat financera, o bé fer-lo efectiu a través dels mitjans i formes que permeti el desenvolupament tecnològic.
4. En cas de devolució de la factura per l'entitat bancària o pagament fora de termini, aniran a compte del receptor del servei la totalitat de les despeses que es produeixin per aquestes causes.
5. En cas d'existència d'errors materials o de càlcul en les factures, l'entitat subministradora a confeccionar la corresponent factura d'abonament o càrrec, sense que les quantitats que hagin estat pagades o omeses a conseqüència d'aquests errors aritmètics meritin interessos de cap tipus. Passats sis mesos de la data de presentació d'una factura, ni l'entitat subministradora ni el receptor del servei podrà fer reclamació alguna sobre el seu import.
6. L'ordre de cobrament de les factures mitjançant domiciliació bancària podrà quedar suspesa pels següents motius:
  - A petició del Client sense que això pugui afectar al rebut que es trobi encara en període voluntari de cobrament.
  - Per resolució de l'entitat subministradora, si en els últims 6 mesos facturats, anteriors a la data de la mateixa, els rebuts han estat tornats per la entitat bancària i encara no s'ha fet efectiu el cobrament del deute pendent.

### *Article 62. Tributs i altres conceptes de la factura*

1. Com a regla general, els tributs de l'Estat, les Comunitats Autònomes i Entitats Locals, establerts sobre les instal·lacions i el subministrament o consum d'energia tèrmica dels quals siguin subjectes passius les Entitats subministradores, no podran ésser repercutits directament als receptors del servei com a conceptes independents, sense perjudici que el seu import sigui repercutit com un cost a la tarifa.
2. Quan amb posterioritat a la data d'aprovació del present document s'aprovin, promulguin, ratifiquin o modifiquin disposicions legals o reglamentàries d'índole tributària, administrativa o mercantil, en virtut de les quals l'entitat subministradora patís un augment de cost directament relacionat amb el compliment de les seves obligacions, aquesta podrà augmentar el preu de la tarifa proporcionalment, prèvia comunicació escrita al receptor del servei.
3. L'entitat subministradora haurà d'incloure per al seu cobrament en la factura, quan així es determini d'acord amb la legislació aplicable, els tributs per compte de les entitats públiques a què es refereix el punt 1 del present article.

## TÍTOL SISÈ: INSPECCIÓ I RECLAMACIONS

### CAPÍTOL I. INSPECCIÓ I FRAUS

#### *Article 63. Inspecció*

L'entitat subministradora està autoritzada a vigilar les condicions i formes en què els receptors del servei i altres usuaris utilitzen el servei de subministrament, d'acord amb les disposicions d'aquest document.

1. Quan el personal de l'entitat subministradora detecti derivacions a la xarxa realitzades clandestinament i sense contracte o qualsevol frau, ja sigui per manipulació dels equips de mesura, per la utilització de



qualsevol mitjà fraudulent o per situacions que presentin un perill per al funcionament normal de la xarxa de distribució, l'entitat subministradora podrà efectuar immediatament la suspensió del subministrament.

2. L'actuació del personal de l'entitat subministradora es reflectirà en una acta on constaran les circumstàncies en què s'ha portat a terme l'actuació, la data i l'hora, així com els fets que l'originen.
3. El personal precintarà, si és necessari, els elements inherents a la infracció per tal de suspendre el servei. Si no fos possible accedir a les instal·lacions interiors particulars, la suspensió del subministrament podrà realitzar-se des de la clau d'escomesa.

## *Article 64. Fraus*

1. Es considerarà que hi ha frau quan es realitzi alguna de les accions que es descriuen a continuació, amb un ànim de lucre il·lícit i amb un perjudici econòmic per al servei en general:
  - Utilitzar energia del servei negant-se a subscriure el contracte de subministrament corresponent.
  - Executar escomeses sense haver acreditat el compliment dels requisits previstos en aquest document.
  - Modificar o ampliar els usos a què es destina l'energia sense comunicar aquestes modificacions a l'Entitat subministradora.
  - Manipular o treure els equips de mesura instal·lats sense comunicar-ho prèviament a l'Entitat subministradora, o sense autorització.
  - Manipular o alterar per qualsevol procediment el registre de l'equip de mesura.
  - Establir o permetre ramals o derivacions que puguin comportar un ús fraudulent de l'energia pel receptor del servei o per tercers, com per exemple derivacions de cabal, permanents o circumstancials, abans de la subestació, és a dir, al circuit primari.
  - Introduir modificacions o realitzar ampliacions de potència de la instal·lació, sense prèvia autorització.
  - Revendre l'energia procedent d'un subministrament amb contracte, o subministrar energia als que no tinguin contractat el servei, fins i tot quan no s'obtingui benefici econòmic per la revenda.
2. En cas que l'Entitat subministradora no pugui determinar el consum del receptor del servei per haver detectat un frau en el subministrament d'energia, regularitzarà el consum no mesurat, aplicant les estimacions de consum oportunes i d'acord als preus establerts en la tarifa d'energia vigent.

Les despeses originades per la gestió del frau també seran incloses en la liquidació a realitzar.

Les despeses inclouran totes les actuacions que s'hagin hagut de realitzar corresponents al precintat del subministrament fraudulent, la reposició de l'equip de mesura, incloent el propi equip, o el restabliment del subministrament, entre d'altres.

Com a criteri general, es formularà una liquidació per frau que inclourà el consum equivalent a la potència contractada de la instal·lació corresponent a les instal·lacions utilitzades per a l'acció fraudulenta, amb un temps de tres hores diàries d'utilització ininterrompudes.

En cas que el receptor del servei hagués destinat l'energia subministrada a un ús diferent al contractat, la liquidació de la quantia del subministrament utilitzat indegudament es practicarà a favor de l'Entitat subministradora i inclourà l'energia registrada al preu resultant de la diferència de tarifes.

En cas que el receptor del servei hagués subministrat energia a altres usuaris que no tinguin contractat el servei, la liquidació per frau inclourà les quotes addicionals que corresponguin.



En cas que el receptor del servei no hagués contractat el subministrament, es facturarà el tram fix que correspongui pel període de liquidació.

El període de liquidació serà el termini entre l'adquisició de la titularitat o ús de les instal·lacions (o la data de retirada de l'anterior equip de mesura si és que ja n'hi havia hagut algun) i el moment en què es resolgui la incidència detectada, sense que es pugui estendre en total a més de tres anys.

L'import del frau està subjecte als impostos i tributs que li siguin imposats i s'inclouran en la liquidació.

3. Quan les actuacions que donen origen a la liquidació per frau per part de l'Entitat subministradora puguin constituir delictes o faltes, sense perjudici del corresponent expedient administratiu, es donarà compte a la jurisdicció competent.

## CAPÍTOL II. CONSULTES I RECLAMACIONS

### *Article 65. Consultes i informació*

1. El receptor del servei té dret a formular a l'Entitat subministradora qualsevol consulta o petició d'informació que consideri oportuna derivada de la prestació del servei, així com a demanar informació de les tarifes o del preu aplicable de les instal·lacions referents al subministrament que hagi d'executar l'Entitat subministradora.
2. L'Entitat subministradora facilitarà que el receptor del servei pugui formular qualsevol consulta o petició d'informació per mitjans telefònics, telemàtics o altres no presencials.
3. L'Entitat subministradora en donarà resposta a totes pels canals de comunicació que tingui establerts, i contestarà per escrit (carta, missatge de correu electrònic, o missatge al telèfon mòbil) les que hagin estat presentades així, en el termini màxim d'un mes, o en el seu cas el que fixi la legislació vigent en matèria de consum i/o atenció a l'usuari.
4. El receptor del servei haurà de rebre informació puntual, ja sigui a la seva facturació o pels mecanismes establerts per l'Entitat subministradora, de qualsevol incidència que el pugui ajudar a detectar un consum anormal o excessiu d'energia.
5. S'observarà en tot el procés la reglamentació exigida en matèria de drets a la informació i protecció de dades personals.

### *Article 66. Reclamacions i arbitratge*

El receptor del servei pot formular reclamacions directament a l'entitat subministradora, verbalment o per escrit. En aquest últim cas, la reclamació s'entén desestimada si l'entitat subministradora no emet la corresponent resolució en el termini d'un mes.

Contra la resolució expressa o presumpta, es pot interposar recurs, en el termini d'un mes, davant la Gerència de l'entitat subministradora, qui l'ha de resoldre. Si transcorre un mes sense resolució expressa el recurs es considerarà desestimat.

L'entitat subministradora i els receptors del servei podran pactar en les seves contractacions qualsevol sistema d'arbitratge previ, per a resoldre les incidències entre ambdues parts, d'acord amb la normativa vigent.

### *Article 67. Jurisdicció*

El conflictes que es plantegin sobre la interpretació i aplicació d'aquest document es resoldran davant la Jurisdicció civil.

## DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA

### *Article 68. Adaptació de contractes*

A l'entrada en vigor d'aquest document els contractes vigents entre l'entitat subministradora i els receptors del servei solament tindran valor interpretatiu, prevalent les disposicions del document.

## DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

Resten derogades totes aquelles disposicions, reglaments o ordenances de rang igual o inferior que s'oposin a les disposicions d'aquest document.

## DISPOSICIÓ FINAL

El present document entrarà en vigor a l'endemà que sigui aprovat per l'òrgan competent de l'entitat subministradora i tindrà vigència indefinida, sempre que no resulti alterat total o parcialment per una normativa de rang igual o superior.

## ANNEX I. PREUS I TARIFES

### PREUS

#### DRETS DE CONNEXIÓ

TIPOLOGIA	PREU (€/kW)
Calor domèstic	40,00
Fred domèstic	140,00
Calor no domèstic	60,00
Fred no domèstic	120,00

#### TARIFES\*

PREU UNITARI	ABREVIATURA	TARIFA HABITATGE	TARIFA CALOR	TARIFA CALOR I FRED
Terme fix únic (€/mes)	PFU	12,55	N/A	N/A
Terme fix calor (€/kW)	PFC	N/A	2,48	2,23
Terme fix fred (€/kW)	PFF	N/A	N/A	2,84
Terme variable calor (€/MWh)	PVC	55,35	85,22	76,71
Terme variable fred (€/MWh)	PVF	67,01	N/A	63,84

\* exemple de preus a novembre del 2024



## TARIFES

### TARIFA HABITATGES

#### Terme fix únic (TFU)

L'import del terme fix serà el del preu unitari vigent, amb independència del consum real i de la potència contractada.

- **TFU = PFU**

On:

- PFU = preu unitari terme fix únic (€/kW)

El preu unitari s'actualitzarà cada 1 de gener segons la variació de l'IPC interanual publicada per el Instituto Nacional de Estadística (INE):

- $PFU_{(futur)} = PFU_{(actual)} + (PFU_{(actual)} \times \text{Variació de IPC})$

#### Terme variable calor (TVC)

L'import del terme variable de calor és el resultat de multiplicar el preu unitari vigent (PVC) pel consum que porti la lectura del comptador individual. Al seu torn, el PVC és el resultat de multiplicar el coeficient "0'33" pel preu regulat PVPC mig publicat per REE (Red Eléctrica Española), o bé la modalitat que el substitueixi, durant el període de facturació, resultant:

- **TVC = PVC x C (€/mes)**

On:

- $PVC = 0,33 \times PVPC = \text{preu unitari terme fix de calor (€/MWh)}$ 
  - PVPC = Precio voluntario para el pequeño consumidor (€/MWh)
- C = consum (MWh/mes)

El preu unitari s'actualitzarà el dia 1 de cada mes

#### Terme variable fred (TVF)

L'import del terme variable de fred és el resultat de multiplicar el preu unitari vigent (PVF) pel consum que porti la lectura del comptador individual. Al seu torn, el PVF és el resultat de multiplicar el coeficient "0'40" pel preu regulat PVPC mig publicat per REE (Red Eléctrica Española), o bé la modalitat que el substitueixi, durant el període de facturació, resultant:

- **TVF = PVF x C (€/mes)**

On:

- $PVF = 0,40 \times PVPC = \text{preu unitari terme fix de calor (€/MWh)}$ 
  - PVPC = Precio voluntario para el pequeño consumidor (€/MWh)
- C = consum (MWh/mes)

El preu unitari s'actualitzarà el dia 1 de cada mes

## TARIFA CALOR

### Terme fix calor (TFC)

L'import del terme fix de calor és el resultat de multiplicar el preu unitari vigent per la potència contractada, amb independència del consum real.

- **TFC = PFC x P (€/mes)**

On:

- PFC = preu unitari terme fix de calor (€/kW)
- P = potència contractada (kW/mes)

El preu unitari s'actualitzarà cada 1 de gener segons la variació de l'IPC interanual publicada per el Instituto Nacional de Estadística (INE):

- $PFC_{(futur)} = PFC_{(actual)} + (PFC_{(actual)} \times \text{Variació de IPC})$

### Terme variable calor (TVC)

L'import del terme variable de calor és el resultat de multiplicar el preu unitari vigent pel consum que aporti la lectura del comptador individual.

