8. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

8. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

1. Que por la Comunidad Autónoma se aborde la regulación mediante Decreto del régimen de abastecimiento, saneamiento y depuración en el ciclo integral del agua de uso urbano, que permita dar una respuesta conjunta y coordinada a los retos que presenta el servicio público de agua. Dicha norma debe ofrecer un modelo para la regulación jurídica del precio del servicio que supere la tradicional controversia entre tasa, precio público y precio privado.
2. Que se ponga en funcionamiento sin más demora el Observatorio Andaluz del Agua.
3. Que por la Comunidad Autónoma, a través del Observatorio Andaluz del Agua, se proceda sin más demora a determinar el ámbito territorial en el que deban constituirse sistemas de gestión supramunicipales del agua de uso urbano.
4. Que por la Comunidad Autónoma, a través del Observatorio Andaluz del Agua, se regulen los criterios básicos de tarificación del ciclo integral del agua de uso urbano, tales como el número de tramos de facturación y los consumos correspondientes a cada uno de ellos, conceptos repercutibles, fijos y variables, y cualesquiera otros que permitan una facturación homogénea en el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía, sin perjuicio de la facultad de los entes locales para la fijación del precio de las tarifas.
5. Que en la regulación de un sistema tarifario homogéneo se incluyan medidas para conseguir en un plazo razonable la aplicación de estructuras tarifarias que contemplen el número de personas que habitan en la vivienda objeto del suministro, por ser el sistema más justo y más acorde con el principio de que quien contamina paga que se recoge en la Directiva Marco del

Agua y con los objetivos de fomento del consumo responsable y eficiente que contempla la legislación en materia de aguas vigente en nuestra Comunidad Autónoma.

6. Que por la Comunidad Autónoma, a través del Observatorio Andaluz del Agua, se regulen los criterios y parámetros que han de servir para conformar el precio del servicio de gestión del ciclo integral del agua, estipulando como principio básico que las tarifas deben tener como objetivo y límite la autofinanciación del servicio y debe impedir la inclusión de costes que no estén asociados al servicio de agua, prohibiendo taxativamente que los ingresos sirvan para sufragar gastos municipales ajenos al servicio.
7. Que se incluya en la Ley 9/2010, de Aguas de Andalucía, la prohibición del canon concesional en relación con los servicios de agua, o cuando menos que se prohíba el cobro anticipado del canon y se establezca la obligatoriedad de destinarlo a la financiación del servicio de agua.
8. Que se cree un registro o instrumento informativo que permita a cualquier persona o entidad interesada acceder a toda la información relacionada con los servicios de agua y en particular a las tarifas vigentes para cada servicio, incluyendo información sobre el procedimiento y fecha de aprobación de dichas tarifas. El órgano oportuno para recabar y ofrecer esta información debería ser el Observatorio Andaluz del Agua.
9. Que se modifique la Ley 9/2010, de Aguas de Andalucía para incluir en el procedimiento de aprobación y modificación por las entidades locales de las tarifas del servicio de agua un trámite previo y preceptivo de informe por la Comunidad Autónoma, que resultará vinculante sólo cuando se trate de tarifas sujetas al régimen de precios autorizados.
10. Que se modifique el Decreto 365/2009, de 3 de noviembre, por el que se regulan los procedimientos administrativos en materia de precios autorizados de ámbito local en Andalucía, para incluir la obligación de la Comunidad Autónoma de evacuar informe

sobre las tarifas de agua aprobadas como tasas cuando así se lo solicite expresamente la entidad local titular del servicio.

11. Que se modifique la Ley 9/2010, de 30 de julio, de Aguas de Andalucía, para incluir un reconocimiento explícito del derecho humano al agua que incluya el derecho de los andaluces a no verse privados del suministro de agua por razones económicas y a recibir de forma gratuita un suministro mínimo vital cuando su situación económica así lo requiera.
12. Que en la norma que regule el ciclo integral del agua se incluya expresamente la prohibición de cortar el suministro de agua a aquellas personas que acrediten encontrarse en situación de pobreza hídrica por no poder hacer frente al pago del suministro. Asimismo, debe reconocer el derecho de las personas que acrediten encontrarse en situación de pobreza hídrica a recibir un suministro mínimo vital de 3 m³ por persona y mes de forma gratuita.
13. Que se incluyan en las ordenanzas reguladoras de las tarifas del servicio de agua ayudas para personas en situación de precariedad económica que carezcan de medios para afrontar el pago de la parte de la factura de agua que no resulte cubierta por el suministro garantizado como mínimo vital o no reúnan los requisitos para ser beneficiarias de dicho mínimo vital, a fin de evitar que caigan en una situación de impago que pueda derivar en un corte de suministro. Dichas ayudas, incluidas en un fondo social, deberían ser sufragadas por las empresas suministradoras, incorporándolas como un concepto más de coste a sus presupuestos de gastos y deberían ser gestionadas por los servicios sociales, a quienes correspondería determinar qué familias reúnen los requisitos para ser beneficiarias y cual es el importe de ayuda que les corresponde percibir. La concesión de estas ayudas debe ser revisada periódicamente.
14. Que se incluyan en las ordenanzas reguladoras de las tarifas del servicio de agua bonificaciones en sus tarifas de agua destinadas a reducir el coste del suministro para aquellos colectivos de personas usuarias que se encuentren en situaciones de

