

AGUA, DERECHO Y RESPONSABILIDAD

Guía para la aplicación de mecanismos de
acción social en el sector del agua urbana

AGUA, DERECHO Y RESPONSABILIDAD

Guía para la aplicación de mecanismos de acción social en el sector del agua urbana

La presente Guía ha sido desarrollada por la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) en colaboración con la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento (AEAS), y con la asistencia técnica de la Asociación de Ciencias Ambientales (ACA).

La publicación debe citarse como:

Guía para la aplicación de Mecanismos de Acción Social en el sector del agua urbana. Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) en colaboración con la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento (AEAS), Madrid.

Edita


Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP).
C/ Nuncio, 8, 28005, Madrid. 1ª Edición. Año 2017.

La titularidad de los derechos de propiedad intelectual de esta guía pertenece a la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) por tiempo ilimitado, a nivel nacional e internacional. La FEMP tiene la facultad de explotar la obra con exclusión de cualquier otra persona, física o jurídica, siendo a sus órganos de dirección y gobierno a quienes les compete autorizar y otorgar cuantas licencias de explotación considere oportunas.

ÍNDICE

| | | | | | |
|----------|--|----------------|----------|--|----------------|
| 1 | INTRODUCCIÓN | <i>pag. 2</i> | 5 | COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA, PARTICIPACIÓN DE AGENTES IMPLICADOS Y APOYO A LOS SERVICIOS SOCIALES | <i>pag. 40</i> |
| | 1.1 Antecedentes | <i>pag. 3</i> | | | |
| | 1.2 El importante servicio ciudadano ejercido por las Entidades Locales en materia de agua | <i>pag. 3</i> | | | |
| | 1.3 El derecho humano al agua y al saneamiento | <i>pag. 5</i> | 6 | COMUNICACIÓN EN MATERIA DE MECANISMOS DE ACCIÓN SOCIAL | <i>pag. 43</i> |
| | 1.4 Acceso al agua, calidad y asequibilidad | <i>pag. 5</i> | | | |
| 2 | OBJETIVO GENERAL DE LA GUÍA | <i>pag. 7</i> | | | |
| | 2.1 Creación de la Guía: actividades desarrolladas | <i>pag. 8</i> | | | |
| | 2.2 Objetivo | <i>pag. 8</i> | | | |
| 3 | MECANISMOS DE ACCIÓN SOCIAL (MAS) | <i>pag. 10</i> | | | |
| | 3.1 Definición y tipo de Mecanismos de Acción Social | <i>pag. 10</i> | | | |
| | 3.2 Bonificaciones de tarifas | <i>pag. 13</i> | | | |
| | 3.3 Fondos de Solidaridad o Fondos Sociales | <i>pag. 30</i> | 7 | CONCLUSIONES | <i>pag. 49</i> |
| 4 | MEDIDAS COMPLEMENTARIAS A LOS MECANISMOS DE ACCIÓN SOCIAL: PLANES DE FOMENTO DEL AHORRO EN EL CONSUMO DE AGUA | <i>pag. 37</i> | 8 | AGRADECIMIENTOS | <i>pag. 53</i> |
| | | | 9 | BIBLIOGRAFÍA | <i>pag. 58</i> |
| | | | | ANEXO I: Listados de tablas y figuras | <i>pag. 63</i> |
| | | | | ANEXO II: Situación actual de los Mecanismos de Acción Social en España | <i>pag. 65</i> |

1 INTRODUCCIÓN



En el año 2017, la Federación Española de Municipios y Provincias, FEMP, y la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento, AEAS, firmaron un convenio marco de colaboración para el desarrollo de acciones conjuntas encaminadas a la mejora del conocimiento de programas de capacitación y actualización en el ciclo integral del agua entre los Gobiernos Locales españoles. Entre otros acuerdos, se estableció la elaboración de una Guía para la aplicación de mecanismos de sostenibilidad social en el sector del agua urbana: recopilación de buenas prácticas, armonización de criterios y su generalización en los diferentes ámbitos de gestión.

Por tanto, la presente Guía pretende complementar el trabajo ya realizado por ambas entidades en el ámbito de los mecanismos de acción social, reflejando la preocupación de las dos por responder adecuadamente a las necesidades socioeconómicas de los usuarios

1.1 ANTECEDENTES

AEAS editó en 1982 el primer “Manual para la confección de estudios de tarifas en los abastecimientos de agua” lo que supuso el primer marco de referencia para establecer con ciertos criterios homogéneos, la estructura de tarifas y de costes de los servicios de agua.

En 1997 AEAS actualizó dicho manual bajo la denominación “Actualización del manual para la confección de estudios de tarifas en los servicios de abastecimiento de agua” introduciendo las novedades que generó el “Plan General de Contabilidad en las Empresas del Sector de Abastecimiento y Saneamiento de Agua”.

En 1999 se editó el “Manual para la confección de estudios de tarifas de saneamiento de agua” que planteaba una ampliación para poder dar cobertura al ciclo integral del agua incluyendo el alcantarillado, la depuración y el vertido.

En 2011, bajo un acuerdo de colaboración entre AEAS y la FEMP que se estableció en 2010, se editó una “Guía de tarifas de los servicios de abastecimiento y saneamiento de agua” que le dotaba de una visión integral del agua y que recogía todas las actividades prestadas y actualizaba la visión que otorga la Directiva Marco del Agua, dando una mayor importancia a los objetivos ambientales. Todas estas iniciativas demuestran la estrecha relación que ha existido entre estas dos entidades en pos de aumentar la garantía y calidad de estos servicios para el ciudadano.

1.2 EL IMPORTANTE SERVICIO CIUDADANO EJERCIDO POR LAS ENTIDADES LOCALES EN MATERIA DE AGUA

El servicio de abastecimiento y saneamiento es uno de los servicios básicos que se presta a la ciudadanía a nivel local. En el ordenamiento jurídico español, la competencia recae en los ayuntamientos, concretamente las Entidades Locales en España tienen otorgadas las competencias de suministro domiciliario de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales según los artículos 25 y 26 de la Ley 7/1985 de 2 de abril Reguladoras de las Bases de Régimen Local.

Durante el siglo XX, la demanda de agua se incrementó, evolucionado de una distribución centralizada de agua en plazas públicas a un abastecimiento domiciliario. Posteriormente, el deterioro de los recursos hídricos, el aumento de las exigencias de calidad y de la conciencia ambiental de la sociedad contribuyeron al desarrollo del servicio de saneamiento tal y como lo conocemos en la actualidad.

El servicio de suministro de agua se ha convertido en un servicio integrado que está requiriendo de más infraestructuras, de sistemas de gestión más complejos y procesos de mantenimiento más exigentes. Hoy en día, estos servicios se caracterizan por ser multidisciplinarios y estar muy tecnificados, lo que añade una mayor complejidad a la hora de su gestión por parte de las Entidades Locales. Estos factores mencionados anteriormente han dado lugar a

la adopción de diversos modelos válidos de gestión en nuestro territorio, según las circunstancias económicas, políticas, administrativas, ambientales o sociales, teniendo siempre presente el objetivo fundamental, que consiste en suministrar a la población un agua de calidad y en gestionar las aguas residuales para minimizar su impacto en el medio ambiente.

A pesar de las dificultades que se presentan en España en cuanto a la disponibilidad de recursos hídricos, siendo uno de los países más áridos de Europa, estos servicios se han desarrollado satisfactoriamente, alcanzando niveles de calidad en consonancia con otros países europeos.

No obstante, se presentan nuevos retos, entre ellos: las necesidades de mantenimiento y renovación de las infraestructuras, la aplicación del principio de recuperación de costes respaldado por la Directiva Marco del Agua o la progresiva menor disponibilidad de recursos hídricos debido al cambio climático. Todos estos desafíos requieren replantear principios básicos sobre los que se sustenta este servicio público.

Otro de los retos está relacionado con las consecuencias de la crisis económica que se inició en 2008 y que ha provocado un empeoramiento de las condiciones de vida de muchos ciudadanos, aumentando el número de personas en situación de necesidad. La dificultad en el pago de servicios básicos por

parte de usuarios con problemas económicos no es un asunto que pueda circunscribirse a una determinada factura, o al precio a pagar por un determinado bien. A las familias en riesgo de exclusión social por motivos económicos, esta situación les afecta en todos los aspectos de su vida, convirtiéndose en un problema poliédrico en el que, según expertos en servicios sociales, las propuestas para solucionarlo deben ser globales y no particulares, afrontando el problema desde una óptica generalista.

Si bien es cierto que una aproximación integradora es la más adecuada para tratar este problema social, los servicios de abastecimiento y saneamiento se encuentran ante la responsabilidad de proponer medidas que puedan paliar la situación de determinados usuarios a los que el pago de estos servicios les supone un esfuerzo que supera el umbral admisible marcado por organismos internacionales en relación a su poder adquisitivo.



1.3 EL DERECHO HUMANO AL AGUA Y AL SANEAMIENTO

A través de la Resolución 64/292 (año 2010), la Asamblea General de las Naciones Unidas reconoció explícitamente el derecho humano al agua y al saneamiento, reafirmando que "un agua potable limpia y el saneamiento son esenciales para la realización de todos los derechos humanos", exhortando a los Estados y organizaciones internacionales a proporcionar recursos financieros para proporcionar un suministro de agua potable y saneamiento saludable, limpio, accesible y asequible para todos.

Ya el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales adoptó la Observación General nº 15 sobre el derecho al agua (2002), que establece (artículo I.1) que "el derecho humano al agua es indispensable para una vida humana digna", definiendo el derecho al agua como el derecho de cada uno a disponer de agua suficiente, saludable, aceptable, físicamente accesible y asequible para su uso personal y doméstico.

1.4 ACCESO AL AGUA, CALIDAD Y ASEQUIBILIDAD

El acceso al agua en España está cubierto en todo el territorio nacional salvo sucesos puntuales en zonas de baja densidad poblacional, que se suelen solventar con abastecimientos alternativos temporales hasta que se restituye el servicio. Por lo que se puede considerar que es un principio que se cumple en todo el país. Además, según dictamina el Real Decreto Legislativo 1/2001 Texto Refundido de la Ley de Aguas, se establece la prioridad del suministro de agua a la población con respecto a los demás usos de los recursos hídricos. Lo que implica que, ante períodos de escasez, la autoridad competente debe asegurar la continuidad en el abastecimiento urbano de agua en detrimento de otras actividades económicas que requieran agua para su normal funcionamiento. También está determinado en el Reglamento del Dominio Público Hidráulico que el caudal ecológico, aun siendo una restricción ambiental que debe ser considerada a efectos de planificación hidrológica antes que los demás usos, también se sitúa por detrás del aseguramiento del uso urbano en situaciones de escasez. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), son necesarios para garantizar las necesidades básicas de la población entre 50 y 100 litros de agua por persona y día. Actualmente el valor del agua contabilizada para usos domésticos en España es de 132 litros por habitante día y no habiendo restricciones de tipo cuantitativo en el acceso .

Por otro lado, el Real Decreto 140/2003 por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano, garantiza que el servicio de agua a la ciudadanía cumple con unos estándares de calidad exigidos por la Unión Europea, tanto por contaminación química como biológica, asegurando en el grifo del consumidor los parámetros de control. Además, el Ministerio de Sanidad, como autoridad sanitaria en el territorio español, ejerce la labor de vigilancia sanitaria, de manera que elabora programas de control que están a disposición de los operadores de agua y saneamiento y vela porque se realicen las inspecciones sanitarias correspondientes. Además, la autoridad sanitaria gestiona el Sistema de Información Nacional del Agua de Consumo, SINAC, en el que todos los sistemas de abastecimiento deben reportar datos de calidad de agua e informar de posibles incidencias.

Otro componente fundamental en la aceptación del servicio de agua de calidad y saneamiento como un derecho humano es la asequibilidad. Se define como el principio por el cual el servicio debe tener un precio asumible para los usuarios independientemente de los recursos económicos de los que disponga. Aunque el agua es un bien de dominio público, el aseguramiento de la calidad y la necesidad de transportarlo para obtener la accesibilidad, requieren de diversos recursos (humanos, químicos, energéticos, etc.) cuyos costes han de ser retribuidos de manera que esta actividad no sea insostenible. En España, el valor del precio de los servicios de abastecimiento y saneamiento está en 1,81 €/m³ para el uso

doméstico, incluyendo aquí el valor del abastecimiento y del saneamiento, 1,04 y 0,77 €/m³, respectivamente. El precio a pagar por el servicio de abastecimiento y saneamiento supone actualmente el 0,9% de los ingresos medios de una familia. El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD, considera que el coste del agua y saneamiento no debería superar el 5% de los ingresos del hogar, condición que se cumple para esos "hogares medios" ubicados en el territorio nacional.

Si bien estos últimos resultados se refieren a la gran mayoría de la población, existen determinados colectivos que pueden ver aumentado el porcentaje correspondiente al pago de los servicios de agua en relación a los ingresos del hogar. Es por ello que los operadores de servicios de agua urbana, desde los primeros años del siglo XXI, han puesto a su disposición Mecanismos de Acción Social, que son estudiados en este documento, para poder alcanzar valores de esfuerzo económico admisibles.

Por tanto, se puede considerar que en España de facto se garantiza el acceso al agua, gracias a las infraestructuras disponibles en todo el territorio nacional, que permiten abastecer en cantidad suficiente, y a un ordenamiento jurídico que garantiza que este acceso tiene prioridad en relación a los demás usos o restricciones ambientales que puedan considerarse en la planificación hidrológica. También se garantiza que el agua es saludable y que cumple con los parámetros europeos de calidad para consumo humano, incluyendo un programa exhaustivo de control y vigilancia sanitaria.

2 OBJETIVO GENERAL DE LA GUÍA

2.1 CREACIÓN DE LA GUÍA: ACTIVIDADES DESARROLLADAS

El contenido de esta Guía se ha elaborado a partir de un trabajo de recopilación de información basado en una serie de acciones que están desarrollando Entidades Locales y operadores de servicios de abastecimiento y saneamiento. Por un lado, a través de la revisión de bibliografía y de la información disponible por parte de dichos operadores. Este trabajo permitió conocer con detalle los dos tipos de Mecanismos de Acción Social existentes, así como los criterios de aplicación comúnmente utilizados.

Por otro lado, se realizó un taller de trabajo en el que expertos representantes de operadores del agua de pequeños, medianos y grandes municipios, responsables de los Servicios Sociales de las Administraciones Locales y representantes de otras instituciones pusieron sobre la mesa su experiencia respecto a los Mecanismos de Acción Social que existen en la actualidad, analizando las principales barreras y los principales retos a los que se enfrentan.

En tercer lugar, el trabajo que sintetiza esta Guía también ha sido alimentado por los resultados derivados de la realización de una encuesta para operadores del agua que fue adaptada a dos formatos (municipios de más de 10.000 habitantes y municipios de menos de 10.000 habitantes). La encuesta pretendía conocer el grado de aplicación de los Mecanismos de Acción Social en el territorio, la diversidad existente y los aspectos más relevantes de cada uno de ellos.

2.2 OBJETIVO

El objetivo de esta Guía es facilitar una herramienta útil y práctica que permita establecer, mediante un marco flexible, mecanismos de acción social y avanzar en la optimización de las estrategias de ayuda social en el sector del agua urbana. Dichas herramientas serán útiles para las administraciones competentes, especialmente las Entidades Locales y las entidades operadoras de gestión de agua urbana, entre otros agentes interesados en la materia.

La Guía se ha elaborado mediante un enfoque de derecho, en concreto relativo al derecho humano al agua y al saneamiento, por lo que pretende en sus orientaciones asegurar que los operadores y titulares de los servicios de abastecimiento y saneamiento presten un servicio en el que se asegure el acceso y la asequibilidad a la ciudadanía, proponiendo distintas recomendaciones para generar los mejores mecanismos de acción social posibles, pero respetando la autonomía competencial de cada administración.

De este modo la Guía contempla una descripción de los Mecanismos de Acción Social existentes, los criterios con los que se pueden aplicar, la documentación que en cada caso se requiere presentar para acreditar la condición de beneficiario, la forma de revisión en cada caso, el instrumento que permite articular cada mecanismo, etc.

