

Guía Monográfica del Agua

Legislación, suministro y
consumo responsable



CONSUMIDORES EN ACCIÓN

El agua

Legislación, suministro y consumo responsable

Más de 1.100 millones de personas no disponían de acceso al agua corriente y pozos protegidos en 2002, dos tercios de los cuales viven en Asia. El uso de los servicios básicos de saneamiento estaba restringido para 2.600 millones de personas y 1,8 millones de ciudadanos mueren al año consecuencia de las enfermedades diarreicas motivadas por la ingesta de agua en mal estado. Una mejora en la calidad del agua potable, en su acceso y saneamiento reduciría considerablemente el índice de mortandad y gasto sanitario en numerosos países. La situación actual no ha mejorado lo suficiente.

El acceso al agua corriente continúa siendo un lujo que sólo se encuentra al alcance de unos pocos.

El uso domiciliario del agua es habitual en la sociedad andaluza. El ciclo integral del agua, que incluye suministro (también denominado abastecimiento), saneamiento y depuración, es el eje central de esta guía que pretende informar a los consumidores de sus derechos y obligaciones en este servicio, así como fomentar entre los usuarios andaluces actitudes racionales de uso y de responsabilidad social en la utilización y gestión de un recurso que es escaso.

Legislación y derechos del agua

Situación y legislación en Andalucía

El nivel de calidad de vida ha generado un crecimiento en el consumo de agua motivado por el ocio, desarrollo económico y social, el empleo de electrodomésticos que facilitan la vida pero consumen una elevada cantidad de agua y las costumbres higiénicas.

El marco normativo del Suministro de Agua en Andalucía está constituido básicamente por la Directiva 2000/60/CE del Parlamento Europeo y el Consejo, el Real Decreto Legislativo 1/2001 por la que se aprueba el texto refundido de la Ley de Aguas y el Reglamento del Suministro Domiciliario de Agua en la Junta de Andalucía.

Este último Reglamento está regulado por la Junta de Andalucía, en el BOJA (Boletín Oficial de la Junta de Andalucía) nº81, de 10 de septiembre de 1991, con la denominación "*Decreto 120/1991, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento del Suministro Domiciliario de Agua*" que marca como objetivo prioritario establecer un marco de relaciones entre las empresas suministradoras de agua potable y los abonados y usuarios

de dicho servicio público. Su entrada en vigor se produjo a los seis meses de su publicación, salvo aquellas disposiciones reguladoras del régimen económico que serían efectivas al año de su entrada en vigor con objeto de que las entidades suministradoras tuvieran tiempo para adaptar sus sistemas tarifarios a las nuevas normas contenidas en el Reglamento.

La aprobación del texto reglamentario, pionero y único en España, constituyó un auténtico hito para garantizar el respeto de los derechos de los usuarios. La entrada en vigor del Reglamento supuso la obligatoriedad de la prestación del suministro por las entidades dentro del área de cobertura, la creación de un sistema estándar para la medida y facturación, la erradicación de los contadores comunitarios, el establecimiento de un sistema de verificación que garantice el buen funcionamiento de los equipos de medida o la reducción de una estructura tarifaria comprensiva de los diferentes aspectos del servicio y sometida a un régimen de aprobación administrativa y participativa.

En el ámbito nacional, el agua está regulada por el Real Decreto Legislativo 1/2001, de 20 de julio, por

el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Aguas. En su título preliminar se establece el objeto de la ley, que se traduce en los siguientes aspectos:

- **Regulación del dominio público hidráulico**, del uso del agua y del ejercicio de las competencias atribuidas al Estado.
- **Establecimiento de las normas básicas de protección de las aguas** continentales, costeras y de transición.
- **Las aguas continentales superficiales y las subterráneas renovables** constituyen un recurso unitario, subordinado al interés general, que forma parte del dominio público estatal en cuanto a servicio hidráulico se refiere.
- **La planificación hidrológica** corresponderá al Estado.

