

ANEXOS

Anexo I. Cuestionario sobre el suministro domiciliario de agua

Aspectos que consideramos oportuno analizar para una mejor garantía de derechos ante un servicio de interés general.

1.- La naturaleza jurídica de la contraprestación del servicio

1.1.- ¿Qué modelo regulatorio utilizan para la determinación del precio del servicio (tasa, precio público o precio privado)?

1.2.- ¿Qué ventajas e inconvenientes aprecian en relación a los diferentes modelos posibles?

Esta cuestión nos parece de gran relevancia por cuanto las decisiones que se adopten al respecto tienen especial incidencia sobre aspectos esenciales como procedimiento y competencia del órgano administrativo que debe aprobarlo, los importes que puede alcanzar o el modo de gestión de su cobro. Aspectos que rogamos valoren en la justificación de su respuesta.

2.- Los criterios para la determinación del precio

Independientemente del debate sobre su naturaleza jurídica, entendemos que existen algunos elementos que pueden contribuir a la delimitación de una factura más justa.

2.1.- ¿Qué sistema de tarificación emplean para el cobro del consumo de agua (fijo o por bloques)? En caso de tarificación por bloques rogamos especificación de los tramos utilizados.

2.2.- ¿Se tiene en cuenta las personas que hacen uso del agua en la vivienda (facturación per cápita con exigencia de empadronamiento)? Rogamos valoración acerca de este modelo de facturación, indicando cuáles son a su juicio las ventajas e inconvenientes del mismo.

2.3.- Asimismo, rogamos un pronunciamiento acerca del consumo medio por habitante/día que estiman debiera tomarse como referente para

la fijación del primer bloque de consumo dentro de un modelo de consumo responsable.

2.4.- Dentro de la determinación del precio final a abonar por el disfrute del servicio se incorporan otros conceptos como cánones y recargos que son objeto de frecuentes reclamaciones y polémicas sobre la efectiva ejecución de las inversiones a las que debieran destinarse ¿cuál es la postura de esa entidad al respecto?

2.5.- ¿Se aplican bonificaciones que tienen en cuenta circunstancias personales y/o familiares como medio para aliviar la carga económica que supone el pago de este servicio esencial? ¿Cuáles?

En caso afirmativo, rogamos también indicación del número de bonificaciones aplicadas en el ejercicio 2014 y en lo que va del presente año, por cada categoría que se haya establecido y con referencia al total de contratos para uso de vivienda que gestiona la entidad.

2.5.1.- ¿Qué inconvenientes han observado en la tramitación de las solicitudes de bonificaciones?, ¿qué medidas estiman necesarias para superar tales inconvenientes?

2.5.2.- ¿Cómo se costean dichas bonificaciones?

3.- Plazos relacionados con la facturación

3.1.- ¿Con qué periodicidad se emite la factura?, ¿se alternan períodos de lectura real y estimada?, ¿qué plazos de pago se establecen?

3.2.- ¿Qué criterio de prescripción se sigue para la exigencia del pago de facturas no abonadas?

4.- La suspensión del suministro por impago

4.1.- -Datos sobre cortes de suministro de agua realizados durante el año 2014: número, cuáles de ellos afectaban a vivienda habitual y causas que lo motivaron.

4.2.- Política relacionada con la información que se facilita a los clientes previamente al corte por impago: modo de realizar las notificaciones, si se efectúa discriminación alguna ante la circunstancia de tratarse de vivienda

habitual, número o importe de las facturas impagadas que generan la orden de suspensión, plazos para pago previo al corte...

4.3.- Opciones que se ofrecen para facilitar el pago de la deuda impagada antes de proceder al corte.

4.4.- ¿Creen que sería oportuna la regulación de supuestos de prohibición del corte de suministro cuando afectan a servicios esenciales o a personas en situaciones especiales (enfermedad, discapacidad, etc.)? ¿Los aplican en la práctica?

4.5.- Una vez que se ha producido el corte, ¿se establecen medidas adicionales en favor de las personas usuarias como pudieran ser facilitar el pago de la deuda a través de aplazamientos o fraccionamientos?, ¿disponen de alguna modulación para el cobro de los derechos de reconexión?

5.- Los expedientes de fraude

5.1.- ¿Qué procedimiento se utiliza para la detección y normalización de contadores manipulados?

5.2.- ¿Cómo se actúa en casos de conexiones irregulares (sin contrato)?

5.3.- ¿Se atienen estrictamente a lo dispuesto en el RSDA para la facturación del agua defraudada o cuentan con algunas modulaciones que eviten la liquidación de cantidades muy superiores a las que pudieran resultar del consumo normal de las personas que habitan la vivienda?

6.- Las averías en las instalaciones interiores

6.1.- Las reclamaciones al respecto, normalmente, se centran en la facturación excesiva del consumo de agua, ¿aplican alternativas que eviten perjuicios económicos excesivos al abonado mediante la modulación de la facturación?, ¿cuáles?, ¿en qué circunstancias?

6.2.- ¿Qué papel juega la entidad suministradora ante tales situaciones?, ¿qué sistema de avisos a la clientela se utilizan en caso de detectarse un consumo excesivo o anormal?, ¿proceden al corte del suministro en supuestos de consumo excesivo o anormal cuando el cliente no responde a los avisos remitidos?

7.- Pobreza hídrica

Aunque esta cuestión está muy relacionada con la detallada en el punto 4, queremos ahondar en los datos sobre cortes de suministros que estuvieran provocados por dificultades económicas personales o familiares para atender el pago de los recibos.

7.1.- ¿Cuentan con alguna información que permita discriminar las causas que motiven el impago?, ¿disponen al respecto de algún medio de coordinación con los Servicios Sociales comunitarios?, ¿cómo funciona?

7.2.- ¿Qué respuesta están ofreciendo a personas y familias vulnerables para facilitar el acceso al suministro de agua (bonificaciones de determinados metros cúbicos, facilidades de pago, fondos de ayuda, gestión de ayudas de emergencia a través de servicios sociales...)?

En caso afirmativo, rogamos información sobre el número de personas atendidas durante 2014 y lo que va de año, así como el importe económico destinado a tal fin.

7.2.1.- ¿Cómo se sufragan dichas medidas?

7.3.- Igualmente, nos interesaría conocer la posición de esa entidad en relación con las propuestas que abogan por el establecimiento y garantía de un suministro mínimo de agua para todos los hogares o, al menos, para los hogares vulnerables. De ser partidarios de tal medida, les rogamos nos especifiquen cuál debería ser, en su opinión, el volumen por persona y mes de ese suministro mínimo garantizado.

8.- La atención dispensada a la clientela por parte de las entidades suministradoras

8.1.- La valoración de este aspecto se refiere a horarios de atención al público, espacios disponibles, utilización de teléfonos gratuitos de atención y/o de medios de comunicación digital para canalizar la atención ciudadana...

8.2.- ¿Cuentan con una Carta de servicios u otros indicadores de calidad sobre atención a la clientela? En caso afirmativo, rogamos su aportación y de los resultados de su evaluación.

9.- Los sistemas de resolución de conflictos

9.1.- Se ruega indicación de las deficiencias que hayan detectado en la atención de reclamaciones relacionadas con el suministro de agua, tanto las que pudieran estar relacionadas por la concurrencia de distintas Administraciones o cauces de reclamación, como por la posible falta de respuesta adecuada de las mismas para su resolución.

9.2.- Igualmente, se solicita una valoración de los cauces que estimen más adecuados para la tramitación de este tipo de reclamaciones, así como de los mecanismos que estimen necesarios promover para la mejora del sistema de atención de reclamaciones.

9.3.- Asimismo, nos interesa conocer su análisis sobre el ejercicio de la potestad sancionadora en esta materia por parte de las autoridades de consumo y su valoración acerca de la potestad de fiscalización de la empresa concesionaria por parte de la Entidad Local titular del servicio cuando de las reclamaciones formuladas se pudieran deducir incumplimientos de alguna norma o de las estipulaciones del contrato.