



OFICINA MUNICIPAL
D'INFORMACIÓ
AL CONSUMIDOR/A

El subministrament D'AIGUA



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet



Diputació
Barcelona

QUADERNS DE CONSUM



OFICINA MUNICIPAL
D'INFORMACIÓ
AL CONSUMIDOR/A

El subministrament
D'AIGUA

QUADERNS DE CONSUM



Alta del subministrament

CONTRACTE NOU

Pel que fa al subministrament d'aigua, no hi ha la possibilitat d'escollir entre diferents companyies, ja que només es pot contractar amb la subministradora que opera en el municipi de qui contracta.

A Santa Coloma de Gramenet, la companyia que presta aquest servei és Aigües de Barcelona.

Quan ens adrecem a l'empresa subministradora per tal de sol·licitar una alta nova, ens demanarà la següent documentació:

- **Nom, cognoms i DNI** de la persona titular del contracte
- **Adreça** de l'habitatge
- **Contracte de compravenda o lloguer** de l'habitatge
- **Cèdula d'habitabilitat** que certifica l'adequació de les instal·lacions interiors de la llar a la normativa vigent i present en el Codi Tècnic de l'Edificació
- **Dades bancàries**, en cas que es domiciliï el rebut

Abans de rebre l'alta del servei caldrà haver pagat els drets d'escomesa, import que l'Ajuntament percep per la connexió a les xarxes d'aigua potable i clavegueram des de l'edifici. En habitatges d'obra nova, els constructors acostumen a abonar, prèviament, aquestes quantitats o a pactar-les amb la persona compradora, si no és així, caldrà assumir-les.



CONTINGUT DEL CONTRACTE

És molt important llegir qualsevol contracte abans de signar-lo i resoldre els possibles dubtes que es tinguin.

El contingut principal que hem de tenir en compte és el següent:

- Dades personals de la persona titular i adreça
- Mencions sobre els equips de mesura: algunes subministradores ofereixen la possibilitat de comprar el comptador de l'aigua o bé ens permeten llogar-lo per repercutir-nos el preu en l'import de la factura.
- Servei de manteniment del comptador: aquest és un element necessari sense el qual no ens instal·laran el comptador ni ens donaran d'alta el nou subministrament.

La companyia de l'aigua pot oferir el servei directament o demanar que el contractem amb una altra empresa especialitzada.

- Tarifa: cal verificar que el contracte recull exactament allò que hem decidit contractar. Existeixen diferents tarifes depenent de la tipologia de l'usuari/ària: d'ús domèstic, comercial, industrial i comunitari.

CANVI DE NOM

- Si a l'habitatge ja existeix un contracte de subministrament d'aigua només haurem de fer un canvi de titular. Cal contactar amb la subministradora per a aquest tràmit; que ho fa de manera gratuïta.

- La persona que figura com a titular del contracte de subministrament serà sempre la responsable davant de la companyia.

En cas d'impagaments, per exemple, la persona titular del contracte serà legalment responsable dels consums no abonats. Per tant, la companyia li reclamarà el deute, independentment de si ha estat ella o una altra persona la responsable del consum.

Abans de dur a terme el canvi de nom, verifiquem que no existeixen consums pendents d'abonar i donem la lectura que mostra el comptador.

Per això, cal anar amb compte abans de dur a terme el canvi de nom, ja que estarem assumint un possible deute aliè en cas que existeixin factures pendents.

FACTURA DE L'AIGUA

La factura de l'aigua té una periodicitat màxima trimestral, i habitualment recull la següent informació:

- Núm. de contracte
- Núm. de factura
- Data d'emissió de la factura
- Període de facturació
- Informació sobre les lectures (lectura real o estimada, lectura actual i anteriors, dates, codi del comptador, etc.)
- Detall del consum



- Les tarifes del servei, la quota del servei i els trams de consum, i els impostos (cànon, taxa clavegueram i altres)
- Import a pagar

Adicionalment també hi poden aparèixer missatges personalitzats que fan referència a novetats legislatives, canvis de la companyia o informació sobre aquell contracte concret de subministrament (incidències, correccions de factures anteriors, etc.).

CONCEPTES FACTURATS

Dins de l'import global de la factura podem diferenciar una sèrie de conceptes:

- **Quota fixa:** import fix que es paga per disposar del servei continuat d'aigua potable. El percep la companyia per dur a terme tasques com ara el manteniment de les instal·lacions, el control sanitari i la distribució de l'aigua, els processos de captació i potabilització, etc. Es calcula a partir del cabal contractat, és a dir, a la capacitat que té el nostre comptador per gestionar m^3 per hora.
- **Consum:** nombre de m^3 llegits pel comptador durant aquell període de facturació. Es divideix en blocs o trams de consum, sobre els quals s'aplica una tarifa creixent que pretén penalitzar els consums elevats i fomentar un ús responsable de l'aigua.
- **Cànon de l'aigua:** tribut recaptat per l'Agència Catalana de l'Aigua destinat a la protecció dels recursos hidrològics, com ara projectes d'explotació i recuperació de fonts naturals d'aigua.

La seva aplicació en usos domèstics es basa també en trams de consum sobre els quals s'hi repercuteix un coeficient multiplicador que s'incrementa en funció dels m^3 consumits. Es tracta d'un altre sistema que procura conscienciar les persones sobre la necessitat de fer un consum més responsable de l'aigua.

- **TMTR:** tribut recaptat per l'Àrea Metropolitana de Barcelona i destinat a finançar la prevenció, el tractament i el reciclatge dels residus municipals.

AJUTS SOCIALS

La Generalitat de Catalunya concedeix una ampliació dels trams del cànon de l'aigua prèvia sol·licitud a l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA).

L'ACA és una entitat jurídica, que depèn del Ministeri de Medi Ambient i Habitatge de la Generalitat de Catalunya i s'encarrega de gestionar el cicle integral de l'aigua, l'agència vetlla per l'equilibri i l'ús sostenible dels recursos existents.

El tràmit per a l'ampliació dels trams es pot fer per Internet, per correu certificat, presencialment a l'ACA o a les oficines de l'empresa subministradora.

L'obtenció d'aquesta ampliació permet incrementar en 3 m^3 /persona/mes el límit del consum d'aigua en famílies de 3 o més membres. Les unitats familiars que no superin els 9 m^3 no caldrà que facin aquest tràmit, ja que ja es beneficien del tram bàsic.



Aquesta ampliació també es concedeix a unitats familiars amb persones amb un grau de discapacitat superior al 75 % o nivell III de dependència, que computaran com a dues persones. A la sol·licitud s'hi haurà d'adjuntar còpia de la corresponent resolució de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials que acrediti el grau de discapacitat.

TARIFA SOCIAL

Tarifació social que incorpora una bonificació econòmica en el servei d'aigua per a aquells col·lectius més desfavorits. La bonificació s'aplica per factura.

El tràmit per acollir-se a aquesta bonificació es pot fer per Internet a la pàgina web de l'ACA o presencialment a les seves oficines i si es disposa d'un informe dels serveis socials es podrà sol·licitar a les oficines de l'empresa subministradora.

BONIFICACIÓ A LA TAXA METROPOLITANA DE TRACTAMENT DE RESIDUS (TMTR)

A la TMTR existeixen diferents tipus de bonificacions per a bones pràctiques en la utilització de les deixalleries i per a col·lectius desfavorits.

Per a més informació, s'ha de consultar la pàgina web de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (<http://www.amb.cat>).

MESURA DEL CONSUM

El comptador és l'aparell que permet a la companyia saber la quantitat d'aigua que es consumeix. **L'equip de mesura pot ser de compra o de lloguer**, depenent d'allò que nosaltres escollim.

Si l'empresa subministradora ofereix directament la possibilitat de llogar-lo, ens repercutirà el preu de l'arrendament a la factura de l'aigua. Si no és així, podem contractar aquest servei amb una tercera empresa que ens proporcioni el comptador i el seu manteniment. Sigui com sigui, en aquests casos no s'haurà d'assumir el cost d'una eventual reparació en cas d'avaría; en canvi, si el comptador és de propietat, sí que s'haurà d'assumir.

Tots els comptadors disposen d'una pantalla on es pot llegir el consum.