La Directiva 2000/60/CE, de 23 de octubre de 2000, del Parlamento europeo y del Consejo, denominada Directiva Marco de Aguas, es un marco comunitario de actuación en el ámbito de la política de aguas. Esta Directiva Europea, de aplicación también en Andalucía, se resume en los siguientes puntos:

1. Mejorar la gestión de recursos existentes.
2. Mejorar la información sobre el consumo del agua.
3. Calidad versus cantidad.
4. Principio de recuperación de costes de los servicios prestados por la administración.
5. Participación de todos los



usuarios y de todos los usos del agua en la gestión del recurso.

Es objetivo de esta Directiva Europea proteger las aguas (superficiales, subterráneas, costeras y de transición) para prevenir o reducir la contaminación, promover su uso sostenible, proteger el medio ambiente, mejorar el estado de los ecosistemas acuáticos y reducir los efectos de las inundaciones y sequías.

La Directiva Marco consagra los principios de conservación y de gestión escrupulosa de respeto medioambiental, las exigencias de parámetros de garantía y control en los sistemas de abastecimiento, los controles en los procesos de depuración y vertidos o la aplicación de complejos sistemas de control a lo largo de todos los procesos en el ciclo integral del agua.

Uno de los aspectos que se destacan en la Directiva es la exigencia de recuperar los gastos del servicio relacionados con el agua, incluidos los costes medioambientales y los relativos a los recursos, tras un análisis económico de los mismos, y en particular de conformidad con el citado principio. Así, los estados miembros deben garantizar antes del año 2010 que la política de los precios del agua otorgue incentivos para que los usuarios la utilicen de forma eficiente y, además, asegurar una contribución acorde a los diversos usos del agua diferenciados en industria, hogares y agricultores, a la recuperación de los costes de los servicios relacionados con el agua.

Suministro domiciliario de agua

DERECHOS DEL ABONADO

En Andalucía, el suministro se encuentra regulado por el Decreto 120/1991, de 11 de junio, norma que regula el marco de las relaciones entre el usuario y las empresas suministradoras. El usuario tiene derecho a:

- **Recibir en sus instalaciones agua** que reúna los requisitos de potabilidad.
- **Servicio permanente**, según condiciones establecidas en el contrato / póliza.
- **Que la facturación** se realice por los conceptos y cuantías vigentes en cada momento.
- **Que se realice la lectura periódica** del contador con frecuencia no superior a seis meses.
- **Formalizar un contrato** por escrito en el que se reflejen las condiciones básicas del suministro.
- **Libertad para elegir** operario autorizado para las instalaciones interiores, así como proveedor del material.
- **Posibilidad de formular reclamación** contra la entidad suministradora o sus empleados mediante los procedimientos para tal fin.
- **Ser informado de la normativa vigente** si así lo solicita, al igual que de la prestación y funcionamiento del servicio en relación a su suministro.
- **Visitar las instalaciones** de trata-

miento de agua en armonía y concordancia con las exigencias de la explotación.

DERECHOS DE LA ENTIDAD SUMINISTRADORA

- **Inspeccionar las instalaciones** interiores del suministro, con las limitaciones establecidas en el Reglamento, que se encuentren o puedan encontrarse en servicio o uso.
- **Percibir en sus oficinas** o lugares destinados al efecto, el importe de las facturas por los servicios prestados.

OBLIGACIONES DEL ABONADO

- **Pago de recibos y facturas** que se le formulen de acuerdo a los precios que tenga aprobados en todo momento la entidad suministradora, como contraprestación de los servicios recibidos. En lo referente a los consumos de agua, la obligatoriedad de pago se extiende a los originados por fuga, avería o defecto de construcción o conservación de las instalaciones interiores.
- **Depósito de fianza** por parte del peticionario al formalizar el contrato de suministro.
- **Conservación de las instalaciones** y uso correcto de las mismas; mantenimiento intacto de los precintos que garantizan la no

La lectura del contador en ningún caso podrá ser superior a los seis meses

manipulación del contador e instalaciones, y evitar el retorno a la red de aguas contaminantes.