desfavorecimiento social por sus circunstancias personales. Entre estos colectivos podrían encontrarse las familias numerosas, las personas con discapacidad o en situación de dependencia, las personas jubiladas o pensionistas, las personas en situación de desempleo o las mujeres víctimas de violencia de género. Dichas bonificaciones deberían estar referenciadas al principio de capacidad económica y establecer limitaciones a su percepción en función del nivel de renta.

15. Que se establezca normativamente la obligación de identificar en el contrato de suministro de agua si el agua está destinada a un uso doméstico en la vivienda habitual.
16. Que se interprete el concepto de "notificación fehaciente" incluido actualmente en el Reglamento de Suministro Domiciliario de Agua de Andalucía en el sentido de exigir que resulte acreditada tanto la recepción por la persona destinataria del mismo, como la fecha de recepción. Para que dicha notificación fehaciente se reputa como válida la misma deberá efectuarse siguiendo lo dispuesto a tal efecto en la normativa de procedimiento administrativo, cuando la empresa actúa en régimen de derecho público, o en la normativa civil, cuando lo hace en régimen de derecho privado.
17. Que por la Comunidad Autónoma se clarifique quién sea la Administración competente a la que debieran remitirse los listados comprensivos de aquellos suministros a los que se va a proceder a un corte en el suministro. Abogamos porque esta función sea encomendada a los Ayuntamientos en la norma que regule el ciclo integral del agua.
18. Que por las autoridades competentes en materia de consumo se adopten medidas sancionadoras contra las empresas suministradoras que incumplan el procedimiento legalmente previsto para el corte del suministro, acordando las indemnizaciones que resulten procedentes con arreglo a la normativa de protección de las personas consumidoras y usuarias.

19. Que se regulen expresamente modulaciones que permitan atenuar el coste de los derechos de reconexión que se exigen para el caso de materializarse el corte de suministro para las personas en situación de vulnerabilidad social y se modifique el plazo de reconexión para que éste se produzca en el mismo día en que se subsanen las circunstancias que lo originaron cuando se trate de la vivienda habitual.
20. Que se regule de forma más precisa el procedimiento de notificación de los supuestos de fraude en el suministro con objeto de garantizar el legítimo derecho a la defensa de las personas afectadas. Debería incluirse necesariamente, como garantías en favor del usuario, la firma de testigo en el informe de inspección y la notificación fehaciente de las actuaciones practicadas
21. La notificación fehaciente en los casos de fraude debería incluir copia del informe de inspección y documentación gráfica acreditativa del fraude, así como la liquidación que se le vaya a girar en concepto de valoración del agua defraudada, explicando claramente los criterios empleados. Asimismo, debería incluir la concesión al abonado de un trámite de audiencia, cuyo plazo debiera computar a partir de la recepción de la misma, a fin de formular cuantas alegaciones estime oportunas.
22. La liquidación por fraude debería llevar incluida una nota relativa a las posibilidades de pago fraccionado de la deuda y, en caso de dificultades económicas, otras medidas que pudieran acordarse con el abonado para regularizar su situación. Asimismo debería permitir modulaciones en los criterios que se emplean para girar la misma de modo que, sin perder su carácter disuasorio, permitan a las personas y familias que se encuentran en riesgo de exclusión social regularizar la situación de su suministro de agua y disfrutar del mismo conforme a su situación económica.
23. Que se arbitre un régimen jurídico de infracciones y sanciones, con las suficientes garantías legales, que tenga por objeto la erradicación de prácticas defraudatorias. Asimismo, deben valorarse las circunstancias en que resultaría procedente acudir

