

L'aigua com a bé bàsic de consum

La Directiva marc de l'aigua (DMA) recull el principi de la recuperació dels costos dels serveis del cicle de l'aigua i introdueix el concepte de sostenibilitat econòmica i financera, és a dir, el concepte de recuperació i d'internalització dels costos, inclosos els ambientals i del recurs, derivats dels serveis relacionats amb l'ús de l'aigua i del manteniment del bon estat dels ecosistemes associats.

En línies generals, la DMA va més enllà de la consideració exclusivament econòmica de l'aigua i n'estableix una visió més àmplia, basada en la importància de l'aigua en la conservació del medi natural. D'aquesta manera, entre les seves consideracions preliminars, destaca que "l'aigua no és un bé comercial com la resta, sinó un patrimoni que s'ha de protegir, defensar i tractar com a tal", i considera l'aigua com un element natural bàsic per al manteniment del bon estat dels ecosistemes.

En línia amb això, no es pot ignorar que la DMA demana que la política de preus de l'aigua generi incentius perquè els usuaris utilitzin els recursos hídrics de manera eficient i, alhora, reclama una contribució adequada dels diversos usos de l'aigua a la recuperació dels costos dels serveis relacionats amb l'aigua.

Cal discriminar de forma positiva els col·lectius més vulnerables a l'hora d'establir la tarifa de l'aigua

Sense ànim d'exhaustivitat, en la determinació d'aquest cost influeixen diversos elements. Com que es tracta d'un servei de competència municipal, òbviament hi ha disparitat de criteris a l'hora d'establir el preu dels serveis, la qual cosa provoca dificultats de comprensió en alguns ciutadans quan comparen el preu de l'aigua entre diferents municipis.

A més, el preu de l'aigua que figura en la factura que rep el ciutadà acostuma a incloure diversos conceptes: tarifa de subministrament, taxa de clavegueram, cànon de l'aigua, IVA i,

de vegades, també recàrrecs i cànon vinculats al servei, com ara la conservació de comptadors. La suma de tots aquests conceptes no ajuda el ciutadà a comprendre de manera clara quin és el preu de l'aigua, i més encara quan s'inclouen en el mateix rebut altres conceptes que no tenen relació amb el servei (com ara la taxa d'escombraries o el tractament de residus sòlids).

A banda d'això, no es pot ignorar que hi ha municipis en els quals el servei no aconsegueix cobrir els costos amb la tarifa i, per tant, és deficitari, la qual cosa, sumada a l'actual situació financera de l'ACA i dels ajuntaments, dificultarà de ben segur les noves inversions i pot comprometre la millora de la qualitat del servei.

Les factures de l'aigua han de ser més comprensibles per al consumidor

Tot i l'increment de l'import del cànon de l'aigua l'any 2011, des de l'1 d'octubre de 2011 s'aplica el cànon social, adreçat a la cobertura de les necessitats bàsiques d'aigua per a alguns sectors de població: persones de més de seixanta anys que cobrin una pensió mínima i llars on tots els membres estiguin en situació d'atur. En paral·lel, el Síndic ha remarcat la necessitat que els ajuntaments també tinguin presents els col·lectius més desfavorits o més vulnerables a l'hora d'establir la tarifa del servei d'aigua, tant si es presta per gestió directa com indirecta. El Síndic entén, de manera anàloga a com ja s'ha fet amb el cànon social de l'aigua, que determinades persones han de ser objecte d'una certa discriminació positiva d'acord amb la condició de l'aigua com a bé bàsic per a la vida quotidiana de les persones.

El Síndic ha emès diverses resolucions sobre diferents aspectes relatius a la prestació del servei d'aigua que, òbviament, tenen incidència en el preu. Així, el Síndic s'ha ocupat de qüestions relatives al consum mínim, a les fuites d'aigua (tant domèstica com industrial) o a la diferenciació de la tarifa que han de pagar les persones no empadronades al municipi, sempre d'acord amb el que determinen l'ordenament jurídic i la DMA sobre el principi de la recuperació dels costos dels serveis del cicle de l'aigua.

En aquests casos, una part fonamental de les resolucions del Síndic es dedica a remarcar que tots dos principis –el preu de l'aigua com a incentiu a l'estalvi i la repercussió íntegra dels costos en l'usuari final– figuren com a mandat als gestors dels recursos hídrics en la DMA i cal tenir-los presents a l'hora de valorar el procés de modificació de l'estructura tarifària del subministrament d'aigua que han emprès algunes administracions locals. De fet, l'aplicació compaginada de tots dos principis és un dels reptes que cal afrontar en la gestió de l'aigua –no solament en l'àmbit local– amb especials dificultats en el context actual de crisi econòmica.

Finalment, tot i que són escassos, el Síndic encara s'ha trobat amb casos de municipis que no disposen d'un reglament que reguli la gestió i la prestació del servei municipal d'abastament d'aigua. Els reglaments esdevenen una eina fonamental que, a banda de dotar de seguretat jurídica l'administració titular del servei, actua com a garantia dels que en són els receptors. A banda, i encara que hi hagi administracions que ja disposen d'un reglament del servei, de vegades cal valorar la conveniència d'aprovar codis de conducta i de bones pràctiques o cartes de serveis que

completin la reglamentació vigent i, sobretot, que permetin una millora dels estàndards de prestació del servei que beneficiï els usuaris.

El desconeixement del significat d'alguns dels conceptes que consten en la factura de l'aigua pot dificultar-ne la comprensió d'alguns dels usuaris. Fer més clara la comprensió de les factures ha de permetre al ciutadà planificar millor el seu consum i, alhora, detectar qualsevol possible error, que d'aquesta manera podrà ser esmenat amb més facilitat i rapidesa. Per això, el Síndic defensa la necessitat de lliurar a les persones interessades la informació suficient sobre el cost total del servei, és a dir, sobre tot el que implica la sol·licitud del consumidor de contractar el servei.

De fet, cal recordar que totes les empreses de subministrament d'aigua, d'acord amb el Codi de consum de Catalunya, han d'oferir als seus clients un servei telefònic gratuït al qual es puguin adreçar per posar en coneixement de l'empresa les eventuais incidències, esdeveniments i circumstàncies que afectin el funcionament normal de les relacions de consum i formular reclamacions sobre els serveis rebuts.

Queixa 01227/2011

La persona interessada, veïna d'Olot, està en desacord amb el consum mínim previst (30 m³ trimestrals), relatiu al subministrament d'aigua als domicilis.

El Síndic va exposar diverses consideracions a l'Ajuntament d'Olot, que suggerien la conveniència d'iniciar un procés de substitució de l'estructura tarifària actual, basada en l'establiment d'un consum mínim, cap a un sistema de quota fixa única, més les tarifes progressives sobre el consum real establertes per als trams de què ja disposa el municipi, com a mecanisme per afavorir l'estalvi en el consum d'aigua i per millorar la informació que l'usuari rep sobre els conceptes facturats.

Finalment, el Síndic va finalitzar les actuacions després que l'Ajuntament l'informés que s'estudiarien les modificacions de l'estructura tarifària amb vista al futur, ja que la concessió del servei era d'adjudicació recent.

Pàgines extretes de l'Informe Anual 2011. Per accedir-hi, clica aquí