En uno de sus anexos también se ofrece una descripción de la situación actual de los Mecanismos de Acción Social en España, tras una consulta realizada a los principales operadores del agua y a municipios, identificando aquellos que más se han utilizado hasta el momento.

Finalmente se abordan cuestiones sobre la necesaria coordinación administrativa y participación de los agentes implicados e indicaciones dirigidas a orientar sobre cómo comunicar dichos mecanismos a la ciudadanía y a afrontar los futuros retos que se presentan.

Con todo ello la Guía pretende ser un instrumento que, respetando la toma de decisiones y desde un punto de vista orientativo, permita a las Entidades Locales y a las operadoras de gestión del agua urbana conocer las opciones que existen para asegurar el derecho al agua de todos los ciudadanos, atendiendo los problemas de asequibilidad que sufre la población más vulnerable, de forma que pueda aplicar el mecanismo (o mecanismos) de acción social que mejor se adapte a las particularidades de su territorio y población.



3 MECANISMOS DE ACCIÓN SOCIAL (MAS)

3.1 DEFINICIÓN Y TIPO DE MECANISMOS DE ACCIÓN SOCIAL

Los Mecanismos de Acción Social son procesos o herramientas administrativas a través de los cuales se ofrecen condiciones especiales más favorables a determinados hogares que, por su situación, tienen dificultades para poder acceder al pago de los servicios de agua (abastecimiento y saneamiento).

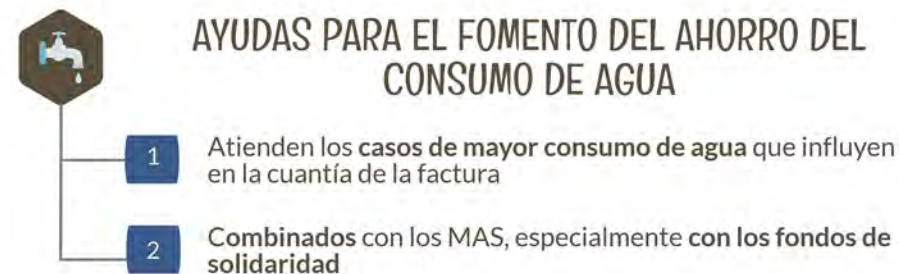
Se distinguen, en esencia, dos tipos de mecanismos de acción social:

- **Bonificación de tarifas:** se establecen reducciones dentro de las tarifas de los servicios de abastecimiento y saneamiento a determinados hogares que se consideran más vulnerables al cumplir determinadas condiciones que quedan preestablecidas por criterios objetivos.
- **Fondos de solidaridad:** son instrumentos que están provistos de determinados recursos económicos, dedicados a hacer frente a los costes de los servicios de abastecimiento y saneamiento de determinados hogares que no pueden hacer frente a dichos costes bajo unos criterios preestablecidos.

Figura 1 Resumen de los tipos de mecanismos de acción social.



Mecanismos complementarios a los MAS...



Además, como medida de apoyo a los anteriores Mecanismos, también se pueden aplicar medidas que fomenten el ahorro del consumo de agua, que se ponen a disposición de aquellos hogares que están generando, por distintas causas, consumos excesivos de agua, para que puedan optimizar su consumo y reducir por tanto su gasto.

Estos dos instrumentos son complementarios y pueden utilizarse por separado o combinados. Por ejemplo, en determinados casos, las bonificaciones son un instrumento que se enmarca dentro de la estructura tarifaria que previene situaciones en los que ciertas unidades convivenciales no pueden hacer frente a sus costes bajando el precio de las tarifas, los fondos de solidaridad atienden especialmente a aquellos casos de población altamente vulnerable.

También hay mecanismos mixtos, como las tarifas sociales, en las que se aplican bonificaciones en la tarifa, que son gestionadas a través de fondos de solidaridad. Tienen establecidos límites de consumo, por encima de los cuales el coste del servicio tiene la tarificación normal.

Por otro lado, de forma complementaria a los dos tipos de mecanismos de acción social existentes, se encuentran las ayudas para fomentar el ahorro en el consumo de agua que permiten resolver situaciones de consumo ineficiente. Este tipo de medidas, aunque sea más generalista, pueden dirigirse a aquellas familias o unidades convivenciales vulnerables, por distintas razones, están gastando en niveles superiores a

los normales. En ocasiones este instrumento es de obligado cumplimiento para poder acceder a los fondos de solidaridad.

Tal y como se verá en el anexo II, las bonificaciones son el mecanismo de acción social más utilizado frente a los fondos de solidaridad, debido a que estos últimos son instrumentos más recientes. El porcentaje de implementación de estos fondos está aumentando considerablemente.

A continuación, en los próximos apartados, se describe cada mecanismo y se detalla su forma de desarrollo e implantación.



3.2 BONIFICACIONES DE TARIFAS

Como se ha indicado anteriormente, las bonificaciones de las tarifas, tienen por objetivo establecer reducciones dentro de las tarifas de los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento a aquellos hogares que se consideren más vulnerables.

Para poder realizar esta reducción en la cuantía, se aplican criterios generalistas que son publicados normalmente en el documento oficial donde se establecen las tarifas o tasas del servicio de agua urbana. De esta manera, aquel usuario interesado en acceder a estas bonificaciones tiene disponible información de los requerimientos de acceso y de la bonificación de la que sería beneficiario.

Tradicionalmente, la aplicación de este mecanismo de bonificación se ha dirigido no sólo a aquellos usuarios con menos recursos económicos, sino que ha servido de herramienta de apoyo para determinadas políticas sociales (política familiar, empleo, discapacidad, entre otras).

En definitiva, el sistema de bonificaciones está estructurado de la siguiente manera:

- **Asignación de beneficiarios.** El establecimiento de una serie de características o criterios que deben seguir aquellos usuarios que deseen ser beneficiarios de esta reducción en la tarifa. En el caso de que este mecanismo esté centrado en la cobertura de usuarios con limitaciones en el pago de la tarifa, estos criterios deben ser relativos a la capacidad económica de los miembros de la familia o unidad convivencial.
- **Cuantía de la bonificación.** Consiste en el establecimiento de unas bonificaciones a la estructura tarifaria. Este tipo de bonificaciones a su vez está dividido generalmente en:
 - Bonificación de la cuota fija de la tarifa. En general se aplica un porcentaje de reducción a la cuota fija periódica que debe pagar el usuario.
 - Bonificación de la cuota variable de la tarifa. Suele haber dos posibilidades: una reducción en porcentaje de la cuota establecida en cada bloque de consumo, y una cuota variable diferente a la establecida para los demás usuarios domésticos. A su vez, dentro de la cuota variable, se puede realizar una bonificación alta, o completa en los primeros bloques de consumo, y limitar la bonificación en bloques más altos, de manera que implícitamente se está promoviendo un consumo responsable del recurso.

3.2.1 Asignación de beneficiarios

A la hora de establecer bonificaciones, una cuestión clave es decidir el criterio con el que seleccionar los beneficiarios. En este sentido, se distinguen los siguientes:

3.2.1.1 Criterios basados en la renta

Criterios que utilizan indicadores de renta de referencia y establecen umbrales que delimitan a quiénes se aplican determinadas reducciones tarifarias. En este sentido, se distinguen las siguientes:

- **Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM)**, que se publica anualmente en la Ley de Presupuestos Generales del Estado, es el indicador que se emplea desde 2004 en nuestro país como referencia para la concesión de ayudas, subvenciones o el subsidio de desempleo, sustituyendo de forma generalizada a partir de ese año al Salario Mínimo Interprofesional (SMI) que se está restringiendo al ámbito laboral.

Lo habitual, al aplicar este criterio, es establecer umbrales máximos, que permiten el acceso a las ayudas o bonificaciones, que se determinan multiplicando por un número de veces del IPREM vigente. De tal forma que si un hogar tiene unos ingresos anuales inferiores a ese umbral (por ejemplo, es inferior a dos veces el IPREM), tiene derecho a la ayuda.

- **Salario Mínimo Interprofesional (SMI)**, que se determina por el Gobierno por Real Decreto, establece la cuantía retributiva mínima que el trabajador percibirá sobre la jornada legal de trabajo, sin distinción de sexo, edad, raza, tipo de contrato, etc. Dicho valor se establece teniendo en cuenta factores como el IPC, la productividad media nacional y/o el incremento de la participación del trabajo en la renta nacional.

La determinación de umbrales de ingresos anuales de un hogar por debajo de los cuales puede ser beneficiario de las ayudas o bonificaciones, se hace de forma similar al caso del IPREM, estableciendo dicho umbral multiplicando por un número de veces el SMI.

- **Renta Mínima de Inserción (RMI)**, también conocidas como “rentas de integración” o “salarios sociales”, es una prestación que tiene por objetivo cubrir las necesidades básicas cuando una unidad familiar o de convivencia no posee ingresos que procedan del trabajo, pensiones o prestaciones sociales. Se compone de una prestación mensual básica y un complemento variable en función de los miembros que forman parte de la unidad de convivencia. Son competencia de las Comunidades Autónomas y la cuantía de dichas prestaciones varía, sustancialmente, en función de cada autonomía.

Es una prestación que tiene carácter alimenticio, que debe beneficiar a todos los miembros de la unidad convivencial, tiene carácter de intransferible y no puede ser objeto de cesión, retención o embargo, salvo en determinados supuestos y con los límites establecidos en la legislación. Es una prestación subsidiaria de la Seguridad Social y complementaria, que debe ser solicitada con posterioridad a otras prestaciones o pensiones a las que se tenga derecho. Sólo cuando dicha pensión o prestación sea denegada o reconocida en un importe inferior a la cuantía de la renta mínima aplicable, se procederá a conceder la RMI.

- **AROPE:** El AROPE (At-Risk-Of Poverty and Exclusion), o tasa de riesgo de pobreza y exclusión social, es un indicador europeo puesto en marcha por la estrategia 2020. Es un indicador agregado que combina otros tres indicadores; Tasa de Riesgo de Pobreza Relativa (o pobreza monetaria) con la Privación Material Severa (PMS) y la Baja Intensidad del Trabajo en los Hogares (BITH), por lo que se considera que una persona está en situación AROPE si cumple al menos uno de los tres criterios siguientes:

1. Está en Riesgo de Pobreza, es decir, el hogar cuenta con una renta inferior al Umbral de pobreza, es decir, el 60 % de la mediana de la renta nacional equivalente en unidades de consumo. Para el año 2016, el Umbral de pobreza en España se fijó en 8.208,5 €, es decir, 684 € mensuales para un hogar compuesto por una sola persona (EAPN, 2017).

2. Está en Privación Material Severa (PMS), es decir, vive en un hogar en el que sus miembros no pueden permitirse al menos cuatro de nueve conceptos o ítems de consumo básico definidos a nivel europeo:

1. Ha tenido retrasos en el pago de gastos relacionados con la vivienda principal (hipoteca o alquiler, recibos de gas, comunidad...) en los últimos 12 meses.
2. No puede permitirse mantener la vivienda con una temperatura adecuada.
3. No puede permitirse ir de vacaciones al menos una

semana al año.

4. No puede permitirse una comida de carne, pollo o pescado al menos cada dos días (o su equivalente vegetariano).

5. No tiene capacidad para afrontar gastos imprevistos (por un importe de hasta 650 €).

6. No puede permitirse disponer de teléfono.

7. No puede permitirse disponer de un televisor en color.

8. No puede permitirse disponer de una lavadora.

9. No puede permitirse disponer de un automóvil.

3. Vive en un hogar con baja intensidad de trabajo (BITH).

La intensidad de trabajo por hogar se define como la relación entre el número de meses trabajados efectivamente por todos los miembros del hogar y el número total de meses que, en teoría, podrían trabajar como máximo todas las personas en edad de trabajar del hogar. El indicador comprende a las personas de 0 a 59 años que viven en hogares con una intensidad de empleo inferior a 0,2.

De forma generalizada es conveniente la utilización del IPREM frente al SMI (como se ha hecho recientemente al definir los beneficiarios del Bono Social Eléctrico), dado que el IPREM se ha diseñado para este tipo de ayudas, si bien ambos son instrumentos similares y válidos. Las rentas de integración (RMI o similar), por el contrario, tienen la ventaja de que se refieren a un nivel de renta concreta de la unidad convivencial, que queda acreditado de forma más directa, si

bien puede considerarse un nivel demasiado bajo de ingresos, por lo que es un tipo de criterio de asignación complementario a los otros dos, es decir, podría contemplarse conceder, por defecto, ayudas o bonificaciones a todos los beneficiarios del RMI y complementar los beneficiarios con aquellos que no superasen determinado umbral referido a un número de veces el IPREM (o el SMI, en su caso).

Respecto a la tasa AROPE se considera que se trata de un indicador que, al ser agregado, contempla grados de vulnerabilidad muy diferentes. En ese sentido, podría utilizarse parcialmente contemplando aquellos que cumplen dos de los tres indicadores recogidos en el AROPE, por ejemplo, los que simultáneamente se encuentran bajo el indicador de pobreza y de desempleo.

Debe mencionarse la aprobación del Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura de consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores de energía eléctrica, dado que en él se definen una serie de categorías que marcan la figura de consumidor vulnerable de energía eléctrica. Se describen a continuación las categorías y límites de renta que determinan tal condición.

Según el artículo 3 del citado real decreto, se considera consumidor vulnerable de energía eléctrica y tienen derecho al bono social los suministros que, siendo personas físicas en su vivienda habitual acogidos al Precio Voluntario del Pequeño

Consumidor (PVPC), cumplan alguno de los requisitos siguientes:

- a) Que su renta o, en caso de formar parte de una unidad familiar, la renta conjunta anual de la unidad familiar a que pertenezca sea igual o inferior:
 - a 1,5 veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM) de 14 pagas, en el caso de que no forme parte de una unidad familiar o no haya ningún menor en la unidad familiar;
 - a 2 veces el índice IPREM de 14 pagas, en el caso de que haya un menor en la unidad familiar;
 - a 2,5 veces el índice IPREM de 14 pagas, en el caso de que haya dos menores en la unidad familiar.
- b) Estar en posesión del título de familia numerosa.
- c) Que el propio consumidor o, en el caso de formar parte de una unidad familiar, todos los miembros de la misma que tengan ingresos sean pensionistas del Sistema de la Seguridad Social por jubilación o incapacidad permanente, percibiendo la cuantía mínima vigente en cada momento para dichas clases de pensión, y no perciban otros ingresos.

3.2.1.2 Criterios indirectos de renta y otros aspectos sociales

La introducción de este tipo de criterios pretende o tiene como fin atender a una serie de objetivos. En primer lugar,

algunos de ellos se establecen para personalizar o establecer un factor corrector en los criterios o umbrales escogidos, con el fin de evitar dejar fuera a hogares con problemas de asequibilidad por aplicar un umbral o requisito demasiado general; por ejemplo, modificar criterios en función del número de miembros del hogar, para evitar que hogares muy diferentes tengan la misma consideración en umbrales como el consumo.

En segundo lugar, algunos de los criterios propuestos pretenden simplificar o aplicar criterios más generales, que sean fácilmente contrastables y que encierren, a priori, un alto porcentaje de hogares en situación de vulnerabilidad.

En tercer lugar, se describen algunos criterios que no se plantean para recoger una situación de vulnerabilidad del hogar ni para establecer un factor corrector o de simplificación del procedimiento, sino para apoyar o primar determinadas características o políticas sociales; discapacidad, ser víctima de terrorismo o de violencia de género, ser familia numerosa, etc. Quienes cumplen estos criterios pueden, o no, tener problemas de asequibilidad para asumir el pago de la factura, pero puede decidirse que, al margen de ello, sean beneficiarias de determinada ayuda o bonificación por los motivos mencionados.

Se describe a continuación los indicadores más utilizados:

- Criterio relacionado con el número de integrantes en el hogar: el número de personas que viven en un hogar determina el consumo de agua del mismo; cuantas más personas forman parte, más consumo se realiza y, al contrario de lo que sucede con la energía, no hay un factor alto de optimización.

En la mayoría de los casos las estructuras tarifarias priman el ahorro, aplicando un precio más bajo en los consumos iniciales y aumentando el valor en los bloques de consumo más altos.