- **TVC = PVC x C (€/mes)**

On:

- PVC = preu unitari terme variable de calor (€/MWh)
- C = consum (MWh/mes)

El preu unitari (PVC) s'actualitzarà cada 1 de gener segons la fórmula d'actualització expressada a continuació, indexada en un 85% a la variació interanual del Pool Elèctric i en un 15% a la variació interanual del preu del Gas Natural:

- $PVC_{(futur)} = PVC_{(actual)} + (85\% \times \text{Variació Pool Elèctric} \times PVC_{(actual)}) + (15\% \times \text{Variació Gas Natural} \times PVC_{(actual)})$

On:

- Variació Pool Elèctric =  $((\text{Pool}_{(any-1)} - \text{Pool}_{(any-2)}) / \text{Pool}_{(any-2)}) \times 100$
- Variació Gas Natural =  $((\text{Gas Natural}_{(any-1)} - \text{Gas Natural}_{(any-2)}) / \text{Gas Natural}_{(any-2)}) \times 100$ 
  - Gas Natural =  $(0,39547 + 0,03009 * B) * Pa5 + 0,8284 * 10$ 
    - B: Mitjana anual a l'any d'aplicació, expressada en \$/Barril Publicada en el Platt's Oilgram Report.
    - Pa5: Canvi euro/\$ USA corresponent a la mitjana anual a l'any d'aplicació, publicada en el BOE o en el Banc Central Europeo.

## TARIFA CALOR I FRED

### Terme fix calor (TFC)

L'import del terme fix de calor és el resultat de multiplicar el preu unitari vigent per la potència contractada, amb independència del consum real.

- **TFC = PFC x P (€/mes)**

On:

- PFC = preu unitari terme fix de calor (€/kW)
- P = potència contractada (kW/mes)

El preu unitari s'actualitzarà cada 1 de gener segons la variació de l'IPC interanual publicada per el Instituto Nacional de Estadística (INE):

- $PFC_{(futur)} = PFC_{(actual)} + (PFC_{(actual)} \times \text{Variació de IPC})$

### Terme variable calor (TVC)

L'import del terme variable de calor és el resultat de multiplicar el preu unitari vigent pel consum que aporti la lectura del comptador individual.

- **TVC = PVC x C (€/mes)**

On:

- PVC = preu unitari terme variable de calor (€/MWh)
- C = consum (MWh/mes)

El preu unitari (PVC) s'actualitzarà cada 1 de gener segons la fórmula d'actualització expressada a continuació, indexada en un 85% a la variació interanual del Pool Elèctric i en un 15% a la variació interanual del preu del Gas Natural:

- $PVC_{(futur)} = PVC_{(actual)} + (85\% \times \text{Variació Pool Elèctric} \times PVC_{(actual)}) + (15\% \times \text{Variació Gas Natural} \times PVC_{(actual)})$

On:

- Variació Pool Elèctric =  $((\text{Pool}_{(any -1)} - \text{Pool}_{(any -2)}) / \text{Pool}_{(any -2)}) \times 100$
- Variació Gas Natural =  $((\text{Gas Natural}_{(any -1)} - \text{Gas Natural}_{(any -2)}) / \text{Gas Natural}_{(any -2)}) \times 100$ 
  - Gas Natural =  $(0,39547 + 0,03009 * B) * Pa5 + 0,8284$  \*10
    - B: Mitjana anual a l'any d'aplicació, expressada en \$/Barril Publicada en el Platt's Oilgram Report.
    - Pa5: Canvi euro/\$ USA corresponent a la mitjana anual a l'any d'aplicació, publicada en el BOE o en el Banc Central Europeo.

### Terme fix fred (TFF)

L'import del terme fix de fred és el resultat de multiplicar el preu unitari vigent per la potència contractada, amb independència del consum real.

- **TFF = PFF x P (€/mes)**

On:

- PFF = preu unitari terme fix de fred (€/kW)
- P = potència contractada (kW/mes)

El preu unitari s'actualitzarà cada 1 de gener segons la variació de l'IPC interanual publicada per el Instituto Nacional de Estadística (INE):

- $PFF_{(futur)} = PFF_{(actual)} + (PFF_{(actual)} \times \text{Variació de IPC})$

### Terme variable fred (TVF)

L'import del terme variable de fred és el resultat de multiplicar el preu unitari pel consum que aporti la lectura del comptador individual.

- **TVF = PVF x C (€/mes)**

On:

- PVF = preu unitari terme variable de fred (€/MWh)
- C = consum (MWh/mes)

El preu unitari s'actualitzarà cada 1 de gener segons la fórmula d'actualització expressada a continuació, indexada un 75% a la variació interanual del Pool Elèctric i un 25% a la variació interanual de l'IPC.

- $PVF_{(futur)} = PVF_{(actual)} + (75\% \times \text{Variació Pool Elèctric} \times PVF_{(actual)}) + (25\% \times \text{Variació IPC} \times PVF_{(actual)})$

On:

- $\text{Variació Pool Elèctric} = ((\text{Pool}_{(any -1)} - \text{Pool}_{(any -2)}) / \text{Pool}_{(any -2)}) \times 100$