Normalment hi trobem 5 dígit a la banda esquerra amb un fons de color negre i 3 dígit a la dreta amb un fons vermell. Els primers són els que hem de tenir com a referència si ens cal conèixer el nostre consum; els darrers són decimals i no es tenen en compte a l'hora de fer les lectures.

Si per alguna circumstància la companyia de l'aigua no pot accedir a l'equip de mesura per prendre'n la lectura real, haurà de facturar mitjançant una **lectura estimada**. Aquesta s'obté a partir de l'històric de facturació anterior i normalment genera un cert desequilibri entre el preu cobrat i els m³ realment consumits. Aquest es corregeix després automàticament en la següent lectura real que obtingui la companyia.



És important verificar el tipus de lectura que està prenent la companyia en les nostres factures i facilitar-ne les reals. En cas d'acumulació de lectures estimades pot produir-se una situació de gran desequilibri en què, si s'estaven generant factures per sota del consum real, rebrem després una factura correctora amb un cost força elevat.

REVISIÓ DEL COMPTADOR

Si detectem un consum d'aigua en les nostres factures i creiem que no es correspon amb l'ús efectiu que estem fent del servei, podem sol·licitar una revisió oficial del comptador.

Abans, però, caldrà exposar el cas a la companyia. També podem fer petites comprovacions a la nostra llar per assegurar-nos que no existeix cap mena de fuga. Cal revisar les aixetes i les canalitzacions per verificar que no hi ha pèrdues d'aigua. Encara que ens semblin petites poden generar increments notables en la factura.

Un altre mètode de comprovació és apuntar la lectura que marca el nostre comptador i tancar la clau de pas general del nostre habitatge durant un parell d'hores; sí, així i tot, observem que els dígit del comptador continuen avançant és possible que tinguem alguna fuga, fins i tot en parts de la canalització que no són visibles. En aquests casos hem de contactar amb un/a professional per mirar de solucionar el problema.

Tots els comptadors instal·lats per la companyia són aparells homologats que funcionen amb fiabilitat dins dels marges d'error legalment establerts. Tot i així, si les anteriors verificacions no ens han permès solucionar el problema, podem demanar una revisió a qualsevol **Oficina de Gestió Empresarial de la Generalitat de Catalunya**.

Aquest tràmit requereix el previ pagament d'unes taxes i la presentació d'un formulari amb les nostres dades personals, la referència del contracte de subministrament, el tipus de comptador...

La sol·licitud pot presentar-se presencialment o per correu ordinari. Hi ha més informació sobre els passos a seguir a l'Oficina Virtual (www.gen-cat.cat).



TALLS DE SUBMINISTRAMENT

El subministrament d'aigua és un servei d'interès general i això, a part d'implicar una sèrie de requisits de regularitat i qualitat del servei, suposa la impossibilitat de tallar el subministrament sense haver-ho advertit abans a través d'una comunicació fefaent.

La principal causa de tall de subministrament és l'impagament de les factures.

Si una persona no assumeix la seva obligació de pagar el consum dins del termini que estableix la companyia, aquesta li comunicarà primer l'existència del deute i, després, si segueix sense abonar-lo, l'advertirà per escrit sobre el futur tall, especificant-ne la data prevista.

Si ens suspenen el servei per manca de pagament i amb posterioritat paguem els imports pendents, la recuperació del subministrament pot suposar-nos unes despeses addicionals i, fins i tot, la necessitat de cursar una alta nova si ja ha transcorregut molt de temps.

La tramitació d'una reclamació, a través del canal d'Atenció al Client corresponent de l'empresa subministradora, impedeix el tall de subministrament per impagament fins que no s'hagi obtingut una resolució per a la qüestió plantejada. És recomanable, però, que la reclamació es presenti per escrit, mitjançant carta certificada, per, si és necessari, acreditar-ne l'enviament.

A vegades es produeixen talls esporàdics a conseqüència d'avaries generalitzades o d'actuacions de la companyia a la xarxa.

En aquests casos, la companyia o el mateix Ajuntament anuncien el tall del subministrament alguns dies abans. Si no en tenim constància, cal contactar amb la companyia de l'aigua per conèixer la durada i la naturalesa de la incidència.