No obstante, también son muchos los casos en los que dichas tarifas, que se diferencian por tramos de consumo, también tienen en consideración el número de integrantes de cada hogar, de manera que se establece una bonificación en la estructura tarifaria. En general, para determinar el número de personas que habitan una vivienda, los operadores se respaldan en el padrón municipal

- Familia numerosa: la familia numerosa también está relacionada con el número de personas que puede vivir en un hogar, si bien, la utilización de este criterio tiene un componente de apoyo a la política familiar.

Según la Ley 40/2003, de Protección a las Familias Numerosas se considera familia numerosa a aquella compuesta por:

- Uno o dos ascendientes (padre, madre o a ambos conjuntamente cuando exista vínculo conyugal y, en su caso, al

- cónyuge de uno de ellos o persona o personas que tuvieran a su cargo la tutela o acogimiento familiar permanente o pre adoptivo de los hijos, siempre que éstos convivan con ella/s y a sus expensas) con tres o más hijos, sean o no comunes.
- Uno o dos ascendientes con dos hijos, sean o no comunes, siempre que al menos uno de éstos sea discapacitado o esté incapacitado para trabajar.
 - Dos ascendientes, cuando ambos fueran discapacitados, o, al menos, uno de ellos tuviera un grado de discapacidad igual o superior al 65%, o estuvieran incapacitados para trabajar, con dos hijos, sean o no comunes.
 - El padre o la madre separados o divorciados, con tres o más hijos, sean o no comunes, aunque estén en distintas unidades familiares, siempre que se encuentren bajo su dependencia económica, aunque no vivan en el domicilio conyugal.
 - El padre o la madre con dos hijos, cuando haya fallecido el otro progenitor.
 - Dos o más hermanos huérfanos de padre y madre sometidos a tutela, acogimiento o guarda que convivan con el tutor, acogedor o guardador, pero no se hallen a sus expensas.

- Tres o más hermanos huérfanos de padre y madre, mayores de 18 años, o dos, si uno de ellos es discapacitado, que convivan y tengan una dependencia económica entre ellos.

Los requisitos que deben cumplir los hijos/as para que se les reconozca o mantenga la condición de familia numerosa son:

- Ser solteros y menores de 21 años, salvo que sean discapacitados o estén incapacitados para trabajar. Podrá ampliarse tal límite hasta los 25 años en caso de estudios o que trabajando la retribución mensual no supere el Salario Mínimo Interprofesional.
- Convivir con el ascendiente o ascendientes (la separación transitoria por estudios, trabajo, salud, etc. no rompe esa convivencia).
- Depender económicamente del ascendiente o ascendientes.

Se clasifica la familia numerosa en dos categorías, general (antes definida) y especial, cumpliéndose para estas las siguientes condiciones:

- Las de cinco o más hijos.
- Las de cuatro hijos de los cuales al menos tres procedan de parto, adopción o acogimiento permanente o pre-adoptivo múltiples.
- Las de cuatro hijos cuando los ingresos anuales de la unidad familiar, divididos por el número de miembros

que las componen, no superen en cómputo anual el 75% del salario mínimo interprofesional vigente, incluidas las pagas extraordinarias.

Finalmente señalar que, a los efectos de clasificación, cada hijo discapacitado o incapacitado para trabajar computará como dos.

- Criterios relacionados con la percepción de pensiones: la percepción de una pensión puede suponer, en sí mismo, un criterio para ser beneficiario de determinada bonificación, dado que determinan cierta vulnerabilidad. No obstante, es necesario distinguir todas las clases, dado que existen situaciones de renta y vulnerabilidad muy diferentes entre unas y otras.

En primer lugar, hay que distinguir entre:

- Pensiones contributivas: prestaciones económicas que se conceden cuando se acreditan un periodo mínimo de cotización a la Seguridad Social y cuya cuantía se determina por las aportaciones efectuadas por el trabajador y el empresario (en caso de trabajadores por cuenta ajena). Pueden ser de jubilación, incapacidad permanente o fallecimiento.
- Pensiones no contributivas: aquellas prestaciones económicas que se conceden a aquellos ciudadanos a los que se

les reconoce determinada situación de necesidad que requiere que sea protegible y carezcan de recursos suficientes para su subsistencia en los términos legalmente establecidos, aun cuando no hayan cotizado nunca o el tiempo suficiente para alcanzar las prestaciones del nivel contributivo anteriormente descrito. Las competencias de estas pensiones están otorgadas a las Comunidades Autónomas y a las Direcciones provinciales del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) en las ciudades de Ceuta y Melilla. Son situaciones de mayor vulnerabilidad que en el caso anterior. Dentro de esta modalidad, se encuentran las pensiones de jubilación y las de incapacidad permanente, descritas en el punto anterior.

- El Seguro Obligatorio de Vejez e Invalidez (SOVI) es un régimen residual, que se aplicaba antes del actual sistema de Seguridad Social, y que cubre la jubilación e invalidez de los profesionales que cotizaron antes de 1967, siendo incompatible con algunas de las prestaciones derivadas del sistema de Seguridad Social. Dada la extinción de este régimen, cada vez son muchas menos las personas que lo poseen, si bien aún hay personas a las que se les aplica y debe tenerse en consideración a la hora de establecerse la normativa.
- Criterio basado en la situación de desempleo en el hogar
Uno de los criterios que se puede establecer es que el titular, algunos de los miembros de la unidad convivencial o todos, según el grado de exigencia que se quiera establecer,

se encuentre en situación de desempleo. Es una forma de ayudar ante la situación de vulnerabilidad que puede generarse cuando se pierde el empleo, aunque sea de forma temporal.

Podría utilizarse también el indicador de hogar con baja intensidad de trabajo (BITH), explicado en el apartado referido al indicador AROPE.

En estos casos, se puede contemplar establecer como requisito que los desempleados estén en búsqueda activa de empleo, mediante su inscripción en los servicios de empleo de las Comunidades Autónomas, para incentivar las políticas de empleo.

- Criterios de edad en el hogar

Otro de los criterios consiste en establecer beneficiarios según rango de edad, especialmente a partir de la tercera edad, sin necesidad de tener que estar cobrando una prestación. Son criterios que no tienen en cuenta situación de renta, salvo que se especifique, sino que asumen que, a determinada edad, las rentas que se perciben son generalmente más bajas y son mecanismos de asignación fáciles de establecer. Son mecanismos menos utilizados porque captan peor las situaciones de vulnerabilidad.

3.2.1.3 Criterios Territoriales

A nivel municipal existen Administraciones Locales que han analizado cuáles son las áreas de mayor vulnerabilidad

social, combinando distintas variables (desempleo, renta, inmigración, envejecimiento, desigualdad, calidad de la edificación, servicios, etc.), análisis que permiten identificar aquellos barrios o áreas de los municipios con mayores problemas y en los que se pueden priorizar actuaciones y asignar beneficiarios por el hecho de residir en un barrio vulnerable, independientemente de la situación individual.

Estos instrumentos son eficientes en su aplicación y asignación, dado que a través de la dirección del titular es posible su aplicación directa, aunque al no analizar situaciones individuales no aseguran que se asignen, en todos los casos, a hogares vulnerables. Asimismo, para aplicar dicho criterio es necesario que la Administración Local haya realizado dicho mapa y lo mantenga actualizado, lo que supone unos recursos que pueden no estar al alcance de todas las Entidades Locales.

Asimismo, la utilización de este criterio es una forma de apoyar las políticas socio territoriales locales.

3.2.1.4 Otros criterios

Existe la posibilidad de introducir otros criterios relacionados también con otras políticas sociales que, en función del contexto social en el que se apliquen, pueden tener más o menos sentido, por lo que debe analizarse en cada contexto. Estos son, por ejemplo, aplicar bonificaciones a víctimas del terrorismo, violencia de género, refugiados, etc.

3.2.2 Procedimiento de solicitud, acreditación y validación de beneficiarios

Para acreditar cada situación descrita anteriormente es necesario que el beneficiario presente la documentación acreditativa necesaria. La dificultad al recopilar esta documentación y el llevar a cabo el proceso de verificación condicionarán la eficiencia del proceso administrativo y, por tanto, el proceso hasta conceder la bonificación. Una alternativa viable es que la administración competente, previa autorización del beneficiario, pueda consultar directamente a cada administración acreditadora para validar la información suministrada. Esto tiene su importancia si lo que se quiere es favorecer el acceso a este tipo de mecanismos a la población que lo requiere.

Para ello es necesario elegir aquellos criterios de selección que, además de tener por objetivo alcanzar de la forma más exacta a la población que se requiere en cada caso, permitan a su vez llevarse a cabo con sistemas de verificación fiables y ágiles, que no compliquen en extremo el proceso de comprobación. Pueden existir criterios que siendo más ajustados pueden conducir a procesos administrativos más largos y complejos, que dilaten e inhiban las solicitudes de los mecanismos de acción social y que al final no permitan atender a determinadas situaciones de urgencia por ser excesivamente complejos y lentos. Se debe, por tanto, tratar de hacer un balance entre estas situaciones y se recomienda

establecer requisitos de aplicación automática de los mecanismos de acción social puestos en marcha para el abastecimiento y saneamiento de agua, por ejemplo, en casos concretos como los perceptores de otras ayudas como el bono social eléctrico o las rentas mínimas de inserción. Para ello será necesario establecer un sistema de coordinación que permita llevarlo a cabo y facilite dicha aplicación automática.

En el siguiente cuadro se reúne la posible documentación que en cada caso es posible exigir al potencial beneficiario.

Tabla 1 Detalle de los criterios de selección de beneficiarios de mecanismos de acción social, documentos acreditativos de cada condición y administración o entidad que expide el documento acreditativo.

| Criterios de selección de beneficiarios de Mecanismos de Acción Social | | Documento acreditativo | Administración o entidad que expide el documento acreditativo | |
|--|---|---|--|--|
| Criterios indirectos de renta u otros sociales | Nº miembros en el hogar o unidad convivencial | Número de personas que habitan cada vivienda | <ul style="list-style-type: none"> • Certificado de empadronamiento o documento municipal oficial equivalente | Competencia municipal |
| | Familia numerosa | Familia numerosa general o especial | <ul style="list-style-type: none"> • Título en vigor de familia numerosa por la administración autonómica competente | Competencia autonómica |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • Certificado de familia numerosa por la comunidad autónoma o municipal competente • Libro de familia | |
| | Pensiones contributivas y no contributivas | Jubilación | <ul style="list-style-type: none"> • Certificado de la acreditación de la condición de pensionista o perceptor de otras prestaciones de la seguridad social • Recibo del pago de la pensión | INSS |
| | | Incapacidad (total, absoluta o gran invalidez) | <ul style="list-style-type: none"> • Certificado de incapacidad • Resolución del reconocimiento del grado de discapacidad • Certificado de la acreditación de la condición de pensionista o perceptor de otras prestaciones de la seguridad social • Recibo del pago de la pensión | INSS |
| | | Viudedad u orfandad | <ul style="list-style-type: none"> • Certificado de la acreditación de la condición de pensionista (viudedad u orfandad) o perceptor de otras prestaciones de la seguridad social • Recibo del pago de la pensión viudedad u orfandad | INSS |
| | SOVI | | <ul style="list-style-type: none"> • Certificado de la acreditación de la condición de pensionistas o perceptor de otras prestaciones de la seguridad social • Recibo del pago de la pensión | INSS |
| | Desempleo | | <ul style="list-style-type: none"> • Certificado de situación de ser o no beneficiario de prestaciones por desempleo • Certificado de prestación actual por desempleo donde se indique la prestación mensual que se recibe y el periodo concedido | SEPE. (Servicio Público de Empleo Estatal) |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • Tarjeta de demanda de empleo | SEPE o CCAA |
| | Otros | Víctimas del terrorismo | <ul style="list-style-type: none"> • Resolución del Ministerio del Interior del reconocimiento de la condición de víctimas del terrorismo • Resolución judicial por el que se concluye el procedimiento penal | Ministerio del Interior Juzgado |
| Refugiados | | <ul style="list-style-type: none"> • Certificado de estatus de refugiado | Ministerio del Interior | |

| Criterios de selección de beneficiarios de Mecanismos de Acción Social | | Documento acreditativo | Administración o entidad que expide el documento acreditativo | |
|--|---|--|--|--------------------------|
| Criterios indirectos de renta u otros sociales | Otros | Víctimas de violencia de género <ul style="list-style-type: none"> • Sentencia definitiva y firme que condene al agresor. • Resolución judicial por la que concluye el procedimiento penal de la que se deduzca que la mujer ha sido víctima de violencia de género. • Orden de protección vigente, o Informe del Ministerio Fiscal que indique la existencia de indicios de que la persona solicitante es víctima de violencia de género hasta tanto se dicte la orden de protección. • Resolución judicial que hubiere acordado medidas cautelares penales, siempre que estas estén en vigor. • Certificación/informe de los servicios sociales de la Administración Pública Autonómica o Local. También quedará acreditada la condición de víctima de violencia de género mediante certificado emitido por una institución especializada en el que conste que la desempleada está siendo atendida dentro de un programa de atención a las víctimas, subvencionado por una Administración Pública concreta. | Juzgado Ministerio Fiscal Servicios sociales | |
| Criterios basados en renta | IPREM | <i>Ambos instrumentos, IPREM y SMI, deben contrastarse con la renta del solicitante</i> | • Copia de la declaración de IRPF del último ejercicio | AEAT |
| | SMI | | • Certificado tributario de IRPF donde se indique que el contribuyente no esté obligado a presentar la declaración de IRPF | AEAT |
| | | | • Copia de la declaración de patrimonio del último ejercicio | AEAT |
| | | | • Nómina | Empresa o persona física |
| RMI | El RMI determina un nivel de renta por cada comunidad autónoma | • Resolución de la concesión de la Renta Mínima de Inserción o reconocimiento de la percepción de la RMI | Competencia autonómica | |
| Criterios generales | Documentación General o que puede aplicarse para varios criterios | | • Solicitud específica | Operador de agua |
| | | | • DNI | Policía Nacional |
| | | | • Factura del contrato de agua | Operador de Agua |
| | | | • Certificado de empadronamiento o documento municipal oficial equivalente | Competencia municipal |
| | | | • Informe favorable / desfavorable de trabajador social | Servicios sociales |
| | | | • Informe favorable / desfavorable de ONG acreditada | ONG acreditada |

3.2.3. Requisitos generales de los beneficiarios

Además de los criterios de asignación exigidos a cada tipo de beneficiario para poder acogerse a las bonificaciones, es posible considerar otros requisitos generales que tengan por objeto, entre otros, comprobar criterios de selección generales en la concesión de las bonificaciones y ayudas o evitar duplicidades con otras ayudas. Se detallan estos requisitos adicionales:

- Que la vivienda a la que se aplica la bonificación sea residencia habitual del beneficiario y no se apliquen en una segunda residencia. En algunos casos, basta con la comprobación por el padrón municipal (salvo excepciones debidamente justificadas), si bien en otros casos, para evitar fraudes en el padrón, se comprobará que la vivienda está habitada verificando un consumo de agua continuado.
- Que, en coordinación con los servicios sociales, siempre respetando las especificaciones marcadas por la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD), se establezca algún procedimiento o requisito de control para comprobar la existencia de otras ayudas que puedan solaparse, sean incompatibles o estén destinadas para el mismo pago. En estos casos, debe indicarse claramente en la normativa qué subvenciones o ayudas son, o no, compatibles, así

como detallar cuáles y cómo deben ser informadas para evitar problemas para el beneficiario y que tenga que devolver ayudas a posteriori. En este sentido, la futura puesta en marcha de la Tarjeta Social Universal, que pretende registrar todas las prestaciones económicas que conceden las Administraciones Públicas o que proceden de fondos públicos, podría ser un instrumento para facilitar la comprobación de este tipo de cuestiones.

