

Consum



Quaderns de consum

El subministrament d'aigua



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Alta del subministrament

Contracte nou

L'usuari no pot escollir entre diferents companyies, ja que només pot contractar amb la subministradora que opera en el seu municipi. 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 un alta nova, ens requerirà normalment la següent documentació:

- **Nom, cognoms i DNI** del 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 nostra llar a la normativa vigent i present en el Codi Tècnic de l'Edificació.
- **Dades bancàries**, en el cas de que desitgem domiciliar 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'ai-

gua potable i clavegueram des de l'edifici. En vivendes d'obra nova, els constructors acostumen a abonar prèviament aquestes quantitats o a pactar-les amb el comprador, sinó és així, caldrà que l'usuari les assumeixi prèviament.

Contingut del contracte

És molt important llegir qualsevol contracte abans de signar-lo i resoldre els possibles dubtes que tinguem. El contingut principal que hem de tenir en compte és el següent:

- **Dades personals del titular i direcció.**
- **Mencions als 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 requerir que el contractem amb una altra empresa especialitzada.
- **Tarifa:** cal verificar que el contracte recull exactament allò que hem decidit contractar. Existeixen

tarifes d'ús domèstic més o menys flexibles que s'adapten a l'ús que pugui fer cada usuari, i tarifes d'ús industrial o comercial.

Canvi de nom

- Si a la vivenda ja existeix un contracte de subministrament d'aigua només restarem obligats a realitzar **un canvi de titular**. Cal contactar amb la subministradora per efectuar aquest tràmit; algunes companyies cobren per realitzar-lo i d'altres ho fan 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, el titular del contracte serà legalment responsable dels consums no abonats. Per tant, la companyia li reclamarà a ell el deute, independentment de que hagi realitzat o no personalment el consum que hi ha associat.

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

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

Factura de l'aigua

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

- **Nº de contracte.**
- **Nº 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.**
- **Import a pagar.**

Adicionalment també hi poden aparèixer **missatges personalitzats** per l'usuari 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 paga l'usuari 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 en base al cabdal 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 els usuaris sobre la necessitat de fer un consum més responsable de l'aigua.

Actualment es consideren 3 trams per a l'aplicació del cànon:

TRAM	CONSUM	IMPORT x COEFICIENT
Primer: de caràcter social; pretén garantir el lliure accés dels ciutadans a l'aigua potable a un preu assequible, pel que fa a les necessitats més bàsiques.	De 0 a 100 litres/persona	0,3999 € / m^3 x 1
Segon: aplicat a usos ordinaris de l'aigua.	Entre 100 i 200 litres/persona	0,4236 € / m^3 x 2
Tercer: penalitza els consums elevats, aplicant un coeficient sobre el consum.	Superior a 200 litres/persona	0,4236 € / m^3 x 5

Valors vigents l'any 2010

- **Clavegueram:** tribut recaptat per l'Ajuntament i destinat a finançar les tasques de manteniment de la xarxa de clavegueram (recollida d'aigües brutes i trasllat a punts d'abocament o estacions depuradores).

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 vetllant per l'equilibri i l'ús sostenible dels recursos existents

El tràmit per a l'ampliació dels trams es pot realitzar per Internet, per correu certificat o presencialment a l'ACA (C/ Provença, 204-208, 08036 Barcelona). També es pot sol·licitar un formulari a l'Ajuntament o a la companyia subministradora.

L'obtenció d'aquesta ampliació permet incrementar en 3 m³/persona/mes el límit del consum d'aigua en **famílies de 4 o més membres**. Les unitats familiars que no superin els 10 m³ no caldrà que

facin aquest tràmit, doncs ja es beneficien del tram bàsic.

Aquesta ampliació també es concedeix a unitats familiars amb **persones amb grau de disminució superior al 75 %**, 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 la disminució.

Mesura del consum

El comptador és l'aparell que permet conèixer a la companyia quina quantitat de m³ consumim. **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 en la factura de l'aigua. Si no és així, podem contractar aquest servei amb un tercera empresa que ens proporcioni el comptador i el servei de manteniment del mateix. Sigui com sigui, en aquests casos l'usuari no haurà d'assumir el cost d'una eventual reparació en



cas d'avaria; en canvi, si el comptador és de propietat, sí que haurà de fer-ho.

Tots els comptadors disposen d'un panell amb números on s'hi pot observar la lectura. Normalment trobem 5 dígits a la banda esquerra amb un fons de color negre, i 3 dígits 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 la lectura real del consum, 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.

Es important verificar el tipus de lectura que està prenent la companyia en les nostres factures i facilitar les lectures reals. En cas d'acumulació de lectures estimades pot produir-se una situació de gran desequilibri en que, 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 de comptador**.

