

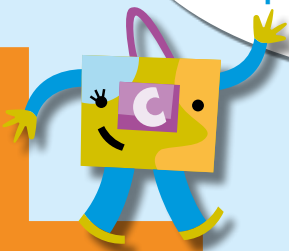


hablamos de ...

el agua

El suministro de agua es una actividad desarrollada normalmente por los ayuntamientos, para proveer a los domicilios de los vecinos de agua suficiente en las condiciones de calidad regulada. Son las Administraciones Públicas las que tienen la competencia y la responsabilidad de garantizar el abastecimiento de agua potable y, en su caso, la cobertura social para aquellas familias que no puedan asumir el pago de las facturas.

Información de interés
para conocer mejor
tus derechos como usuario
de los servicios esenciales



CERCA



AYUNTAMIENTO
DE ALICANTE

El agua, un recurso natural escaso

El agua es un recurso natural imprescindible para el desarrollo de la vida. Por ello no hemos de considerarla sólo como un bien de consumo, sino que hemos de concienciarnos de que su ahorro es esencial para nuestro futuro.

El ciclo urbano del agua

Los consumidores tenemos derecho al tratamiento de la misma, para que **llegue a nuestros hogares con las máximas garantías de salubridad para su consumo**, desde la captación, potabilización, almacenamiento y distribución. **También es necesario tratar las aguas residuales**, a través del alcantarillado, para su depuración y utilización.



¿Cómo funciona el ciclo urbano del agua?



- 1 **ADUCCIÓN.** El agua proviene de los ríos, pozos de aguas subterráneas, embalses o el mar.
- 2 **POTABILIZACIÓN.** Se potabiliza para asegurar las adecuadas condiciones sanitarias.
- 3 **ALMACENAMIENTO.** Se almacena en grandes depósitos urbanos.
- 4 **DISTRIBUCIÓN.** Es transportada en tuberías hasta llegar a los hogares.
- 5 **CONSUMO.** El agua se transporta a viviendas, comercios e industrias urbanas.
- 6 **ALCANTARILLADO.** Una vez utilizada, pasa a ser agua residual y se recoge en el alcantarillado.
- 7 **DEPURACIÓN.** La depuración consiste en eliminar las impurezas del agua usada, para devolverla a los cauces naturales en buenas condiciones.
- 8 **RETORNO.** El agua que no se reutiliza se devuelve al medio.

El contrato del agua

El agua, al igual que el suministro eléctrico, es un servicio esencial cuya titularidad no puede ser objeto de cesión o venta.

El contrato de suministro incluye los derechos, que se abonan una sola vez en la firma del contrato, la venta del contador y los gastos de servicio. Dichos importes están sujetos a tarifas según la legislación vigente.

El contrato se suscribe por tiempo indefinido. Sin embargo, el abonado podrá darlo por terminado en cualquier momento, siempre que comunique esta decisión a la Entidad suministradora con un mes de antelación.

La factura del agua

- Las tarifas de agua están aprobadas por el Ayuntamiento y autorizadas por la Comisión de Precios. La factura incluye:
 - La tarifa de agua como cuota fija, o cuota de servicio, por el propio servicio del agua y el saneamiento. Es una cuota fija con independencia del consumo realizado.
 - El consumo de agua como cuota variable varía en función de los tramos de consumo. Se mide por m³ y para incentivar el uso responsable, los primeros m³ son más baratos.
 - Otras cuotas, como la conservación del contador y alcantarillado, y financiar nuevas infraestructuras.
 - Tasas ambientales y otras correspondientes a las comunidades autónomas, así como el impuesto del valor añadido



¿Pueden cortarme el suministro?

- En los municipios españoles existen **mecanismos públicos de acción social** que cubren parcial o totalmente el coste de los recibos de agua a aquellos **colectivos que no pueden hacer frente a su pago**.
- **Las empresas gestoras nunca proceden al corte cuando saben que el usuario del servicio no tiene capacidad de pagar la factura** y el servicio dispone de un plan de pagos, fondo social u otra medida que ampare la deuda. **Para aplicarse, las empresas deben tener conocimiento de estas situaciones.** Conocer y solicitar el bono social del agua, cuando se tiene derecho, puede facilitar la economía familiar.
- A pesar de aplazamientos y medidas de protección que eviten el corte del suministro, **los operadores no pueden condonar la deuda contraída por el impago en la prestación del servicio**, ya que si lo hicieran estarían actuando más allá de su competencia como gestores de un bien público.



¿Qué es el bono social?

- Es importante recordar a los ciudadanos que el **bono social del agua existe**. Cada municipio marca unas pautas y unos requisitos para poder acceder a estas bonificaciones.
- El bono social de agua es una tarifa especial que se obtiene si los consumidores cumplen determinados requisitos de vulnerabilidad. El objetivo de este bono social en el suministro es la **ayuda a familias con dificultades económicas para poder hacer frente a los pagos**.
- Puede solicitarse ante la propia compañía para evitar la suspensión del servicio al tratarse de un bien esencial.
- Nunca se procede al corte del suministro cuando se tiene conocimiento de que el usuario no tiene capacidad de pago.



Consumo responsable y ahorro

Un cambio en tus hábitos de consumo y **conocer las verdaderas necesidades** del suministro te permitirá **reducir el consumo** y **favorecer al medio ambiente** y el bienestar social. Por ejemplo...

- **Revisa la factura si el consumo medio tiene grandes variaciones.**
- **Llena siempre que puedas la lavadora y el lavavajillas:** consigues los mismos resultados de limpieza y ahorras agua.
- **Arregla inmediatamente cualquier fuga de agua que detectes.**
- **Realiza cambio de los grifos en caso de goteo.**
- **Cambiar el hábito del baño por el de la ducha** representa un gran ahorro.
- **Cuando te laves los dientes, cierra el grifo mientras te estás cepillando.**
- **Acumula el agua mientras esperamos a que esté fría o caliente,** así siempre podremos reutilizarla.



estamos aquí para informarte, estamos para ayudarte

Si te interesa el tema y quieres saber más, contacta con nosotros. Somos **CERCA** y te acompañamos en la formación en materia de consumo para ayudarte en tu día a día.



CERCA

**CENTRO EDUCATIVO DE RECURSOS DE CONSUMO
ALICANTE**

C/ Calderón de la Barca • Mercado Central

 cerca.alicante.es  cerca@alicante.es  965 145 294



**AYUNTAMIENTO
DE ALICANTE**