- Asimismo, igualmente en coordinación con los servicios sociales, cabe la posibilidad de contemplar si se establece como requisito no tener pendiente la justificación de otras ayudas sociales concedidas con anterioridad. Se aconseja que se aplique sólo en los casos que sea verdaderamente necesario porque pueda incurrirse en algún grado de fraude, dado que hacerlo de forma generalizada puede generar un aumento de la burocracia que impida al potencial beneficiario acogerse a la bonificación
- Otro aspecto es contemplar que el beneficiario esté al corriente de pago de las facturas de agua en el momento de disfrutar la bonificación. Esto puede suponer una barrera de acceso a este tipo de ayudas a hogares vulnerables que no pueden hacer frente a sus facturas, por lo que es aconsejable valorar en profundidad este aspecto antes de incluirlo como requisito. Establecer este requisito sin, por ejemplo, ofrecer condiciones flexibles para el pago de la deuda podría agravar la

situación de vulnerabilidad del hogar. Por ello, y dada la dificultad administrativa que existe, en algunos casos, para el pago de deudas por parte de la administración o para condonar las mismas, se puede establecer un plan de pago progresivo que permita restituir la situación. Para ello, una estrecha coordinación con los servicios sociales competentes puede favorecer que haya un análisis global de la situación del beneficiario y se cuente con sus orientaciones a la hora de establecer las cuantías y plazos para el pago de la deuda.

- Otros requisitos relacionados con la regulación administrativa del beneficiario con la operadora como:
 - Contrato de agua a nombre del solicitante o beneficiario, o contrato de agua a nombre de alguno de sus ocupantes beneficiarios.
 - Se puede solicitar la domiciliación de la factura, sin hacerlo obligatorio.
 - Facilitar la lectura necesaria de contadores que estén en el interior de las viviendas.

3.2.4. Cuantía de la bonificación

Dado que el servicio de agua urbana es de titularidad municipal, son estos titulares los que deciden las tarifas, las estructuras tarifarias a aplicar y la cuantía de las bonificaciones. No existe una convención del tipo de reducciones a realizar en

función del tipo de beneficiario, dado que depende del sistema de tarifas de partida y de la problemática social de cada ámbito.

En primer lugar, para aplicar las bonificaciones, hay que tener en cuenta que suele generarse una distribución en la tarifa entre la parte fija y la parte variable. Como ejemplo, una bonificación importante en la cuota fija genera mayor porcentaje de reducción en la factura final de un usuario que consuma volúmenes reducidos, ya que el valor de la parte variable será menor con respecto al total de la factura que la de un usuario que consuma grandes volúmenes de agua.

Las bonificaciones en la parte variable suelen realizarse en los primeros bloques de consumo, de manera que se prima el consumo responsable. También se recomienda que se tenga en consideración el número de habitantes de la unidad convivencial.

En la parte variable de la tarifa, hay que tener en cuenta tres factores que suelen determinar la estructura de tarifa:

- Número de bloques de consumo
- Tamaño de cada uno de los bloques de consumo
- Precio de los bloques

En la mayoría de los servicios de agua urbana en España, el precio del agua se determina a través de una tarifa “progresiva”, es decir, que al aumentar el volumen consumido, se

incrementa el precio unitario del agua, de manera que en los primeros metros cúbicos consumidos (denominados en las tarifas “bloques” de consumo) el precio unitario es más bajo que el que se aplican en los siguientes metros cúbicos de agua consumida. El establecimiento de esta progresividad es un elemento clásico en el sector y que esencialmente está destinado a primar los consumos bajos, responsables e incentivar el ahorro y la eficiencia.

Por tanto, las bonificaciones en la parte variable pueden llevarse a cabo de dos formas:

- Aplicando una modificación en los bloques de consumo. A los beneficiarios se le asignan los precios de un bloque de consumo inferior a otro u otros superiores. Por ejemplo, que el precio del bloque 2º de tarificación sea el establecido para el 1º bloque en caso de ser beneficiario (lo que en la práctica significa ampliar el primer bloque hasta el límite del segundo).
- Aplicando descuentos (cantidad o porcentaje) a los beneficiarios asignados a los precios de uno o varios bloques de consumo. En algunos casos se aplica una bonificación total al primer tramo de consumo.

Otro de los aspectos a tener en cuenta a la hora de establecer las bonificaciones es determinar si se aplica a todo el ciclo urbano del agua, abastecimiento, alcantarillado y depuración y si se aplican a todos los conceptos de la factura, incluyendo cánones, impuestos, etc.

Desde esta Guía se recomienda aplicar las bonificaciones a todo el ciclo para ofrecer una respuesta global, si bien, en función del modelo de gestión, lograr esto puede exigir que sea necesario alcanzar acuerdos entre distintas entidades cuando la gestión del ciclo está compartida. Esto ocurre, por ejemplo, cuando el saneamiento es gestionado por otra entidad diferente. Si en estos casos no se establecen acuerdos entre ambos, las bonificaciones que se apliquen pueden tener un impacto poco significativo, al aplicarse sólo sobre una parte de la factura.

También pueden existir distorsiones en los casos en los que la factura del agua aglutina otros servicios municipales como, por ejemplo, la tasa de gestión de residuos. En esos casos, puede ocurrir lo mismo, que el beneficiario no perciba de manera significativa la ayuda, al producirse únicamente sólo sobre el agua y no sobre los otros conceptos. En este sentido, es necesario que se comunique adecuadamente el desglose de todos los servicios que se computan y las ayudas que en cada caso se destinen, para que el ciudadano esté bien informado. También es posible, en coordinación con el resto de departamentos municipales, extender la bonificación a todos los servicios recogidos en la factura, entendiendo que quienes están teniendo dificultades para el pago de la factura del agua también tendrán dificultades para el pago de otros servicios municipales.

Por tanto, se considera que la cooperación interadministrativa en este ámbito es fundamental.

Finalmente, se recomienda analizar el impacto que dicho sistema está generando para mejorar la asequibilidad del coste del agua en los hogares, con el objeto de ajustar en sucesivas reformas el sistema de bonificaciones y mejorarlo. En definitiva, llevar a cabo un proceso de evaluación y de actualización de los requisitos para mejorar, de forma continua, las ayudas concedidas.

3.2.5 Renovación

Dado que los Mecanismos de Acción Social están referidos en su mayor parte a situaciones de vulnerabilidad del hogar que pueden cambiar, tanto a mejor como a peor, es necesario establecer sistemas de revisión para actualizar su vigencia o cambio en sus condiciones.

Para ello, es conveniente que la normativa reguladora de estos mecanismos valore tener en cuenta una serie de aspectos en el proceso de renovación:

- Establecer la obligación por parte del beneficiario de comunicar a la administración competente por los cauces que se hayan establecido en su solicitud u otros que se establezcan, el cambio de las condiciones por las que ha sido beneficiario.
- Establecer un periodo (se sugiere como mínimo dar un mes de plazo) para realizar dicha comunicación desde el momento en que las condiciones han sido variadas.

- Establecer en un periodo concreto (se sugiere anual, dado que varios de los criterios poseen una revisión anual) para que los beneficiarios vuelvan a aportar la documentación acreditativa por la que han sido beneficiarios con el objetivo de reducir los posibles casos de fraude que pudiera haber. Se sugiere que dichas renovaciones de documentación acreditativa sean avisadas por el operador o la administración competente al beneficiario con antelación (dos o tres meses) con el objeto de garantizar que el beneficiario pueda ejercer su derecho de renovación.
- La operadora debe informar al beneficiario del inicio de aplicación de una tarifa social o fondo, así como, con suficiente antelación, del vencimiento de la aplicación de la misma, para que pueda iniciar los trámites en el caso que siga cumpliendo los requisitos.
- Establecer mecanismos para que la administración, en especial, los servicios sociales, comuniquen a la operadora aquellos beneficiarios que no han renovado su condición de vulnerabilidad o han dejado de tener tal condición, para que pueda el operador proceder en consecuencia.
- Valorar que las renovaciones puedan ser automáticas sin necesidad de que sea presentada documentación ninguna por parte del beneficiario, especialmente en aquellos criterios en que la administración competente pueda realizar comprobaciones de forma directa. Esto permite garantizar mejor el derecho de acceso a estos mecanismos y reducir la carga burocrática a la que se tiene que enfrentar el beneficiario.

3.2.6 Pérdida de la condición de beneficiario por causas distintas a la caducidad

Es necesario establecer, dentro de la normativa que se establezca, aquellas situaciones por las que un beneficiario puede perder tal condición. En este sentido, se han identificado las siguientes opciones a analizar:

- Solicitudes falseadas u ocultamiento de datos.
- No atender a los requerimientos documentales de la administración competente para acreditar suficientemente la condición de beneficiario en la solicitud o renovación de la misma.
- Falta de correspondencia entre los datos ofrecidos en la solicitud y las situaciones acreditadas. Esto sucede, por ejemplo, con los datos del empadronamiento. Dado que en muchos casos la población no regula su situación de empadronamiento, es conveniente establecer un periodo para permitir al solicitante que regule dicha situación o lo subsane antes de hacer efectiva la pérdida de su condición de beneficiario.
- Informe desfavorable de los servicios sociales de la administración competente al acreditar situaciones distintas a las condiciones que permiten ser el beneficiario.

- No comunicar cambios de los datos presentados en los periodos establecidos que modifiquen la situación por la que se le concedió el mecanismo de acción social.

3.2.7 Comunidades de propietarios con agua centralizada

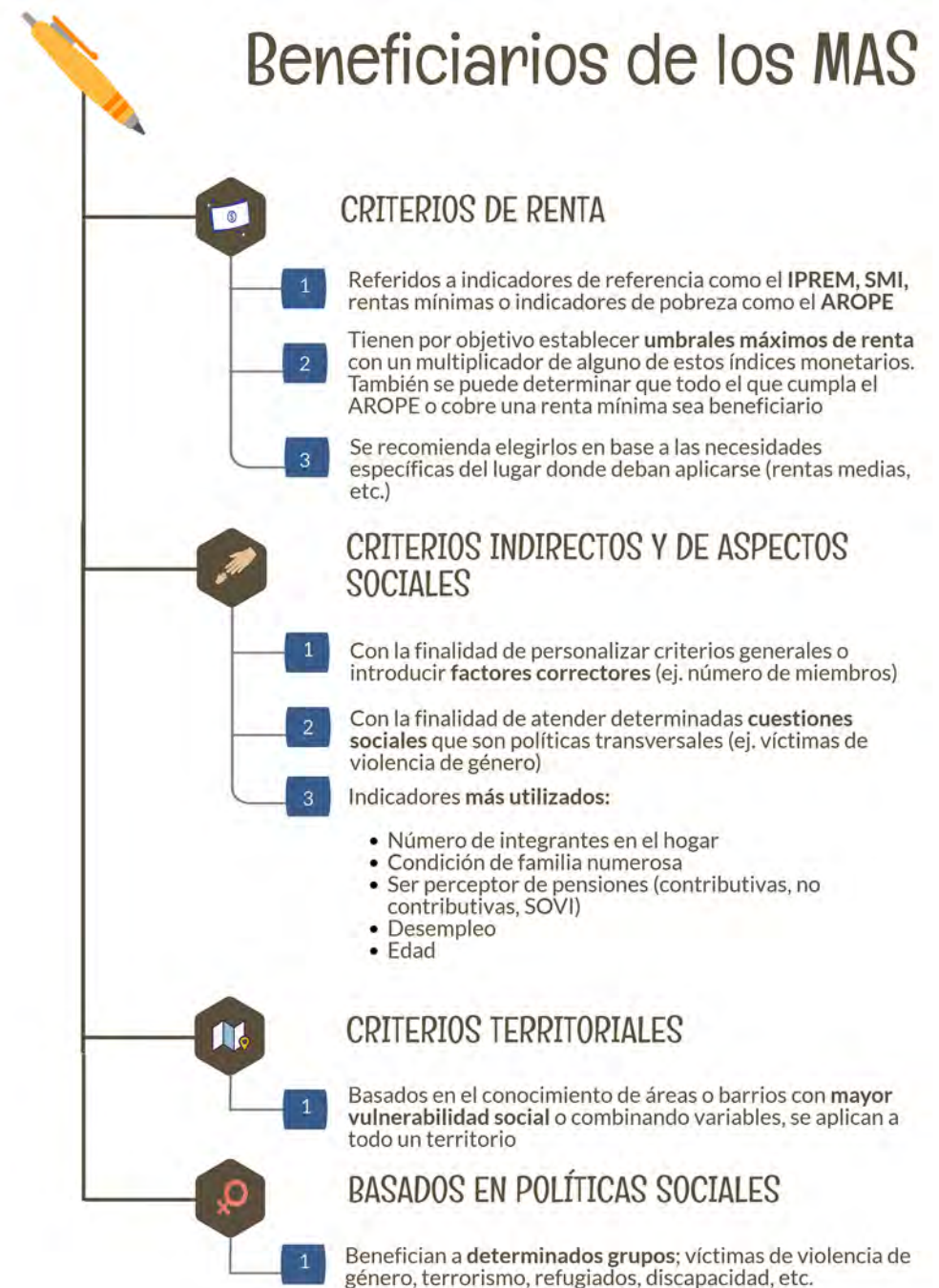
En determinados edificios plurifamiliares que cuentan con comunidades de propietarios que poseen los servicios de suministro de agua de forma centralizada, el operador de agua posee sólo un contrato con la propia comunidad como titular y con sólo un contador, que mide el consumo de todo el edificio, sin posibilidad de discriminar consumos entre las distintas viviendas. En estos casos, las bonificaciones a las que pudiera tener derecho alguno de los propietarios o habitantes de alguna de las viviendas no pueden ser aplicadas directamente por el operador, sino que tendrían que hacerse a través de la propia Comunidad de Propietarios.

En estos casos, es oportuno diseñar la fórmula adecuada para que la bonificación se aplique a la factura que se tramita a la Comunidad de Propietarios y esta pueda ser trasladada al beneficiario en cuestión, en función del método de reparto del coste de agua que la Comunidad de Propietarios tenga establecido.

En este sentido, para facilitar la operativa de aplicación, se puede establecer para estos casos alguna obligación, como

la necesidad de que dichas Comunidades de Propietarios tengan instalados contadores individuales en cada vivienda, con un servicio de lectura independiente, que permita un reparto de costes por consumo, y que permita, a su vez, aplicar las bonificaciones al igual que cualquier otro beneficiario que posea un contrato directamente con el operador.

Figura 2 Resumen de los principales tipos de beneficiarios de los Mecanismos de Acción Social.



3.3 FONDOS DE SOLIDARIDAD O FONDOS SOCIALES

3.3.1 Definición, constitución y objetivos de los Fondos de Solidaridad

Los Fondos de Solidaridad o Fondos Sociales son instrumentos que están provistos de determinados recursos económicos dedicados a hacer frente a los costes de los suministros básicos de determinados hogares o unidades convivenciales que no pueden asumirlos.

Existen dos formas básicas de fondos:

- Fondos de Solidaridad dedicados específicamente a pagar los servicios de abastecimiento y saneamiento de agua, normalmente gestionados por el operador o por la Administración Local competente en materia de agua.
- Fondos de Solidaridad más amplios, que cubren suministros básicos y en los que el agua es uno de ellos. Normalmente en estos casos son los servicios sociales quienes los gestionan.

Este Mecanismo de Acción Social está siendo implementado en multitud de municipios, ya sea de manera individual o conjugada con una bonificación de la tarifa. En muchos casos, los Fondos de Solidaridad atienden a la población más vulnera-

ble, aquella que no puede económicamente hacer frente a los gastos de los recursos más básicos y para la que las bonificaciones son un instrumento insuficiente, en el caso concreto de las facturas de agua.

La constitución de estos fondos puede realizarse por diversas fuentes financieras diferentes. En el caso de fondos específicos en materia de abastecimiento y saneamiento de agua pueden proceder de:

- El operador de abastecimiento y/o saneamiento.
- Las Entidades Locales.
- Terceros donantes (públicos o privados).

En el caso en el que los fondos proceden del operador, la financiación del Fondo se traslada a la generalidad de los usuarios, que contribuyen en función de sus consumos y de una forma progresiva.

Si se hace con fondos de las Entidades Locales, se realiza a través de sus presupuestos municipales, por lo que se traslada la financiación del Fondo a toda la ciudadanía. Asimismo, es posible decidir fórmulas mixtas donde un porcentaje del fondo se recauda a través de la tarifa y el restante se realiza a través de los presupuestos municipales u otras fuentes.

Los objetivos del Fondo en relación a los servicios de abastecimiento y saneamiento pueden ser diversos, según se reglamenten los mismos.

- Evitar cortes de agua para las unidades convivenciales más vulnerables.
- Permitir el pago de facturas atrasadas y futuras, hasta que la situación de vulnerabilidad se solvete. Puede diseñarse un Fondo que pague a fondo perdido facturas y/o permita facilidades de financiación del pago, en función de las condiciones que se establezcan.
- En muchos casos, obliga a adoptar medidas de ahorro y gestión eficiente de agua, que pueden estar financiadas por el propio Fondo, en los casos que se detecten consumos domésticos altos.

Finalmente señalar que, en general, este tipo de instrumentos se desarrollan reglamentariamente por la administración, entidad u operador que lo gestiona o, en su caso, por una ordenanza municipal.

3.3.2 Asignación de beneficiarios y documentación acreditativa

La determinación de los beneficiarios para acceder a este tipo de fondos puede venir básicamente por las siguientes vías:

- **Servicios Sociales:** son los Servicios Sociales de la administración competente quienes, a través de valoraciones de

vulnerabilidad integrales, determinan quiénes son los que deben acceder a este tipo de fondos para que se les pueda facilitar el pago del servicio de abastecimiento y saneamiento.

- **ONG acreditadas:** algunas Entidades Locales, a través de acuerdos de colaboración y bajo unos determinados protocolos acordados, pueden acreditar el estado de vulnerabilidad de los potenciales beneficiarios. Se utilizan dichos servicios como sistema complementario al anterior, ya sea para asegurarse llegar al mayor tejido social posible, por saturación de los propios Servicios Sociales, etc.
- **Operador:** el operador es quien, a través de criterios de asignación objetivos, asigna los beneficiarios. En este sentido, se pueden utilizar criterios análogos a los descritos en el apartado de bonificaciones de tarifa.

En los dos primeros casos, donde el operador no es quien evalúa al beneficiario ni realiza la asignación, solicitará al mismo un informe de cumplimiento de los requisitos ya sea de los Servicios Sociales o de las ONG para acreditar la condición de beneficiario, en el caso de que así se determine. En el tercer caso, donde el operador es quien acredita la condición de beneficiario, deberá solicitar la documentación acreditativa en función de los criterios que finalmente determinen, que deberán ser objetivos y verificables y estar previamente determinados mediante ordenanza o pleno del ayuntamiento.

to. Puede observarse en el apartado de bonificaciones esta documentación acreditativa en función del criterio de asignación.

3.3.3 Procedimiento de solicitud, acreditación y validación de beneficiarios

El procedimiento para realizar la solicitud puede establecerse a través de alguna o varias de las siguientes vías, independientemente de quién sea el que acredite la condición de beneficiario:

- Por iniciativa del propio interesado, a través de oficinas, vía postal o vías telemáticas, etc., puestas a disposición por el operador
- Por comunicación directa de los Servicios Sociales
- Por comunicación directa de ONG acreditadas por la Entidad Local

La acreditación y la validación de los beneficiarios dependerán de quién sea el que determina la condición de beneficiario, debiendo de establecerse, en estos casos, mecanismos seguros de transmisión de información entre las entidades que participan en la aplicación del fondo.

Asimismo, el operador, además de requerir la asignación de beneficiario a los servicios sociales u ONG acreditadas, puede

valorar solicitar requisitos adicionales que deben cumplir los beneficiarios, como pueden ser los siguientes:

- Vivienda habitual del beneficiario del Fondo para evitar solicitantes con segunda residencia (se verifica generalmente a través del Padrón municipal).
- Mantener la vivienda habitada verificada por el consumo de agua. Se realiza para evitar que el beneficiario se beneficie del fondo en casos de segunda residencia. Una forma de verificar que es una vivienda habitual es constatando un consumo continuado de agua.
- Contrato de agua a nombre del solicitante o beneficiario y/o contrato de agua de una vivienda donde alguno de sus ocupantes es beneficiario de la ayuda. Se suele exigir para que exista correspondencia entre el beneficiario y el titular del suministro.
- Lectura necesaria de contadores interiores. Dado que aún existen suministros sin lectura de contadores, se exige este aspecto para verificar los consumos.
- Domiciliación de la factura. Se puede valorar indicar la necesidad de domiciliar la factura en la misma cuenta corriente en la que se realiza la transferencia desde el fondo, en los casos en los que se proceda de esta manera, de forma que exista mayor garantía para el cobro del pago, al ser la

cuenta de domiciliación la misma que recibe el apoyo económico del Fondo de Solidaridad.

- Estar al corriente del pago de facturas. En algunos casos este aspecto puede generar una barrera cuando lo que se pretende es ayudar a la población más vulnerable, que en ocasiones ya cuenta con facturas impagadas, por lo que se recomienda que el fondo pueda pagar deudas anteriores o plantear planes de pago adecuados a cada circunstancia, en los casos en los que sea posible, desde el punto de vista administrativo.
- En coordinación con los Servicios Sociales, podría establecerse el requisito de no tener pendiente la justificación de ayudas concedidas con anterioridad.
- En coordinación con los Servicios Sociales, se podrían establecer requisitos que especifiquen la compatibilidad con otras bonificaciones y ayudas. Como se indicaba, la puesta en marcha de la Tarjeta Social Universal podrá ser de gran utilidad en el futuro.
- Podría valorarse establecerse que los miembros desempleados de la unidad convivencial en edad de trabajar deben estar en búsqueda activa de empleo, con el objetivo de apoyar las políticas de empleo.

Las formas de acreditación de estos requisitos pueden encontrarse en el apartado 4.3.3. sobre las bonificaciones.

Asimismo, se puede establecer una vinculación obligatoria para ser beneficiario del Fondo con la aplicación de otros Mecanismos de Acción Social:

- Se puede establecer que sólo pueden ser beneficiarios del Fondo aquellos que previamente han analizado y solicitado, en su caso, las bonificaciones disponibles, con el objeto de optimizar la asignación de estos fondos. Se suele establecer porque en muchas ocasiones los potenciales beneficiarios no han solicitado previamente las bonificaciones a las que pueden tener derecho, según cada caso, por lo que, si bien pueden no ser suficientes, permiten minimizar el impacto del pago de las facturas.
- Otro criterio que puede establecerse es que para ser beneficiario del fondo es necesario que se aplique alguna medida de ahorro de consumo si se identifica que existe un consumo especialmente alto respecto a los consumos medios. De esta manera se puede colaborar para que en el presente y en el futuro realice un uso eficiente del recurso y minimizar el coste de sus facturas.

3.3.4 Cuantía de la ayuda

Uno de los aspectos clave es estimar la dotación del fondo para que sea suficiente para abordar las necesidades de los potenciales beneficiarios. Así, la experiencia de los ejercicios anteriores de los fondos ya puestos en marcha, la experien-

cia de otros municipios con similares características socioeconómicas o las propias previsiones de los servicios sociales en cuanto a estimaciones de suministros básicos que ya afrontan pueden ser indicadores adecuados para poner cifras al fondo de solidaridad.

Otra de las cuestiones a determinar es la cobertura que tendrá el fondo de solidaridad, es decir, a qué tipo de gasto se dedica la ayuda proveniente del fondo. Las opciones pueden ser básicamente algunas de las siguientes o combinaciones de las mismas:

- Deudas anteriores, lo que permitiría regularizar situaciones previas del beneficiario.
- Costes de mantenimiento de servicio, en el periodo de vigencia de la ayuda.
- Reconexión del suministro, en aquellos casos en los que, por errores en la detección de usuarios vulnerables, se ha llegado a finalizar el procedimiento de corte de suministro, el Fondo permite recobrar el acceso al suministro de agua sin coste.
- Coste de la contratación del servicio, cuando no tenga contrato escrito o a su nombre.

La siguiente cuestión a establecer sobre las características del Fondo es el tipo de ayuda, que puede aplicarse de forma igualitaria a todos los beneficiarios o de forma diferente en función del grado de vulnerabilidad:

- Ayuda a fondo perdido
- Ayuda financiera sin intereses o en condiciones ventajosas, mediante planes de pago establecidos o adaptados a cada caso particular
- Mixto

Otra de las características que deben determinarse en la normativa del Fondo es si se establece algún tipo de límite a las ayudas que se otorgan a través del fondo, para evitar consumos excesivos o abusivos:

- Límite de coste (euros) por periodo de facturación
- Límite de cantidad de consumo (m³) por periodo de facturación

Ambos factores (coste y consumo) están relacionados por la estructura tarifaria, por lo que se puede establecer sólo uno de los dos límites o establecerlo en los dos. En cualquiera de los dos casos hay que considerarlo teniendo en cuenta el número de miembros de la unidad convivencial.

Para ello, es necesario asegurar, si se establece un límite, que el mismo permita un consumo de agua suficiente. La Organización Mundial de la Salud establece que un consumo adecuado es de 100 litros por persona y día aunque en España el consumo medio en 2014 fue de 139 litros por persona y día (Fuente: INE: Encuesta sobre el suministro y saneamiento del agua). Si lo que se quiere es evitar consumos abusivos, se recomienda que el límite, ya sea en coste o consumo, se establezca en valores superiores a la media. También se puede proponer el consumo medio de cada abastecimiento, teniendo en cuenta el historial que posea y las características de sus infraestructuras.

Los costes que supongan la superación de los límites establecidos serán abonados por el beneficiario, con lo que se establece un incentivo para reducirlos. En algunos casos, la ayuda no conlleva la exención del pago de determinados conceptos incluidos en la factura (canon del agua, tasa de alcantarillado, TMTR e IVA).

Tal y como se ha comentado en el apartado relativo a bonificaciones, otra de las dificultades que requiere coordinación administrativa entre entidades, en determinados casos, se genera cuando los servicios urbanos del agua (abastecimiento, alcantarillado o vertido y depuración) están suministrados por distintos operadores o entidades. Los fondos deben atender al pago de todos los servicios integrados del agua, por lo que es conveniente que se establezcan

los mecanismos internos adecuados para facilitar a los beneficiarios el pago de todos los servicios.

3.3.5 Renovación y condiciones de cancelación o revocación

Este tipo de fondos suelen establecer una vigencia de las ayudas anuales, dado que las dotaciones de los mismos se suelen realizar en los presupuestos anuales (ya sean de presupuestos municipales, de operadores, entidades, etc.)

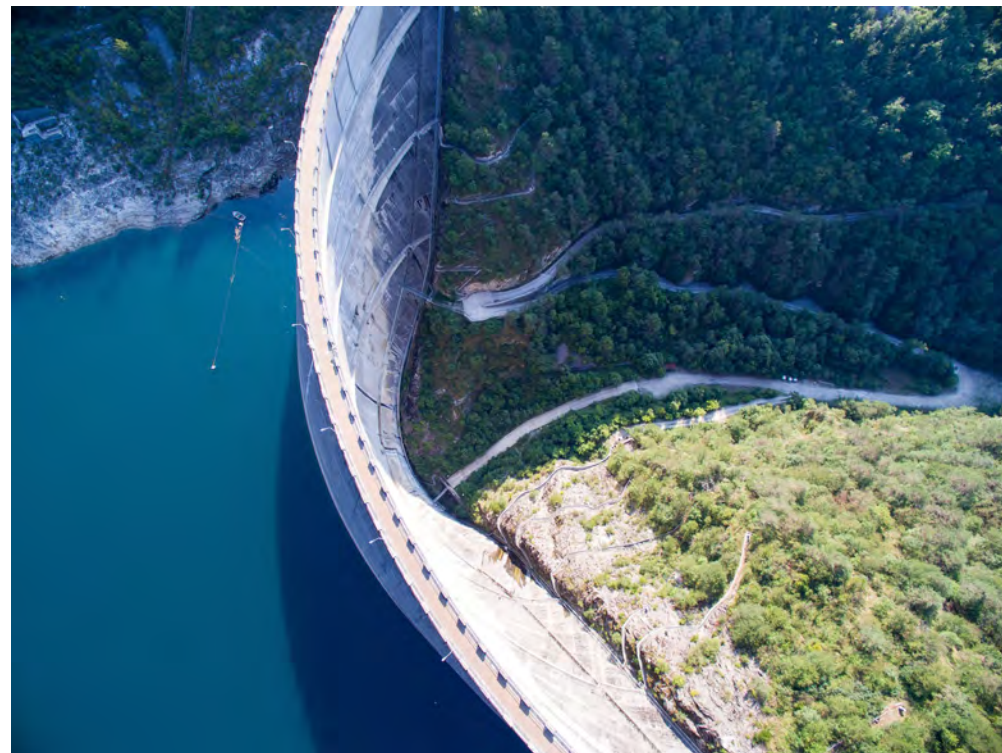
Una vez terminada la vigencia de la ayuda puede permitirse o no su renovación. Existen casos de vulnerabilidad que difícilmente se resuelven en un solo periodo anual y que requieren de más tiempo hasta mejorar su situación, asimismo, existen situaciones estructurales de vulnerabilidad que se mantienen de forma indefinida.

En este sentido, podría considerarse, al finalizar cada periodo de recepción de la ayuda, realizar una revisión de la misma, comprobando por quien se determine competente si se mantienen o no las circunstancias o requisitos que permitieron que el beneficiario fuera objeto de la ayuda o por los requisitos que estén vigentes en cada periodo.

Por otro lado, se pueden establecer en la normativa del Fondo, determinadas causas que generan la exclusión del beneficiario o la revocación de la ayuda:

- Solicitudes falseadas, ocultamiento de datos o falta de corresponsabilidad entre los datos suministrados.
- No atención a los requerimientos de la administración para subsanar la solicitud o aportar documentación.
- No comunicar cambios de los datos presentados en la solicitud que modifique la situación por la que se concedió el mecanismo de acción social.
- Informe desfavorable de los servicios de la administración competente y/o falta de acreditación de los requisitos exigidos en cada caso (titularidad, vivienda habitual, etc.).
- Tener impagos cuando se es beneficiario del Fondo. Este criterio puede suponer una barrera para acceder a este mecanismo de acción social a los hogares vulnerables, que se han identificado cuando han llegado a generarse deudas.

De igual forma, se deben tener reglamentados mecanismos garantistas como periodos de alegaciones, audiencias, etc., que permitan a los beneficiarios justificar las circunstancias que les han hecho incumplir alguno de los aspectos anteriormente mencionados o aquellos que finalmente se reglamenten en cada caso.



4 MEDIDAS COMPLEMENTARIAS A LOS MECANISMOS DE ACCIÓN SOCIAL: PLANES DE FOMENTO DEL AHORRO EN EL CONSUMO DE AGUA

Los Planes de Fomento de Ahorro en el Consumo de Agua se consideran una medida complementaria. Esto es debido a que es fundamentalmente una medida transversal y que puede ser aplicada a usuarios que no tienen necesidad de acudir a Mecanismos de Acción Social. Sin embargo, se considera conveniente incluirlo como un elemento más a estudiar en esta Guía, ya que puede ser una medida importante dentro de las posibilidades que se ofrecen a los usuarios vulnerables para poder hacer frente a los costes del servicio de agua urbana.

En caso de que se identifiquen potenciales beneficiarios de otros Mecanismos de Acción Social, especialmente de los fondos de solidaridad, que están realizando consumos más altos de los considerados normales para el número de habitantes de una vivienda, es posible activar para dichos usuarios el Plan de Fomento del Ahorro en el Consumo de Agua que tenga implementado el operador.

Los límites o umbrales que se pueden establecer para activar dicho mecanismo pueden variar según la situación concreta, pero se considera que es una medida destinada a aquellas unidades convivenciales que incurran en unos consumos de agua por encima de la media de su entorno y que su causa se deba a una ineficiencia de su red interna, de sus elementos de regulación, o de problemas de estanqueidad.

Como acciones a desarrollar dentro de estos Planes cabe

mencionar, entre otras: el estudio del consumo doméstico, detectando cuáles son los usos más intensivos en el agua; la revisión de las instalaciones de agua existentes; la evaluación de los sistemas que permitan alcanzar ahorros de agua; la detección de posibles fugas o instalación de dispositivos que proporcionen mejoras en la eficiencia, ya sea de manera preventiva o correctiva.

Dicho estudio lo pueden llevar a cabo tanto personal de los propios operadores o articularse a través de acuerdos con empresas o, si se prefiere, ONG con conocimientos en la materia. También es posible articularlo a través de programas de voluntariado tanto internos (del personal del propio operador) como externos (de otras organizaciones sin ánimo de lucro).

Los costes de realizar dicho estudio pueden cubrirse a través de reservas presupuestarias, pueden provenir de los fondos de solidaridad, si se vinculan ambos mecanismos, o de otros programas municipales o entidades que lo prevean. Por otro lado, se puede realizar un plan de financiación atractivo a los usuarios, o bien la aplicación de estas medidas a fondo perdido.

Asimismo, en el caso de identificar consumos anormalmente altos y sin posible justificación, el operador puede comunicar a estos usuarios dicha circunstancia con el fin de alertarles y de recomendarles analizar sus instalaciones. También, es

posible ofrecer los servicios de auditoría y proposición de medidas a costes razonables, pudiendo ser gratuitos en determinados casos de vulnerabilidad que se determinen. Si bien es cierto que la mayoría de situaciones en las que el coste del servicio experimenta una subida sin justificar como consecuencia de problemas de eficiencia en la vivienda, son los propios usuarios los que se comunican con el operador haciendo saber tal circunstancia.

Por otro lado, se incluye como una posible medida dentro de estos Planes la instalación de contadores individuales en el caso de instalaciones centralizadas. El usuario suele poner en marcha medidas para el ahorro y/o modificar sus hábitos cuando sabe que tendrá un impacto en la factura. En este sentido, existe la posibilidad de que se apoye a los hogares en el proceso de instalación de los mismos con ayudas a fondo perdido o facilitando que lo paguen de forma aplazada con unas condiciones favorables, pudiendo implantarse fórmulas mixtas adaptadas a la mayor o menor vulnerabilidad de los beneficiarios.



5 COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA, PARTICIPACIÓN DE AGENTES IMPLICADOS Y APOYO A LOS SERVICIOS SOCIALES

Un aspecto vital a la hora de poner en marcha Mecanismos de Acción Social es establecer elementos de coordinación entre agentes, especialmente entre los operadores y la Administración Local que gestiona los servicios del agua urbana y los servicios sociales. Pero no es la única vía de coordinación necesaria. Para ofrecer una atención y tratamiento integrales a los hogares más vulnerables es necesario que también exista una coordinación dentro de los diferentes niveles de la administración pública, así como entre las diferentes áreas y departamentos de la propia Administración Local. Por ello, se considera recomendable tener en cuenta los siguientes aspectos.

- **Coordinación de operadores y administración local competente** en materia de agua con los Servicios Sociales y las entidades sociales

Esta coordinación es necesaria principalmente para la asignación de los beneficiarios de MAS, pero, además, estos mecanismos de coordinación permiten establecer un canal directo de información entre ambos, de tal forma que, por ejemplo, las familias que son atendidas por los Servicios Sociales o las entidades sociales reciben información directa de los mecanismos de acción social del agua urbana y las opciones para poder asumir el pago de las facturas.

- **Coordinación entre las distintas entidades que operan en el ciclo integral del agua**

En parte de los sistemas de abastecimiento y saneamiento en España, los servicios incluidos en la factura del agua se encuentran repartidos entre diferentes agentes que participan en distintas etapas del ciclo integral del agua, como puede ser el suministro de agua potable, el alcantarillado, la depuración o establecimiento de cánones autonómicos. Estos conceptos, de manera conjunta, son los que se engloban en la factura del servicio de agua urbana que debe ser pagada por los usuarios.

Al ser conceptos distintos, cada operador podrá facturar su servicio en base a su esquema de tarifas correspondiente. Esta circunstancia puede motivar la descoordinación de ayudas, ya que, al ser entidades diferentes, no tienen por qué aplicar Mecanismos de Acción Social a otras partes de la factura global del agua que no les corresponden. Debe existir, por tanto, una coordinación en aquellos sistemas donde se dé esta circunstancia, entre los diferentes agentes que gestionan las distintas etapas y que participan en la factura. De manera que los beneficios de la aplicación de los Mecanismos de Acción Social recaigan en el conjunto de la factura del servicio de agua urbana, y no sólo a algún o algunos de los conceptos incluidos en ella.

- **Coordinación entre los distintos servicios que se incluyen en el cobro del agua**

Asimismo, como se ha comentado en varias ocasiones en la

presente Guía, en algunos municipios se unifica la factura, incluyendo el servicio de agua urbana con otras contraprestaciones patrimoniales de servicios municipales, como puede ser la tasa de recogida y gestión de basuras. En estos casos, sería conveniente unificar criterios para poder aplicar mecanismos de acción social en todas las facturas por servicios municipales.

- **Coordinación con entidades del tercer sector**

Existen diferentes vías mediante las cuales se puede establecer la colaboración entre operadores/Entidades Locales y entidades sociales del tercer sector. Por un lado, como se ha mencionado, a la hora de poder identificar, en situaciones de retrasos en el pago de los recibos o de impago, qué hogares son considerados vulnerables y cuáles no, ya que las entidades sociales del tercer sector están en contacto directo con muchas de estos hogares. Por otro lado, también la relación redunda en su labor como prescriptores. Estas entidades pueden tener un papel fundamental a la hora de informar sobre las bonificaciones o ayudas existentes o sobre cuestiones como la adopción de hábitos de ahorro o la puesta en marcha de medidas de mejora de la eficiencia en el uso del agua.

De igual modo, también es vital contar con estas entidades a la hora de diseñar los propios Mecanismos de Acción Social. Su orientación a la hora de establecer requisitos de renta u

otro tipo de características socioeconómicas que permitan a un hogar acceder a las ayudas existentes es vital para no dejar fuera de las mismas a los hogares que más lo necesitan.

- Coordinación entre todos los agentes, incluida la ciudadanía y los partidos políticos

A la hora de diseñar y poner en marcha un Mecanismo de Acción Social es importante lograr la mayor aceptación social posible de la medida. Contar con la participación del tejido social, los diferentes grupos políticos del municipio, los servicios sociales y todo agente que pueda aportar conocimiento sobre los hogares más vulnerables o la mejora del mecanismo que se pretende poner en marcha contribuirán a que sea mejor aceptado y probablemente a que sea más efectivo y con una mayor continuidad de las medidas implementadas.



6 COMUNICACIÓN EN MATERIA DE MECANISMOS DE ACCIÓN SOCIAL

Una de las cuestiones a considerar como factor clave para el éxito y acogida de los Mecanismos de Acción Social son las estrategias de comunicación a desarrollar.

No existe un modelo único de comunicación, sino que se trata, más bien, de adaptar las estrategias a las condiciones de entorno específicas de cada caso. En cualquier caso, dicha estrategia debe tener como objetivo primordial que aquellos potenciales destinatarios de los Mecanismos de Acción Social sean conocedores de los mismos y de las cuestiones fundamentales para poder solicitarlos y ser beneficiarios.

Asimismo, aunque no sean beneficiarios de los Mecanismos, es positivo que toda la ciudadanía en general conozca dichos instrumentos y la necesidad de hacer esfuerzos de solidaridad, ya que puede mejorar la aceptabilidad social, especialmente cuando se repercute dicha solidaridad en la estructura tarifaria.

Por otro lado, la comunicación también es positiva para que el ciudadano receptor pueda ponerlo en conocimiento de quienes puedan necesitarlo en la actualidad o en el futuro.

6.1 SEGMENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Como se ha adelantado, es importante definir la estrategia de comunicación más adecuada para lograr que la información llegue a los usuarios del servicio. Realizar un breve análisis de estas cuestiones en el contexto local en el que se está trabajando es un primer paso previo fundamental para optimizar las labores de comunicación e incluso poder segmentar la comunicación (canales y mensajes) en función del público objetivo.

6.2 CANALES DE INFORMACIÓN

Una vez consideradas todas estas cuestiones de diagnóstico previo, existen diferentes canales de comunicación que pueden integrarse en una estrategia de comunicación coordinada. Cada canal tiene una serie de potencialidades, por lo que la combinación de varios canales puede permitir atender a las particularidades del entorno y la población a la que se dirige la información. A continuación, se describe una relación de estos canales, indicándose las diferentes ventajas que pueden aportar cada uno de ellos:

6.2.1 Oficinas

Bien a través de oficinas de gestión propias, del establecimiento de oficinas o puntos de información específicos o por convenio con una entidad que integre en su red de oficinas una atención específica sobre la información que se quiere hacer llegar al ciudadano, la atención presencial directa de un profesional especializado es muy valorada por los usuarios. Este canal permite establecer una comunicación personalizada, que permite que el ciudadano explique de forma detallada las circunstancias que le sitúan en situación de vulnerabilidad. Tiene el inconveniente de exigir más recursos humanos y económicos y de ubicaciones físicas para las personas que prestan la atención. En este sentido, el aprovechamiento de servicios existentes que ya informan a los ciudadanos sobre esta cuestión es una opción que puede hacerlo más viable.

6.2.2 Atención telefónica

La consulta telefónica sigue siendo una de las principales vías de información utilizada por los usuarios dada su accesibilidad. Esta atención telefónica puede ofrecerse a través de un número de atención al cliente o bien a través de un número específico que canalice estas consultas.

6.2.3 Mensajes de texto SMS

Presentan algunas de las ventajas de inmediatez que son compartidas con canales de información más actuales, como las redes sociales, las apps o los sistemas de mensajería instantánea, pero con el añadido de que su uso está más extendido socialmente y no exige que el usuario tenga contratada una conexión de datos o disponga de una red inalámbrica de conexión a internet, sino sólo que disponga de una red de cobertura.

6.2.4 Medios online

- **Web:** este canal permite integrar otros canales de comunicación como contenido multimedia, documentación descargable o enlaces a otros canales. Sin embargo, requiere de un mantenimiento y se trata de un medio de comunicación estático, por lo que se recomienda que esté combinado con las redes sociales, que inviten al usuario a acceder a la Web.
- **Formulario:** los formularios, ya sean escritos o digitales, establecen un sistema de recogida de datos para la realización de consultas. Comparte la mayor parte de las características mencionadas para la página Web.
- **Correo electrónico:** Su mayor ventaja es la bidireccionalidad y la posibilidad de hacer llegar información por parte de la compañía a los usuarios, bien sea a petición o bien por decisión propia.

- **Redes sociales:** Tienen la gran ventaja de ser un medio que permite resolver consultas o difundir cierta información con mucha agilidad. Pero, al igual que otros canales, existe cierta brecha ya que exige contar con un dispositivo determinado (ordenador, teléfono, tablet...), disponer de conexión de datos y conocer el funcionamiento y el “lenguaje” de uso.
- **Chat:** Entre sus ventajas se encuentra ser un canal directo e inmediato, que permite trasladar consultas por escrito que son resueltas en tiempo real.

6.2.5 Aplicaciones móviles

Una aplicación digital permite que un usuario acceda de una forma rápida y estructurada a información directamente desde un dispositivo digital como un móvil o una tablet. El grado de penetración de los teléfonos móviles inteligentes es muy elevado entre la ciudadanía, no obstante, además de requerir un teléfono inteligente, exige que el usuario cuente con una red para la navegación y el conocimiento mínimo para trabajar con la aplicación.

6.2.6 Sistemas de mensajería instantánea

Los nuevos sistemas de mensajería instantánea ofrecen un canal directo e innovador para la canalización de consultas, así como para el envío de comunicaciones directas a los

potenciales interesados en los Mecanismos de Acción Social. No obstante, además de requerir un teléfono inteligente exige que el usuario cuente con una red para la navegación y el conocimiento mínimo para trabajar con la aplicación que gestiona la mensajería instantánea.

6.2.7 Campañas de comunicación

Hitos específicos, como la modificación de los Mecanismos de Acción Social habilitados o el lanzamiento de nuevas convocatorias, pueden justificar el diseño y realización durante un espacio de tiempo determinado de campañas específicas que aumenten la información sobre un ítem informativo específico. Una campaña de comunicación puede apoyarse en los canales ya establecidos o integrar nuevos canales que permitan alcanzar a grupos de usuarios diferentes a los de los canales convencionales, por ejemplo, publicidad en las calles, medios de comunicación locales, etc. Suele ser una medida efectiva si se escogen los medios oportunos y tienen una duración adecuada, aunque requiere de presupuestos específicos, generalmente elevados.

6.2.8 Facturas y comunicaciones postales específicas

La factura es el canal de comunicación básico y periódico que recibe una mayor atención por parte de los clientes. La integración de información clave sobre los Mecanismos de Acción Social junto a la factura, o la indicación a través de la factura

sobre aspectos como el resto de canales de comunicación establecidos (espacio web, teléfono, correo electrónico, etc.), es fundamental. No obstante, se constata que no puede ser el único canal, ya que existe cierta parte de la población, específicamente los hogares más vulnerables, que pueden desistir desisten de abrir los sobres de las facturas.

6.2.9 Guías, dípticos, infografías y vídeos

La elaboración de materiales visuales que completen la información con imágenes, ejemplos y datos clave son muy apreciados por los usuarios al ofrecer una mayor sencillez en la interpretación de la información. Requieren recursos humanos y económicos para su elaboración, pero son herramientas imprescindibles para simplificar la información.

6.2.10 Otros medios de comunicación

Finalmente, cabe señalar la existencia de canales de comunicación, si bien generalmente ajenos a la entidad, que pueden funcionar como apoyo o canal adicional en campañas de comunicación. En este grupo se incluiría la prensa (escrita, radio, televisión, etc.), revistas, blogs u otros medios de entidades intermediarias.

6.3 COLABORACIÓN CON OTROS AGENTES

La identificación de agentes que pueden colaborar en la comunicación de dichos instrumentos puede resultar un factor facilitador para aumentar el alcance de una estrategia de comunicación, bien por su mayor penetración en el territorio, o bien por su experiencia y acceso a usuarios de determinados colectivos. En este sentido, cabe señalar determinados colectivos que pueden tenerse en cuenta:

- **Administraciones públicas:** distintos servicios y oficinas de las administraciones públicas, como Oficinas Municipales de Información al Consumidor o los Servicios Sociales, informan en el marco de sus responsabilidades de cuestiones relacionadas con el consumo de agua doméstica y pueden encontrar ventajoso disponer de información adicional que mejore la calidad de la información que están suministrando.
- **Asociaciones de colectivos:** en aquellos casos en los que se establezcan Mecanismos que tomen como destinatario específico un determinado colectivo, este puede ser informado a través de las asociaciones o colectivos en los que se agrupen.
- **Asociaciones vecinales:** a una escala más general que las asociaciones de colectivos, las asociaciones vecinales pueden ser motor de difusión de los contenidos que se están comunicando. En este sentido, realizar acciones directas de acercamiento a aquellas asociaciones vecinales

de los barrios más vulnerables puede ser más efectivo que llevar a cabo campañas generales.

- **Administradores de fincas:** si bien informar de estas cuestiones no se encuentra entre las labores habituales de este colectivo, difundir esta información de interés colectivo y doméstico puede resultar de interés para aquellos profesionales que mantengan una comunicación cercana al vecino como estrategia de mejora de la calidad de su servicio.
- **Entidades sociales y ONG:** aquellas entidades sociales y ONG que trabajan cuestiones sociales y domésticas pueden enriquecer y ampliar sus herramientas de acción a través de información detallada y cercana de los mecanismos de acción social existentes.
- **Otros:** dadas las múltiples dinámicas e interacciones que se generan en los distintos contextos regionales, pueden encontrarse intermediarios específicos diferentes a los grupos listados. A modo de ejemplo, distintas estrategias de comunicación han encontrado en centros religiosos, centros educativos, centros de ocio y culturales o centros de mayores aliados intermediarios en aquellos casos en los que estos funcionaban como centro de encuentro cívico.

Figura 3 Resumen de los principales medios de comunicación para fomentar la transparencia de los MAS y la comunicación.



7 CONCLUSIONES

A continuación, se detallan una serie de conclusiones:

- La dificultad en el pago de servicios básicos por parte de usuarios con problemas económicos no es un asunto que pueda circunscribirse a una determinada factura, o al precio a pagar por un determinado bien. A las familias en riesgo de exclusión social por motivos económicos, esta situación les afecta en todos los aspectos de su vida, convirtiéndose en un problema poliédrico cuya solución depende de soluciones globales y no particulares, por lo que hay que afrontar el problema desde una óptica generalista.
- En España, el pago de los servicios de abastecimiento y saneamiento supone actualmente el 0,9% de los ingresos medios de una familia. Aunque este valor medio está muy por debajo de la recomendación (el pago no debería superar el 5% de los ingresos medios de una familia), existen determinados colectivos que presentan problemas de asequibilidad respecto al pago de los servicios de agua urbana. Es por ello que los operadores, desde los primeros años del siglo XXI, han puesto a su disposición Mecanismos de Acción Social.
- La Guía se ha elaborado mediante un enfoque de derecho, en concreto en relación con el derecho humano al agua y al saneamiento, por lo que pretende en sus orientaciones asegurar que los operadores y titulares de los servicios de

abastecimiento y saneamiento presten un servicio en el que se asegure el acceso y la asequibilidad a la ciudadanía, proponiendo distintas recomendaciones para generar los mejores Mecanismos de Acción Social posibles, pero respetando la autonomía competencial de cada administración.

- Se distinguen dos tipos de Mecanismos de Acción Social:
 - Bonificación de tarifas: se establecen reducciones dentro de las tarifas de los servicios de abastecimiento y saneamiento a determinados hogares que se consideran más vulnerables al cumplir determinadas condiciones que quedan preestablecidas por criterios objetivos.
 - Fondos de solidaridad: son instrumentos que están provistos de determinados recursos económicos, dedicados a hacer frente a los costes de los servicios de abastecimiento y saneamiento de agua de determinados hogares que no pueden hacer frente a dichos costes bajo unos criterios preestablecidos.
- El sistema de bonificaciones persigue como objetivos:
 - Facilitar el acceso universal al servicio, especialmente en los casos de pobreza severa, y ayudar a la población que está haciendo un sobreesfuerzo en el pago de los servicios de abastecimiento y saneamiento de agua (es decir, los hogares que están dedicando más del 5% de sus ingresos

familiares) que minimice el impacto que tiene el pago de la factura del agua en su economía familiar.

- Colaborar con otras políticas sociales para que dicha población acceda a tarifas más acordes con su nivel de renta.
- Evitar que el sistema de bonificaciones que se implante promueva el uso irresponsable del recurso.
- A la hora de establecer bonificaciones, se debe decidir:
 - El criterio con el que seleccionar los beneficiarios, para lo que se suelen utilizar criterios basados en la renta, criterios indirectos, criterios territoriales y/o criterios basados en políticas sociales.
 - Su aplicación a la parte fija y/o variable de la factura y puede tener límites relacionados con el consumo, para incentivar el ahorro.
 - Su aplicación a todo el ciclo del agua para ofrecer una respuesta global, si bien, en función del modelo de gestión, esto puede obligar al acuerdo entre distintas entidades cuando la gestión del ciclo está compartida por distintas entidades.

• Los fondos de solidaridad son un instrumento que no está asociado a la estructura tarifaria, como sucede con las bonificaciones, pero puede ser independiente o complementario a estas y atiende fundamentalmente a criterios de vulnerabilidad, donde la renta suele ejercer un papel importante.

• La constitución de los fondos de solidaridad puede realizarse por diversas fuentes financieras. En el caso de fondos específicos en materia de abastecimiento y saneamiento de agua pueden proceder del operador de abastecimiento y/o saneamiento, las Entidades Locales o de terceros donantes (públicos o privados).

• Es necesario determinar qué cobertura tendrá el Fondo de Solidaridad, es decir, a qué tipo de gasto se dedica la ayuda proveniente del Fondo. Las opciones pueden ser básicamente algunas de las siguientes o combinaciones de las mismas:

- Deudas anteriores.
- Costes de mantenimiento de servicio, en el periodo de vigencia de la ayuda.
- Reconexión del suministro, en aquellos casos en que deudas anteriores hayan supuesto además cortes del suministro.
- Coste de la contratación del servicio, cuando no tenga contrato escrito o a su nombre.

- De igual modo, se tiene que determinar el procedimiento de aplicación del fondo (ayudas a fondo perdido y/o para pago sin intereses o con condiciones favorables) y si se establecen límites de consumo y/o de importe económico.
- Un aspecto vital a la hora de poner en marcha Mecanismos de Acción Social es establecer elementos de coordinación entre los agentes que gestionan los servicios del agua urbana y los Servicios Sociales, esto es, entre los operadores (en caso de que el servicio no se lleve mediante gestión directa) y la Administración Local.
- Un factor clave para el éxito y acogida de los Mecanismos de Acción Social son las estrategias de comunicación enfocadas a dar difusión de estas medidas. No existe un modelo único de comunicación, sino que se trata, más bien, de adaptar las estrategias a las condiciones de entorno específicas de cada caso.



8 AGRADECIMIENTOS

La presente Guía no se podría haber realizado sin la participación de numerosas entidades que han colaborado aportando datos, cumplimentando la encuesta enviada a los distintos operadores y ayuntamientos consultados, así como de las entidades que han participado en el Taller organizado para debatir los principales aspectos de la Guía y que han enviado sus aportaciones y propuestas.

A todos ellos queremos agradecer su tiempo, dedicación y el interés mostrado por la elaboración de la guía:

Participantes en el Taller:

- AEAS. Fernando Morcillo, Andrés Guerra-Librero.
- Aguas de Valencia – Global Omnium. Joan Francesc Moreno Ros.
- Aljarafesa. Félix Ríos.
- Aqualia. José Alberto García Martínez.
- Asociación por la Excelencia de los Servicios Públicos. Ramiro Aurín Lopera.
- Ayuntamiento de Fuenlabrada. Clara María Aldamiz-Echeverría.
- Ayuntamiento de La Losa. Claudio Sartorius.
- Ayuntamiento de Madrid. María Pilar Sebastián Estebaranz y María José Carrasco Herencia.
- Ayuntamiento de Murcia. Andrés Duarte López.
- Canal de Isabel II. David Peral Pozo.
- Consorcio de Aguas de Bilbao Bizkaia. Patricia Ruiz Soroa.
- Defensor Pueblo. Pedro Baena Pinedo.
- Diputación Provincial de Valladolid. José Luis Villar Rodríguez.
- EMASA. Patricia Sánchez Portales
- FEMP. Luis Enrique Mecati Granado, Gema Rodríguez López, Javier de

Frutos y Joaquín Corcobado.

- Fundación CONAMA. Eduardo Perero Van Hove.
- Mancomunidad de Mairaga Zona Media - Erdi Aldea (Navarra). Pedro Leralta.
- Suez. Carmen Piñán.
- UGT FICA. Gustavo Vargas.
- Asociación de Ciencias Ambientales. Jose Luis López, Luis Jiménez y Vanessa Paredes.

Participantes en la consulta:

- ACCIONA AGUA S.A.U. - Servicio Municipal de Aguas de Pilar de la Horadada
- ACCIONA AGUA SERVICIOS Servicio Abastecimiento de Villafranca de los Barros - Badajoz
- ACCIONA AGUA SERVICIOS S.L.U.
- ACCIONA AGUA SERVICIOS, S.L.U. - Servicio Municipal de Aguas de Úbeda - Jaén
- ACCIONA AGUA SERVICIOS, S.L.U. - Servicio Municipal de Aguas de Yuncos - Toledo
- Aguas de Avilés, S.L.
- Aguas de Langreo S.L.
- Aguas de Lorca , S.A.
- Aguas de Priego, S.L.
- Aguas de Puertollano, S.L.
- Aguas de Telde
- Aguas del Arco Mediterráneo, S.A.
- Aguas del Puerto Empresa Municipal S.A.
- Aguas Vega Sierra Elvira S.A
- Aguas y Saneamiento de Torremolinos, S.A.
- Aigües de Cullera
- Aigües de Sagunt, S.A.
- Aigües I Sanejament d'Elx, S.A.
- Aigües Municipals de Paterna S.A.
- AQUA CAMPIÑA, S.A.
- AQUACARTAYA, S.L.

- AQUALIA Gestión Integral del Agua, S.A.
- AQUANEX, Servicio Domiciliario del Agua de Extremadura S.A.
- AQUONA Gestión Aguas de Castilla, S.A.U.
- AQUONA S.A.
- Ayuntamiento de Aibar-Oibar
- Ayuntamiento de Ainsa-Sobrarbe
- Ayuntamiento de Albalat de la Ribera
- Ayuntamiento de Alcalá Ebro
- Ayuntamiento de Alconada
- Ayuntamiento de Aldea del Rey
- Ayuntamiento de Alfara de la Baronia
- Ayuntamiento de Alfara del Patriarca
- Ayuntamiento de Alguazas
- Ayuntamiento de Algueña
- Ayuntamiento de Almaraz
- Ayuntamiento de Almegjjar
- Ayuntamiento de Almería-AQUALIA
- Ayuntamiento de Ascó
- Ayuntamiento de Benidoleig
- Ayuntamiento de Bollullos del Condado
- Ayuntamiento de Bonete
- Ayuntamiento de Cabanelles
- Ayuntamiento de Candelaria, FCC AQUALIA
- Ayuntamiento de Caravaca de la Cruz
- Ayuntamiento de Castrelo do Val
- Ayuntamiento de Cistierna
- Ayuntamiento de Constanza
- Ayuntamiento de Cordovilla
- Ayuntamiento de El Burgo
- Ayuntamiento de El Cerro de Andévalo
- Ayuntamiento de El Romeral
- Ayuntamiento de Fuente-Álamo
- Ayuntamiento de Gargallo
- Ayuntamiento de Gavilanes
- Ayuntamiento de Gumiel de Izán
- Ayuntamiento de Higuera
- Ayuntamiento de Hontanares de Eresma
- Ayuntamiento de Huarte
- Ayuntamiento de Huéscar
- Ayuntamiento de Izurtzako Udala
- Ayuntamiento de La Losa
- Ayuntamiento de La Malaha
- Ayuntamiento de La Palma del Condado
- Ayuntamiento de La Pobra de Benifassà
- Ayuntamiento de Lagata
- Ayuntamiento de Leache
- Ayuntamiento de Les Coves de Vinroma
- Ayuntamiento de Lesaka
- Ayuntamiento de Litago
- Ayuntamiento de Llerena
- Ayuntamiento de Llucena
- Ayuntamiento de Lourenzã
- Mancomunidad de Mairaga Zona Media - Erdi Aldea
- Ayuntamiento de Massanes
- Ayuntamiento de Matet
- Ayuntamiento de Moriñigo
- Ayuntamiento de Narón. Empresa Mixta (51% del Ayuntamiento):
Compañía de Servicios Medioambiental del Atlántico SA (COSMA SA)
- Ayuntamiento de Navas del Madroño
- Ayuntamiento de Novillas
- Ayuntamiento de O Bolo
- Ayuntamiento de Oropesa
- Ayuntamiento de Padrenda
- Ayuntamiento de Perales del Puerto
- Ayuntamiento de Pioz
- Ayuntamiento de Plenas

- Ayuntamiento de Ponferrada. Concesionario: AQUONA Gestión de Aguas de Castilla, SAU
- Ayuntamiento de Pozoblanco- FCC AQUALIA, S.A.
- Ayuntamiento de Puertomingalvo
- Ayuntamiento de Quirós
- Ayuntamiento de Ramales de la Victoria
- Ayuntamiento de Reinosa
- Ayuntamiento de Reinoso de Cerrato
- Ayuntamiento de Salamanca
- Ayuntamiento de San Rafael del Río
- Ayuntamiento de Sant Joan de Labritja
- Ayuntamiento de Sant Llorenç des Cardassar
- Ayuntamiento de Santa María la Real de Nieva
- Ayuntamiento de Santibañez el Bajo
- Ayuntamiento de Santo Adriano
- Ayuntamiento de Santo Tomé del Puerto
- Ayuntamiento de Sevilla la Nueva
- Ayuntamiento de Torla-Ordesa
- Ayuntamiento de Torrejón Rey
- Ayuntamiento de Torremocha
- Ayuntamiento de Trescasas
- Ayuntamiento de Valdeavellano de Tera
- Ayuntamiento de Valdescorriel
- Ayuntamiento de Villafranca
- Ayuntamiento de Villanueva del Fresno
- Ayuntamiento de Xaló
- Ayuntamiento de Zagra
- Ayuntamiento de Zigoitia
- Canal de Isabel II, S.A.
- Canaragua Concesiones
- Consorci d'Aigües de Tarragona
- Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia
- Consorcio para el Abastecimiento de Agua y Saneamiento en el

Principado de Asturias

- EMATOXIRIA
- Empresa Gestora de Aguas Linenses, S.L.
- Empresa Mancomunada del Aljarafe, S.A.
- Empresa Metropolitana de Abastecimiento y Saneamiento de Aguas de Sevilla
- Empresa Mixta Aguas de Ubrique, S.A.
- Empresa Mixta Aigües de L'horta, S.A.
- Empresa Mixta de Aguas de Nijar, EMANAGUA
- Empresa Mixta Valenciana de Aguas, S.A.
- Empresa Municipal de Abastecimiento y Saneamiento de Granada, S.A.
- Empresa Municipal de Aguas de Algeciras, S.A.
- Empresa Municipal de Aguas de Huelva, S.A.
- Empresa Municipal de Aguas de Jódar, S.A.
- Empresa Municipal de Aguas de Linares, S.A.
- Empresa Municipal de Aguas y Saneamiento de Murcia, S.A. (EMUA-SA)
- Empresa Municipal de Serveis Publics, S.L.
- Empresa Municipal Mixta de Aguas de Tarragona. EMATSA
- ENTEMANSER S.A.
- FCC AQUALIA Oviedo UTE
- FCC AQUALIA, S.A.
- FCC AQUALIA, S.A. - Arcos de la Frontera
- FCC AQUALIA, S.A. Servicio de Arico
- FCC-AQUALIA Vigo U.T.E.
- Gestión Integral de Aguas de Galicia, VIAQUA SAU
- Gestión y Técnicas del Agua, S.A.
- GÚÍMAR
- HIDRALIA Gestión Integral de Aguas de Andalucía, S.A.
- HIDRAQUA Gestión Integral de Aguas de Levante, S.A.
- HIDROGEA Gestión Integral de Aguas de Murcia
- Junta Municipal de Aguas de Tudela
- Proaguas Costablanca SA.
- Sociedad Mixta Aguas de León, S.L.

- SOREA, SAU
- SUEZ
- Teidagua
- UTE Aguas Alcalá
- UTE GESATGUA SACONSA
- UTE GESTAGUA-GENERALA
- UTE GESTAGUA-GENERALA San Miguel de Salinas
- VIAQUA Gestión Integral de Aguas de Galicia, S.A.U.
- VIAQUA, S.A.U.



9 BIBLIOGRAFÍA

AEAS (1982): Manual para la confección de estudios de tarifas en los abastecimientos de agua.

AEAS (1997): Actualización del manual para la confección de estudios de tarifas en los servicios de abastecimiento de agua.

AEAS (1999): Manual para la confección de estudios de tarifas de saneamiento de agua.

AEAS (2016). Datos sobre los servicios del agua urbana en España. En: Resultados del XIV Estudio Nacional de Suministro de Agua Potable y Saneamiento en España 2016.

AEAS, AGA, ECODES (2016): Sostenibilidad social en el sector del agua urbana: situación y recomendaciones. Hacia la elaboración de un manual de Buenas Prácticas, la armonización de criterios y su generalización en los diferentes ámbitos de gestión.

AEAS, FEMP (2011): Guía de tarifas de los servicios de abastecimiento y saneamiento de agua.

Aigues de Barcelona (2013). Reglamento del servicio metropolitano del ciclo integral del agua. (en línea)

Asamblea General de las Naciones Unidas (2010): Resolución A/RES/64/292. El derecho humano al agua y el sanea-

miento. (en línea)

http://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/64/292&Lang=S

Comité de Naciones Unidas de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (2002): Observación General No. 15. El derecho al agua.