- a la vía penal, como la reiteración en conductas fraudulentas, el elevado volumen de agua defraudada o la utilización de medios ilícitos para impedir la regularización del suministro.
24. Que se realicen campañas de información a la población sobre las consecuencias jurídicas y económicas derivadas de la defraudación, así como las posibilidades existentes para facilitar el pago de las facturas cuando la situación económica así lo requiera.
 25. Que las ordenanzas reguladoras de las tarifas del servicio de agua incluyan, en los casos de averías en las instalaciones interiores, modulaciones para evitar una facturación excesiva, siempre que se acredite que la pérdida de agua se ha producido de modo involuntario y no apreciable y se adopten las medidas oportunas para solventar con diligencia la situación.
 26. Que con objeto de evitar las pérdidas de agua que se producen, se reduzcan los plazos mínimos de toma de lecturas, se establezcan inspecciones periódicas a las instalaciones interiores con determinada antigüedad para posibilitar su renovación y mejora y se asuma por parte de las entidades suministradoras un papel proactivo en la advertencia y localización de posibles fugas para procurar su corrección inmediata.
 27. Que se regulen por norma autonómica unos estándares mínimos en cuanto a las condiciones exigibles para la atención presencial a los clientes por parte de las empresas suministradoras, en particular por lo que se refiere a la existencia de servicios de proximidad y a la preservación de la intimidad.
 28. Que se regule por norma autonómica la existencia de teléfono gratuito para atención de quejas, reclamaciones e incidencias relativas al servicio contratado u ofertado, así como solicitudes de información sobre los aspectos relativos a la contratación. Asimismo, debe limitarse la posibilidad de uso de números de tarificación compartida (901 y 902) para los supuestos en que los consumidores y usuarios solicitan información con carácter general sobre otros servicios ofertados o publicitados por las

entidades suministradoras, debiéndose incluir también el número de teléfono fijo correspondiente.

29. Que los servicios de agua dispongan de páginas web en las que se ofrezca información que sea fácilmente accesible, incluyendo la relativa a su propia naturaleza y estructura, normativa del servicio, tarifas que aplica, con expresa mención a posibles bonificaciones y manera de tramitarlas, acceso a la correspondiente normativa publicada en boletines oficiales, información sobre los distintos trámites a realizar y modelos de formularios, sobre las actuaciones que desarrolla y las inversiones que realiza. Asimismo, debe hacer mención a las distintas vías para establecer comunicación (oficina, teléfono, fax, correo electrónico u otras), horarios e indicaciones relativas a la exigencia o posibilidad de concertar cita previa para atención presencial en oficina.
30. Que se garantice que las oficinas y servicios de atención al cliente cumplen los principios de accesibilidad y diseño para todos impuestos desde la normativa de protección a las personas con discapacidad.
31. Que se promueva entre las entidades suministradoras la implantación de Cartas de servicios, como documento en el que se recogen los derechos que asisten a la clientela en relación con la prestación del servicio así como los compromisos de calidad de la propia entidad ante determinadas cuestiones relacionadas con el ejercicio de su actividad.
32. Que en la reglamentación del servicio de abastecimiento de agua, o del ciclo integral del agua, se incluyan unos estándares mínimos de calidad en la atención al cliente y en la prestación del servicio, de cuyo incumplimiento se deriven sanciones para la entidad y/o compensaciones para las personas usuarias afectadas.
33. Que se admita la presentación de reclamaciones por persona que acceda a la titularidad del suministro con posterioridad a los

hechos reclamados, siempre y cuando regularice su situación y acredite que era titular del derecho de uso de la finca que tenga contratado el suministro cuando se produjeron los hechos.

34. Que por las empresas suministradoras, sin necesidad de que sea requerido expresamente por el cliente, se proceda a la paralización de la gestión del cobro de las facturas que hayan sido objeto de reclamación o, en su caso, que sólo se requiera el importe correspondiente a la facturación inmediatamente anterior.
35. Que en se asigne la competencia para tramitar reclamaciones relacionadas con el cumplimiento de lo dispuesto por la normativa autonómica reguladora del servicio de agua al órgano autonómico al que corresponde materialmente la competencia sobre el agua de uso urbano. Dicha competencia debería ser asumida por la entidad local titular del servicio cuando la reclamación estuviese motivada exclusivamente por un posible incumplimiento de la ordenanza reguladora del servicio o por una discrepancia sobre su interpretación. Todo ello sin perjuicio del papel que pueda corresponder a los Servicios de Consumo, Oficinas Municipales de Información al Consumidor y otros organismos de consumo, de acuerdo con la normativa de protección de las personas consumidoras y usuarias.
36. Que se modifique la Ley 9/2010, de Aguas de Andalucía para incluir un régimen más detallado de infracciones y sanciones por incumplimientos de la normativa de aguas, que posibilite una mayor homogeneidad en su aplicación por las entidades locales.
37. Que por las entidades locales se incluya en las ordenanzas reguladoras del servicio de aguas un régimen específico de infracciones y sanciones en aplicación de lo dispuesto en el art. 112 de la Ley 9/2010, de Aguas de Andalucía.
38. Que se mejoren los mecanismos y cauces de participación ciudadana en la regulación, organización y gestión de los servicios agua.