- **Facilitar la colocación de los elementos** precisos en la propiedad para el suministro de agua y permitir el acceso al personal autorizado acreditado para inspeccionar las instalaciones.
- **No ceder agua a terceros**, ni de forma gratuita ni remunerada.
- **Avisar de averías** o perturbaciones que a su juicio pudiera afectar a la red general de distribución.
- **Utilizar el agua únicamente para los usos contratados** y notificar cualquier modificación en sus instalaciones que suponga un incremento en los caudales contratados o el número de receptores.
- **Cuando desee causar baja** en el suministro, notificarlo por escrito indicando la fecha de cese del servicio.
- **Recuperación de caudales** en los casos previstos en la normativa vigente (equipos de refrigeración, piscinas...).
- **Mantener la independencia** de las instalaciones de agua de distintas procedencias.

OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD SUMINISTRADORA

- **Distribuir y situar** en los puntos de toma de los abonados el agua potable.
- **Conceder el suministro de agua**

y ampliar el mismo a todo peticionario que lo solicite, en los términos establecidos en la normativa vigente.

- **Garantizar la potabilidad** del agua.
- **Mantener y conservar las redes** e instalaciones necesarias para el abastecimiento, según la normativa vigente.
- **Mantener la regularidad del suministro**, garantizando la presión y caudal reflejada en el contrato, salvo en el caso de averías accidentales o causas de fuerza mayor.
- **Disponer de un servicio permanente** de recepción de avisos para que el usuario pueda comunicar avería o recibir información en caso de emergencia.
- **Establecer visitas a las instalaciones**, en armonía con las necesidades de explotación, para conocer el funcionamiento de las mismas.
- **Contestar por escrito**, en un plazo no superior a diez días hábiles, a las reclamaciones que se formulen.

- **Aplicar a los distintos tipos de suministros** las tarifas vigentes aprobadas por la autoridad competente.

Sistema tarifario

Las entidades suministradoras de agua únicamente pueden facturar a sus abonados por los conceptos detallados a continuación:

1. **Cuota fija o de servicio:** es una cuantía fija que el abonado debe pagar por la disponibilidad del servicio, independientemente de que haga uso o no de él.
2. **Cuota variable o de consumo:** es la cantidad que tiene que pagar de forma periódica y en función del consumo realizado. Existen distintos tipos de tarifas según la empresa suministradora:

- **Tarifa constante:** todo el consumo de agua se factura al mismo precio.
- **Tarifa de bloques crecientes:** el consumo de agua se divide en bloques previamente establecidos a los que se le aplican precios cada vez más altos (en el uso doméstico el número de bloques no podrá ser superior a cuatro).
- **Tarifa de bloques decrecientes:** el consumo de agua se divide en bloques de límites preestablecidos, a los que se les aplican precios cada vez más reducidos (en



el uso doméstico el número de bloques no podrá ser superior a cuatro).

3. Recargos especiales: son cantidades que han de pagar, sobre el precio del metro cúbico de agua consumida, ciertos abonados porque sus suministros deben tener un tratamiento diferenciado por sus características particulares.

4. Derechos de acometida y cuota de contratación: son unas compensaciones económicas que debe abonar el solicitante de una acometida. Se paga una sola vez y queda inscrito a la vivienda incluso cuando cambie su propietario.

5. Cánones: es un recargo que se establece para hacer frente a las inversiones en infraestructura. Serán aprobados por el órgano competente de la Junta de Andalucía.

6. Fianzas: es un concepto que abona el solicitante del suministro para atender el pago de posibles descubiertos.

7. Servicios específicos.

Las tarifas que aplican las entidades suministradoras de agua tienen que estar sujetas al régimen de precios autorizados.

el sistema de gestión de servicio, una hoja de reclamaciones, que debe contestarle por escrito en un plazo máximo de 10 días hábiles.

Si la reclamación no es atendida o la respuesta es insatisfactoria, puede canalizarla a través de la Asociación de Consumidores y Usuarios-FACUA; también podría acudir a la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), los Órganos de Mediación del Servicio de Abastecimiento (si la reclamación se presenta contra una entidad que forme parte de los mismos) o al Servicio de Consumo de la Administración.

Las reclamaciones por disconformidad con la cuantía facturada no eximen de su pago, pero sí tendrá derecho a que no se le cobre el exceso sobre la facturación inmediatamente anterior no impugnada.