En primer terme, però, caldrà consultar a la companyia i exposar-li el problema. 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 per fer-ho és apuntar la lectura que marca el nostre comptador i tancar la clau de pas general



de la nostra vivenda durant un parell d'hores; si, tot i així, observem que els dígets del comptador continuen avançant és possible que tinguem alguna fuita, fins i tot en parts de la canalització que no són visibles. En aquests casos hem de contactar amb un 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 això, 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, etc. La sol·licitud pot efectuar-se presencialment o per correu ordinari. Trobareu més informació sobre els passos a seguir a l'Oficina Virtual de Tràmits de la web www.gencat.cat.

Talls de subministrament

El subministrament d'aigua és un servei d'interès general i això, a part d'implicar una sèrie de requeriments 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 la manca de pagament de les factures. Si un usuari 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 realitzar l'abonament, l'advertirà per escrit sobre el futur tall, especificant la data prevista del mateix.

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 d'efectuar 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 acreditar l'enviament.

També en ocasions 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 propi l'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 llar:** correspon a l'usuari assumir eventuais reparacions.
- **Avaria en el tram de canalitzacions que va des de l'escomesa de l'edifici a la connexió amb cadascun dels immobles:** correspon a la comunitat de propietaris reparar-la.
- **Avaria en les canalitzacions externes de l'edifici:** serà atribuïble a la l'empresa subministradora, excepte en el cas en 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 contractats.

Reclamacions

Si tenim algun dubte respecte el 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**. Amb l'aprovació del Codi de Consum de Catalunya, totes les empreses de serveis bàsics hauran de disposar d'un telèfon gratuït d'atenció al consumidor i d'una seu física on poder adreçar-nos per traslladar incidències i reclamacions.

La manera més aconsellable per plantejar una reclamació, però, és fer-ho per escrit, preferiblement per **carta certificada o burofax**, ja que són mitjans que permeten deixar constància de la comunicació. En l'escrit especificarem les nostres dades identificatives, tant personals com del punt de subministrament, i exposarem de manera clara i resumida el problema i la nostra pretensió.

En cas de no resoldre el conflicte podem adreçar-nos a l'**Oficina d'Informació al Consumidor (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 que s'obté una resolució o laude arbitral que vincula plenament a 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 es sotmeten o no. En cas que es sotmetin, se celebra una vista presencial on les dues parts en conflicte exposen els seus fets i presenten les proves que justifiquen la seva pretensió, i en base a les quals el tribunal arbitral decideix el resultat de la controvèrsia.

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.

Recordeu que a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet disposem del Col·legi Arbitral de Consum, en virtut de l'acord signat el setembre de 2009 amb l'Agència Catalana del Consum. D'aquesta manera, les vistes arbitrals se celebren en el nostre propi municipi.

Els consumidors també poden optar per reclamar davant **els tribunals ordinaris de justícia**. La normativa actual permet plantejar demandes sense assistència ni representació d'advocat ni procurador, si la quantia a reclamar no excedeix de 900 euros.



Consells per estalviar aigua *

* Amb la col·laboració d'AEMIFESA. Gremi d'instal·ladors Barcelonès Nord i Baix Maresme. www.aemifesa.org

Dur a terme un consum responsable de l'aigua és una manera, no només de **controlar la nostra despesa**, sinó també de **col·laborar per fer possible la conservació dels recursos hidrològics** davant de problemes tant greus com la sequera i l'esgotament progressiu de les fonts naturals d'aigua.

Tenint en compte una sèrie de tasques diàries podem fer un petita però important aportació:

- Procureu dutxar-vos en comptes de banyar-vos, tanqueu l'aixeta quan us renteu les dents i no feu servir massa sabó o dentífric.
- Les fuites, tot i que siguin petites, poden donar lloc a grans malbarataments d'aigua. Reparar les possibles pèrdues d'aixetes o cisternes és la millor inversió que podeu realitzar.
- Valoreu l'adquisició de mecanismes economitzadors (airejador/perlitador/difusor) per aixetes o mànecs de dutxa. També existeixen cisternes del vàter amb mecanismes d'interrupció voluntària o de doble descàrrega.
- Ompliu la rentadora al màxim abans de fer una bugada i seleccioneu el programa oportú en funció del tipus de roba.
- Aproveiteu la càrrega màxima del rentaplats i trieu programes d'estalvi si la vaixel·la no està molt bruta. En el rentat a mà és important omplir la pica d'aigua o tancar l'aixeta quan ensaboneu la vaixel·la.
- Regueu a primera hora del matí o al vespre. En jardins, prioritzeu la plantació d'espècies autòctones que s'adapten millor al medi i requereixen menys aigua.
- Eviteu rentar el cotxe amb mànega; s'estalvia molta aigua fent servir una esponja i un cubell. El túnel de rentat també pot suposar un gran estalvi.



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet