

611 AIGUA**INFORMACIÓ****INFORMACIÓ GENERAL****3633**

El subministrament de l'aigua és competència municipal i, segons el cas, és el mateix municipi que en fa el subministrament o l'encarrega a una companyia concessionària del servei.

EL CONTRACTE

El contracte del servei l'hem de fer per escrit. Ens hem d'informar prèviament a l'ajuntament o a l'empresa concessionària del servei de la documentació que hem de presentar. Les dades que solen demanar normalment són:

- Nom i DNI del titular del subministrament.
- Adreça completa de l'habitatge.
- Contracte de compra o lloguer de l'habitatge.
- Cèdula d'habitabilitat.
- Dades bancàries, si domiciliem el rebut.

Cal que llegim prèviament el contracte abans de signar-lo. Quan ja l'hàgim signat, la companyia subministradora ens instal·larà un comptador -que pot ser de compra o de lloguer- i ens donarà d'alta en el subministrament.

LA FACTURA

Les tarifes sobre el consum d'aigua les autoritza la Comissió de Preus de Catalunya i es publiquen al DOGC.

La factura del consum d'aigua és, generalment, trimestral i coincideix amb la lectura del comptador. Quan no es pot fer la lectura de comptador, es fa una estimació del consum.

A la factura, normalment hi ha detallats els conceptes següents:

A) Les tarifes del servei:

- La quota del servei (ens garanteix la disponibilitat immediata i l'accés permanent al servei d'aigua potable; té un import fix, que es calcula segons el tipus d'habitatge).
- Els trams de consum (serveixen per fer-no la factura d'acord amb el nostre consum i, gràcies a la tarifa creixent, per estimular un consum sostenible de l'aigua).

B) Els diferents conceptes impositius de les administracions competents, que fan possible agrupar en una única factura tots els conceptes del cicle de l'aigua (cànon de l'aigua, taxa de clavegueram i altres).

EL COMPTADOR

- Pot ser de lloguer o de propietat.
- L'ha d'instal·lar la companyia i tan sols aquesta o l'empresa responsable del seu manteniment el pot manipular.
- L'entitat subministradora, per si mateixa o a través d'una empresa especialitzada, haurà d'encarregar-se del manteniment dels equips de mesura de la seva propietat (a Barcelona ciutat actualment ho fa l'empresa Aqualogy Solutions, antiga MUSA). L'import d'aquest servei serà carregat directament per l'empresa que fa l'esmentat manteniment.
- En cas necessari, es pot demanar una verificació del comptador davant de l'OGE (Oficina de Gestió Empresarial) al carrer Sepulveda, 148, www.gencat.cat/oge.

TALLS DE SUBMINISTRAMENT

La companyia subministradora ens pot tallar el subministrament d'aigua per manca de pagament, però abans ha de notificar-nos-ho de manera que en quedi constància.

D'acord amb el Codi de Consum de Catalunya, les empreses de subministrament d'aigua no poden deixar de prestar el servei per manca de pagament d'algun rebut o alguna factura si la persona consumidora ha presentat alguna reclamació

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant

amb relació al rebut o la factura davant del mateix prestador o prestadora o per mitjà dels mecanismes judicials o extrajudicials de resolució de conflictes.

Per a interrompre el servei de tracte continuat i per a incloure la persona consumidora en fitxers d'impagats, cal que hi hagi, com a mínim, dos rebuts o factures impagats dels quals no hi hagi cap reclamació pendent de resolució, sempre que no hagin estat objecte de reclamació per la persona consumidora, que se li hagin comunicat de manera fefaent les conseqüències d'aquest impagament i que se li hagi donat un termini no inferior a deu dies hàbils perquè els pagui.

REPARACIÓ D'AVARIES

- La companyia subministradora és responsable de la canalització exterior de l'aigua fins a l'entrada de l'immoble.
- La comunitat de propietaris n'és responsable des de l'entrada de l'immoble fins a cada pis.
- El titular del subministrament n'és responsable dins de l'habitatge.

BAIXES

En el moment de la contractació d'un servei de subministrament d'aigua, s'ha d'informar la persona consumidora del procediment de baixa i de les indemnitzacions, les penalitzacions o els pagaments que haurà de dur a terme si se'n dona de baixa.

El procediment per a donar-se de baixa d'un servei de subministrament d'aigua no pot contenir més requisits o ésser més dificultós que el procediment per a donar-s'hi d'alta.

RECLAMACIONS

Si volem reclamar sobre alguna incidència en el subministrament de l'aigua o el rebut, en primer lloc hem de dirigir-nos a l'empresa per escrit de manera fefaent (carta certificada amb avís de recepció, full de reclamació oficial segellat per l'establiment, fax, burofax, correu electrònic amb avís de lectura o resposta). En el termini d'un mes com a màxim ens n'haurien de donar resposta.

Si no en rep resposta o no arribem a un acord, una vegada han passat 30 dies des que ens vam dirigir a l'empresa, podem presentar una reclamació a l'OMIC de l'Ajuntament de Barcelona, personalment o mitjançant el FORMULARI que trobarà a la nostra web (www.bcn.cat/omic) aportant en qualsevol cas una còpia de la documentació relacionada amb el problema, inclòs el comprovant d'haver-se dirigit a l'empresa i el DNI de la persona reclamant.

Si no resideix a Barcelona, hauria de dirigir-se als serveis de consum del seu ajuntament, ja que el nostre tan sols és competent quan una de les dues parts pertany a Barcelona ciutat.

EL CÀNON DE L'AIGUA

A través del cànon de l'aigua els usuaris contribueixen als costos dels serveis del cicle de l'aigua, que comprenen:

- Les despeses d'inversió i d'explotació dels sistemes de sanejament (col·lectors i estacions depuradores), dels embassaments i de la resta d'infraestructures de producció i transport de l'aigua.
- La prevenció en origen de la contaminació, i la implantació i manteniment dels cabals ecològics.
- La recuperació dels aqüífers contaminats, les obres d'instal·lació d'infraestructures d'abastament en altres municipis, i les instal·lacions de reutilització d'aigua.
- Les despeses que genera la planificació hidrològica, la tasca d'inspecció, i les tasques de control del bon estat de les aigües litorals i continentals per a ús de bany.

En l'aplicació del cànon de l'aigua als usos domèstics es consideren quatre trams de consum diferents, amb un mínim de facturació de 6 m³ per abonat i mes, en el cas que hi hagi lectures de comptadors. El tipus de gravamen que s'aplica depèn del volum d'aigua consumida, fet que té com a finalitat fomentar l'ús eficient de l'aigua i estimular la reducció dels consums sumptuaris i més elevats.

El cànon de l'aigua s'articula en quatre trams, segons si els volums consumits o facturats se situen per sota o per sobre de

la dotació bàsica (100 litres per persona i dia, és a dir, 9 m³ mensuals). Per sota d'aquesta dotació s'aplica el primer tram del cànon de l'aigua que té caràcter social, amb l'objectiu de facilitar l'accés a l'aigua a tots els ciutadans a un cost més assequible.

BONIFICACIONS SOCIALS.

-- CÀNON SOCIAL: El cànon social garanteix la cobertura de les necessitats bàsiques d'aigua i n'estableix un valor adaptat a les situacions de vulnerabilitat de la població menys afavorida.

En l'habitatge habitual es manté la tarifa del primer tram del cànon de l'aigua al preu de l'any 2010 (0,3999 €/m³). Aquesta bonificació és aplicable als consums sempre que no superin el límit del primer tram del cànon de l'aigua (9 m³/mes). Si se supera, no s'aplica el preu de cànon social.

Per a més informació, consulti el web de l'Agència Catalana de l'Aigua .

-- TMTR SOCIAL: La taxa metropolitana de tractament de residus (TMTR) social és una bonificació del 50% de la quota de la taxa per bones pràctiques en la utilització de les deixalleries i per a col·lectius desfavorits.

Per a més informació, consulti el web de l'Àrea Metropolitana de Barcelona .

--TARIFA SOCIAL: A Aigües de Barcelona disposen d'una tarifa social que incorpora una bonificació econòmica en el servei d'aigua per a aquells col·lectius més desfavorits. Aquests col·lectius coincideixen amb els identificats per l'Administració de l'Agència Catalana de l'Aigua per a l'aplicació del cànon social i amb els beneficiaris de la bonificació del 50% de la taxa metropolitana de tractament de residus.

-- Pensionistes més grans de 60 anys i perceptors d'una pensió mínima per jubilació, incapacitat permanent o viduïtat, perceptors de l'extint Seguro Obligatorio de Vejez e Invalidez o perceptors de pensions no contributives de jubilació i invalidesa.

-- Les unitats familiars amb tots els membres a l'atur.

- Aigües de Barcelona, SA. C. Consell de Cent, 396, Telèfon d'atenció al client: 900 710 710.

- Agència Catalana de l'Aigua. C. Provença, 204, 08036 Barcelona Telèfon: 93 567 28 00

- OGE (Oficina de Gestió Empresarial) C. Sepulveda, 148, 08011 Barcelona www.gencta.cat/oge

- Decret Legislatiu 3/2003, de 4 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la legislació en matèria d'aigües de Catalunya.

- Ordenança metropolitana de la Tarifa del Servei de Subministrament Domiciliari d'Aigua Potable, aprovada pel Consell Metropolità el 14 de febrer de 2002.

- Decret 103/2000, de 6 de març, pel qual s'aprova el Reglament dels tributs gestionats per l'Agència Catalana de l'Aigua.

- Decret 202/1998, de 30 de juliol, pel qual s'estableixen mesures de foment per a l'estalvi d'aigua en determinats edificis i habitatges.

- Reglament del Servei Metropolità d'Abastament Domiciliari d'Aigua, aprovat pel Consell Metropolità, el 2 d'octubre de 2003. Modificat el 25 de febrer de 1993

- Llei 1/2012, del 22 de febrer, de pressupostos de la Generalitat de Catalunya per al 2012, i la Llei 5/2012, del 20 de març, de mesures fiscals, financeres i administratives, i de creació de l'impost sobre les estades en establiments turístics, s'aproven i entren en vigor els nous tipus del cànon de l'aigua actualitzats per al 2012.

DATA D'ACTUALITZACIÓ: 29/1/2015