Cómo reclamar

Para formular una reclamación, debe solicitar a su suministradora, sea cual sea



Conductas de uso racional del agua

En la actualidad, el consumo de agua es elevado en los países desarrollados. Para reducir dicho consumo, sin prescindir de un alto nivel en la calidad de vida, es necesario tomar conciencia y realizar un consumo racional del agua para garantizar su existencia a generaciones futuras.

Para ahorrar agua existen distintos dispositivos que permiten reducir el consumo casi en un 50%, siendo los más destacados los siguientes:

- **Reductores de caudal:** se ajustan a las duchas reduciendo el caudal en un 50%.
- **Doble descarga:** dispositivo para cisternas con dos pulsadores; uno de 3 litros para pequeños vaciados, y otro de descarga total de 10 litros.
- **Perlizadores:** producen un chorro abundante al mezclar el agua con el aire, no se aprecia dicha reducción pero permite un importante ahorro.
- **Cabezal eficiente:** este sistema produce un chorro abundante y suave ahorrando hasta un 50% de agua.
- **Interrupción de la descarga:** este dispositivo se emplea en las cisternas para detener la salida de agua al pulsarlo por segunda vez.

Ahorrar agua en el hogar

El consumo racional del agua no significa que se ponga en peligro la salubridad, ni que haya que vivir sin ese bien tan preciado. El agua se debe racionalizar, por ello la importancia de no derrocharla.

- **Si friegas a mano** no dejes el grifo abierto: emplea una pila o barreño para enjabonar y otra para aclarar. Procura limpiar después de comer para evitar que la grasa se quede pegada y sea necesaria más agua para eliminarla. Podrás ahorrar hasta 115 litros cada vez.
- **No descongeles** bajo el chorro de agua: para descongelar los alimentos es preferible sacarlos la noche anterior e introducirlos en el frigorífico. Esta actitud reduce hasta 22 litros por alimento.
- **El retrete no es una papelera:** no arrojes colillas, productos químicos ni otros objetos que no estén diseñados específicamente para ello. Ahorrarás de 6 a 12 litros cada vez y evitarás una mayor contaminación protegiendo la calidad del agua.
- **Dúchate en vez de bañarte:** una bañera contiene hasta 500 litros, mientras que una ducha consume entre 30 y 100 litros. Toma

duchas cortas.

- **Ahorra agua en el aseo personal:** cierra el grifo cuando te enjabones en la ducha o para lavarte las manos; para afeitarte no dejes correr el agua, llena el lavabo y cierra el grifo cuando te estés cepillando los dientes y utiliza un vaso; reducirás un 40% el consumo.
- **Baña a los niños** pequeños juntos.
- **Agua fría en la nevera:** no dejes el grifo abierto para obtener agua fría, pues se pierden hasta 9 litros cada vez. Llena botellas y enfríalas en el frigorífico.



- **Cisternas de bajo consumo:** introduce dos botellas llenas de agua o arena en la cisterna para ahorrar ese volumen de agua cada vez que utilices el inodoro.
- **Ahorra mientras esperas:** mientras se espera que salga agua caliente en los grifos, podemos llenar recipientes con el agua para la

cisterna, riego...

- **Consumo menos:** los productos de consumo están fabricados o constituidos por agua; al consumir menos productos se contribuye al ahorro.
- **Ahorra al limpiar:** friega primero las zonas menos sucias del hogar para poder emplear ese mismo agua para las zonas más manchadas. Si has fregado sólo con agua, reutilízala para otros fines como el inodoro o para regar las plantas. Si al derramar algo sobre las mantas o alfombras lo limpias rápidamente, y las cepillas y aireas, tendrás que lavar menos y ahorrarás agua.
- **No limpies con manguera:** es preferible utilizar la escoba para limpiar terrazas, aceras...en vez de una manguera.
- **Usa electrodomésticos ecológicos:** llena el lavavajillas y la lavadora a carga completa y emplea programas que consuman menos cantidad de agua. Los programas cortos de las lavadoras suponen un gran ahorro que puede alcanzar los 135 litros por lavado.
- **Cocina sólo con el agua necesaria:** emplea cacerolas de tamaño adecuado con sus tapas y el agua justa, basta con cubrir los alimentos. Si cocinas al vapor, ahorrarás agua y conseguirás una comida sana y sabrosa. Limpia las frutas y hortalizas en un recipiente adecuado y reutiliza esa agua para otras funciones como regar las plantas.
- **Cierra el grifo:** cada minuto se vierten unos 12 litros por grifo; si no necesitas esa agua, no la desperdicias.

- **Recicla el aceite:** no tires el aceite usado por los desagües, puede contaminar las aguas subterráneas. Llévalo a reciclar o utilízalo para elaborar jabones artesanos.
- **Emplea papel higiénico blanco o reciclado.**
- **Evita productos agresivos:** los productos químicos que los componen contaminan las aguas subterráneas que son las encargadas de suministrar el 90% del agua potable del mundo.

JARDINES DE BAJO CONSUMO

Un riego eficiente de plantas y árboles permitirá, además de mantener un jardín en perfecto estado, gastar el agua necesaria, sin despilfarros:

- **Emplea sistemas de riego automáticos:** conocer el clima permite elegir el sistema más adecuado.
- **Riega las plantas al anochecer o a primera hora de la mañana:** el sol y el viento aumentan la evaporación del agua.
- **Elige plantas autóctonas:** necesitan menos agua que las plantas exóticas y sólo en los meses cálidos. Están adaptadas al clima.
- **Utiliza para las fuentes** un circuito de agua cerrada.
- **Aprovecha el agua de la lluvia:** coloca recipientes para guardar esa agua que servirá para el riego de varios días.
- **Conoce tus plantas:** existen plantas muy bonitas que necesitan poco agua y mantenimiento como las gramíneas, la buganvilla, el jazmín, el tomillo o los cac-

tus. Agrupa las plantas por especies y consumo, en función de la necesidad de agua.

- **Sustituye el césped** por plantas tapizantes o cobertoras: el césped es el mayor consumidor de agua de un jardín. Ríégalo con aspersores y asegúrate de que están bien orientados para evitar que se encharquen los caminos.
- **Los suelos arenosos consumen mucha agua:** es recomendable utilizar el riego por goteo para disminuir el consumo.
- **"Educa las plantas":** acostumbra progresivamente a las plantas a buscar el agua del fondo para que sólo necesiten dos o tres riegos por semana.
- **Riega el jardín profusamente una vez a la semana:** en vez de varios riegos ligeros.
- **Elimina las malas hierbas:** consumen todo el agua que pueden alcanzar del suelo. Si riegas poco contribuirás a que no se expandan.

AHORRA AGUA EN LA PISCINA

Las piscinas necesitan una gran cantidad de agua, y un mantenimiento eficiente incluye esta serie de recomendaciones para un mejor uso:

- **Depuración de circuito cerrado:** ahorrarás agua al reutilizarla.
- **Cubre la piscina:** no la vacíes, depúrala cada diez días y podrás mantener el agua durante años.
- **Límpiala con frecuencia:** si realizas una limpieza semanal podrás mantener el agua en condiciones óptimas durante años.



CONSUMIDORES EN ACCIÓN

Patrocina



JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE GOBERNACIÓN
Dirección General de Consumo

- FACUA Almería** Federico García Lorca, 104 - 04005 Almería ☎ 950 269 350
FACUA Cádiz Avenida de Andalucía, 88 - 11008 Cádiz ☎ 956 259 259
FACUA Córdoba Plaza de San Miguel, 9 - 14002 Córdoba ☎ 957 488 108
FACUA Granada Horno del Espadero, 12 - 18005 Granada ☎ 958 262 465
FACUA Huelva Duque de Ahumada, 12 - 21004 Huelva ☎ 959 254 911
FACUA Jaén Guillén, 15 - 23700 Linares ☎ 953 699 327
FACUA Málaga Pedro de Toledo, 1 - 29015 Málaga ☎ 952 276 908
FACUA Sevilla Resolana, 8 - 41009 Sevilla ☎ 954 376 112

Oficinas centrales Bécquer, 25 A - 41002 Sevilla

Administración: 954 902 365 Gabinete de Comunicación y Publicaciones: 954 900 078

Gabinete Jurídico: 954 383 610 Fax: 954 387 852 Correo-e: facua@facua.org

www.facua.org