RESPONSABILITATS

La responsabilitat en cas de deficiències o mal funcionament del subministrament d'aigua varia en funció de la part de la xarxa on s'ha produït la incidència. En termes generals, el règim de responsabilitats és el següent:

- **Avaria en les instal·lacions interiors de la llar:** correspon a la persona usuària assumir eventuais reparacions.
- **Avaria en el tram de canalitzacions que va desde l'escomesa de l'edifici a la connexió amb cadascun dels immobles:** correspon a la comunitat de propietaris/àries reparar-la.
- **Avaria en les canalitzacions externes de l'edifici:** serà atribuïble a l'empresa subministradora, excepte que s'hagi originat a conseqüència d'un supòsit de força major (circumstàncies imprevisibles i inevitables com ara fenòmens meteorològics extrems).

La companyia subministradora és responsable d'oferir un servei permanent amb els requisits de potabilitat exigibles i el cabal i la pressió específicament contractada.

VERIFICACIÓ DE COMPTADOR

Si penseu que el vostre comptador no funciona correctament podeu demanar-ne una verificació. Per demanar-la cal adreçar una sol·licitud a les Oficines de Gestió Empresarial o als Serveis Territorials del Departament d'Empresa i Coneixement, Subdirecció General de Seguretat Industrial. La verificació, la duu a terme el Laboratori General d'Assaigs. Un cop feta, redacta un informe on es recullen els resultats i l'envia a l'òrgan gestor que l'havia demanat. Aquest, quan el rep, us informará del seu resultat.

Per a més informació podeu consultar



Si no teniu possibilitat d'accedir al QR us animem que vingueu a informar-vos-en a l'OMIC

RECLAMACIONS

Si hi ha algun dubte respecte al funcionament del subministrament o alguna reclamació a plantejar, el més aconsellable és contactar directament amb la companyia de l'aigua a través del **telèfon d'Atenció al Client/a**.

Amb l'aprovació del Codi de Consum de Catalunya, totes les empreses de serveis bàsics han de disposar d'un telèfon gratuït d'atenció al consumidor/a i d'una seu física on poder adreçar-se per traslladar incidències i reclamacions.

La manera més aconsellable per plantejar una reclamació, però, és fer-ho per escrit, preferible-

ment **per carta certificada o burofax**, ja que són mitjans que permeten deixar constància de la comunicació. En l'escrit posarem les nostres dades identificatives, tant personals com del punt de subministrament, i exposarem de manera clara i resumida el problema i la nostra pretensió. Si passat un mes no s'ha resolt el conflicte podem adreçar-nos a l'**Oficina d'Informació al Consumidor/a (OMIC)** per fer una consulta i conèixer els nostres drets. També podem plantejar una reclamació que l'Ajuntament traslladarà a la companyia subministradora.

Una altra de les vies extrajudicials de reclamació és l'**arbitratge de consum**. Un procediment senzill, ràpid i gratuït amb el qual s'obté una resolució o laude arbitral que vincula plenament les parts, i que és executiu com una sentència judicial. Ara bé, l'arbitratge de consum és voluntari i les empreses poden decidir lliurement si s'hi sotmeten o no. En cas que s'hi sotmetin, se celebra una vista presencial on les dues parts en conflicte exposen la visió dels fets i presenten les proves que justifiquen la seva pretensió, en base a les quals el tribunal arbitral decideix el resultat de la controvèrsia.

Les persones consumidores també poden optar per reclamar davant **els tribunals ordinaris de justícia**. La normativa actual permet plantejar demandes sense assistència ni representació d'advocat/ada ni procurador/a, si la quantia a reclamar no excedeix de 2.000 euros.

És important valorar, en el moment de contractar, si l'empresa està adherida al Sistema Arbitral de Consum, ja que és una garantia per poder tramitar les reclamacions a través d'aquesta instància.



En relació amb la gestió de la reclamació, les persones consumidores domiciliades a la ciutat de Santa Coloma de Gramenet

ON SOM?

Plaça d'en Vilaseca, s/n
08921 Santa Coloma de Gramenet
934624000 (ext.2707)
omic@gramenet.cat
www.gramenet.cat

CITA PRÈVIA

934 624 090
De dilluns a divendres,
De 9 a 14.30 h

Més informació a la web municipal



[@consumsantako](https://www.instagram.com/consumsantako)