Defensor del pueblo andaluz (2015): Informe especial al parlamento. Servicios de suministro de agua. Garantías y Derechos.

Diputació Provincial de València (2004): Reglamento del Servicio de Abastecimiento de Agua Potable a la Ciudad de Valencia. BOLETIN OFICIAL DE LA PROVINCIA DE VALENCIA, nº 219, 14 de septiembre de 2004, pp: 8-29.

Eurostat (2017): People at risk of poverty or social exclusion. (en línea) http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/People_at_risk_of_poverty_or_social_exclusion

Excelentísimo Ayuntamiento de Cádiz y Aguas de Cádiz (2017): Procedimiento para la garantía del derecho humano del agua, suministro mínimo vital y fondo social solidario.

Hutton, G. 2012. Monitoring "Affordability" of water and sanitation services after 2015: Review of global indicator options. A paper submitted to the United Nations Office of

the High Commission for Human Rights.
INE (2014): Encuesta sobre el Suministro y Saneamiento del Agua (en línea) <http://www.ine.es/prensa/np992.pdf>

Jiménez Meneses, L., Perero Van Hove, E., López Fernández, J.L. 2017: Estudio sobre los gastos del consumo de los servicios de agua en los hogares españoles, Asociación de Ciencias Ambientales, Madrid

Juan Carlos Llano Ortiz (2017): El Estado de la Pobreza. España 2017 VII Informe anual sobre el riesgo de pobreza y exclusión. Madrid: EAPN España (en línea) http://www.eapn.es/estadodepobreza/ARCHIVO/documentos/Informe_AROPE_2017.pdf

Ministerio de Empleo y Seguridad Social (2017): Pensionistas. (en línea) http://www.seg-social.es/Internet_1/Pensionistas/Pensiones/index.htm

OECD (2016): Water Governance Initiative. (En línea) <http://www.oecd.org/cfe/regional-policy/water-governance-initiative.htm>

PNUD (2006): Informe de Desarrollo Humano 2006. Más allá de la escasez: poder, pobreza y la crisis global del agua. (en línea) http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr_2006_es_compl

[eto.pdf](#)

Tirado Herrero., S. López Fernández, J.L., Martín García, P. (2012). Pobreza energética en España, Potencial de generación de empleo directo de la pobreza derivado de la rehabilitación energética de viviendas. Asociación de Ciencias Ambientales.

Tirado Herrero., S., Jiménez Meneses, L., López Fernández, J.L., Martín García, J., Perero Van Hove, E. (2014). Pobreza energética en España. Análisis de tendencias. Asociación de Ciencias Ambientales.

Tirado Herrero., S., Jiménez Meneses, L., López Fernández, J.L., Perero Van Hove, E., Irigoyen Hidalgo, V.M., Savary, P. (2016). Pobreza, vulnerabilidad y desigualdad energética. Nuevos enfoques de análisis. Asociación de Ciencias Ambientales.

Normativa consultada

Anuncio del Excelentísimo Ayuntamiento de Valencia sobre texto íntegro del Reglamento del Servicio de Abastecimiento de Agua Potable a la Ciudad de Valencia. BOP número 219, de 14 de septiembre de 2004.

Ley 7/1985 de 2 de abril Reguladoras de las Bases de Régimen Local. BOE, núm. 80, de 3 de abril de 1985.

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. BOE, núm. 236,

de 2 de octubre de 2015.

Real Decreto Legislativo 1/2001, de 20 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Aguas. BOE núm. 176, de 24 de julio de 2001.

Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas. BOE, núm. 277, de 19 de noviembre de 2003.

Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. BOE, núm. 313, de 29/12/2004.

Ley 13/2006, de 27 de julio, de prestaciones sociales de carácter económico. BOE, núm. 201, de 23 de agosto de 2006.

Ley 29/2011, de 22 de septiembre, de Reconocimiento y Protección Integral a las Víctimas del Terrorismo. BOE, núm. 229, de 23 de septiembre de 2011.

Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local. BOE. núm. 312, de 30 de diciembre de 2013.

Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de

dependencia. BOE, núm. 299, de 15 diciembre de 2006.

Real Decreto 742/2016, de 30 de diciembre, por el que se fija el salario mínimo interprofesional para 2017. BOE, núm. 316, 31 de diciembre de 2016

Ley 14/2017, de 20 de julio, de la renta garantizada de ciudadanía. BOE, núm. 196, de 17 de agosto de 2017.

Ley 3/2017, de 27 de junio, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2017. BOE. núm. 153, de 28 de junio de 2017.

Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica. BOE, núm. 242, de 7 de octubre de 2017.

DECRETO 120/1991, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento del Suministro Domiciliario de Agua. Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, Boletín número 81 de 10/9/1991.

Decreto 327/2012, de 10 de julio, por el que se modifican diversos Decretos para su adaptación a la normativa estatal de transposición de la Directiva de Servicios. Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, Boletín número 137 de 13/07/2012.

Directiva 2000/60/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2000, por la que se establece un marco comunitario de actuación en el ámbito de la política de aguas. DOCE» núm. 327, de 22 de diciembre de 2000.
Ordenanzas fiscales y reglamentos de los diferentes servicios del agua. Boletines Oficiales Provinciales y Autonómicos.



ANEXO I

LISTADO DE TABLAS Y FIGURAS

Listado de tablas

A continuación, se enumeran las tablas que aparecen en el documento.

Tabla 1 Detalle de los criterios de selección de beneficiarios de mecanismos de acción social, documentos acreditativos de cada condición y administración que expide el documento acreditativo (parte 1). pag 22-23

Tabla 2 Datos del número de encuestas recibidas, número de hogares que reciben algún MAS, importe de las ayudas recibidas por esos hogares (€) por tipo de mecanismo de acción social. pag 67

Tabla 3 Datos de las encuestas realizadas a municipios de menos de 10.000 habitantes: número de encuestas recibidas y rango de años desde el inicio de su aplicación. pag 68

Tabla 4 Datos relativos a los criterios de asignación de las bonificaciones: número de viviendas en las que se aplica cada criterio y cantidad (€) destinada a la aplicación de cada uno de los criterios de asignación identificados. pag 71

Tabla 5 Datos del grado de implementación de los aspectos más relevantes de los fondos de solidaridad: porcentaje de encuestas que aplican dicho aspecto del total de encuestas recibidas por los operadores de mayor tamaño. pag 73

Listado de figuras

A continuación, se enumeran las figuras que aparecen en el documento.

Figura 1 Resumen de los tipos de mecanismos de acción social: bonificaciones, fondos de solidaridad y ayudas para el fomento del ahorro del consumo de agua. pag 11

Figura 2 Resumen de los principales tipos de beneficiarios de los mecanismos de acción social. pag 29

Figura 3 Resumen de los principales medios de comunicación. pag 48

Figura 4 Gráfico que indica el número de viviendas en las que se aplica el criterio indicado. pag 69

Figura 5 Gráfico que indica la cantidad total de bonificaciones destinadas al criterio indicado. pag 70

ANEXO II

SITUACIÓN ACTUAL DE LOS MECANISMOS DE ACCIÓN SOCIAL EN ESPAÑA

Una de las características más reseñables del sector del agua urbana en España es su gran heterogeneidad, puesto que hay más de 2.000 operadores de agua que prestan servicio de manera directa o indirecta, ya sea a través de la propia Entidad Local, o mediante sociedades de capital público, mixto o privado. Esto conlleva, en la práctica, la existencia de modelos de gestión heterogéneos. Los avances para garantizar el derecho al agua y saneamiento son notables en el sector del agua, aplicándose desde hace décadas Mecanismos de Acción Social para garantizar tanto la asequibilidad como el acceso al agua y saneamiento de la ciudadanía. Sin embargo, a consecuencia de esta realidad tan diversa, los mecanismos de acción social que se están aplicando en el sector son también muy variados.

Se ha elaborado una encuesta sobre los mecanismos de acción social aplicados en el sector del agua que ha permitido:

- Conocer el grado de aplicación de estos mecanismos en el territorio nacional.
- Mostrar la diversidad de mecanismos aplicados en los diferentes municipios.
- Mostrar a los operadores los diferentes aspectos que se pueden estar aplicando en otros municipios.
- Identificar qué aspectos son más relevantes y cuales tienen un mayor grado de implantación en el territorio.

Para ello se diseñaron 2 encuestas, una más completa destinada a los principales operadores presentes en las entidades locales de más población (>10.000 habitantes) y otra más sencilla, destinada a municipios menores de 10.000 habitantes.

- La encuesta completa fue enviada a los principales operadores del sector y recogía 240 cuestiones agrupadas en aspectos generales y de contacto, gestión de los impagos, tipos de mecanismos de acción social, bonificaciones en la tarifa, fondos de solidaridad y mecanismos de fomento del ahorro de agua.
- La encuesta más reducida, tenía como objetivo recoger de forma sencilla la variabilidad de mecanismos de acción social aplicados en los municipios con menor población y poner en conocimiento de todos ellos el proceso de elaboración de la guía, con el fin de contar con su experiencia en la elaboración de un documento que les pueda servir de apoyo para la implementación y mejora de los mecanismos que ya puedan tener en marcha o tengan interés en implementar.

La elaboración de ambos cuestionarios fue realizada con la colaboración de AEAS y FEMP, integrando en el cuestionario, varias preguntas utilizadas en la encuesta que AEAS distribuye entre sus asociados. Los principales resultados se detallan a continuación.

La encuesta completa fue enviada a los principales operado-

res del sector, de los cuales respondieron 15 operadores, relleno 189 encuestas y representando a 494 municipios. Las respuestas recibidas representan en torno a 16 millones de personas, un 34 % de la población total, porcentaje que permite reflejar con fiabilidad aceptable la diversidad de mecanismos de acción social aplicados en todo el territorio.

Tabla 2. Datos del número de encuestas recibidas, número de hogares que reciben algún MAS e importe de las ayudas recibidas por esos hogares (€) por tipo de mecanismo de acción social.

| Más de 10.000 habitantes (muestra de 183 unidades) | Número de encuestas recibidas | Número de hogares que reciben algún MAS | Importe de las ayudas recibidas por esos hogares (€) |
|--|-------------------------------|---|--|
| Municipios con algún mecanismo de acción social | 117 | 149.474 | 8.346.542 |
| Municipios con MAS tipo bonificaciones | 102 | 130.298 | 5.633.866 |
| Municipios con MAS tipo Fondos solidaridad | 48 | 18.915 | 2.712.497 |
| Municipios con medidas de fomento del ahorro | 3 | 261 | 179 |

A la vista de los datos se comprueba como las bonificaciones son el mecanismo que tiene mayor implantación entre los municipios de más de 10.000 habitantes. Respecto a las encuestas recibidas en total, el número de ellas que afirma aplicar algún mecanismo de acción social es bastante elevado, sirva como ejemplo que más del 62% de las encuestas recibidas cuentan con bonificaciones en la tarifa.

La encuesta reducida fue enviada a todos los municipios menores de 10.000 habitantes, siendo respondida por 80 ayuntamientos, que representaban una población (derecho más estacional) de 454.820 personas.

En el caso de los municipios de menos de 10.000 habitantes continúan siendo las bonificaciones el mecanismo de acción social más utilizado, y en este ámbito además los fondos de solidaridad, en proporción, son menos utilizados que en los municipios de mayor población.

Tabla 3. Datos de las encuestas realizadas a municipios de menos de 10.000 habitantes: número de encuestas recibidas y rango de años desde el inicio de su aplicación.

| Menos de 10.000 habitantes (muestra de 80 unidades) | Número de encuestas recibidas | Año de implantación |
|--|-------------------------------|---------------------|
| Municipios con algún mecanismo de acción social | 16 | 1990 a 2017 |
| Municipios con MAS tipo bonificaciones | 13 | 1991 a 2017 |
| Municipios con MAS tipo Fondos solidaridad | 3 | 2016 |
| Municipios con medidas de fomento del ahorro | 2 | 2005 a 2007 |

Respecto a los criterios de asignación de las bonificaciones en la tarifa, los más habituales se basan en aquellos relacionados con el número de personas de la vivienda y la pertenencia a la categoría de familias numerosas de algún tipo, seguido de aquellos relacionados con la renta (SMI, RMI, pen-

siones, etc.), tanto si analizamos el número de viviendas beneficiarias como el importe que reciben.

Figura 4 Gráfico que indica el número de viviendas en las que se aplica el criterio indicado.

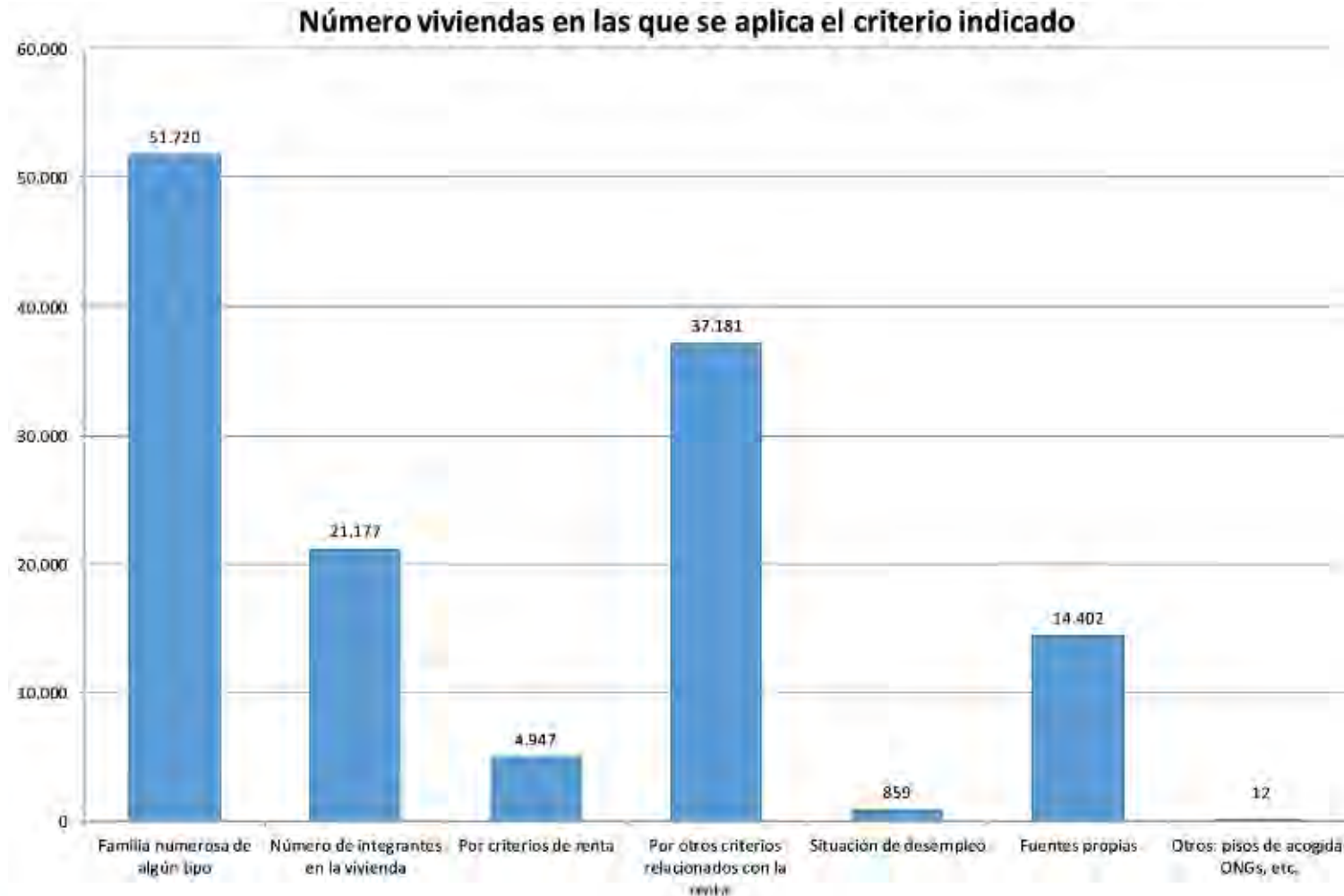
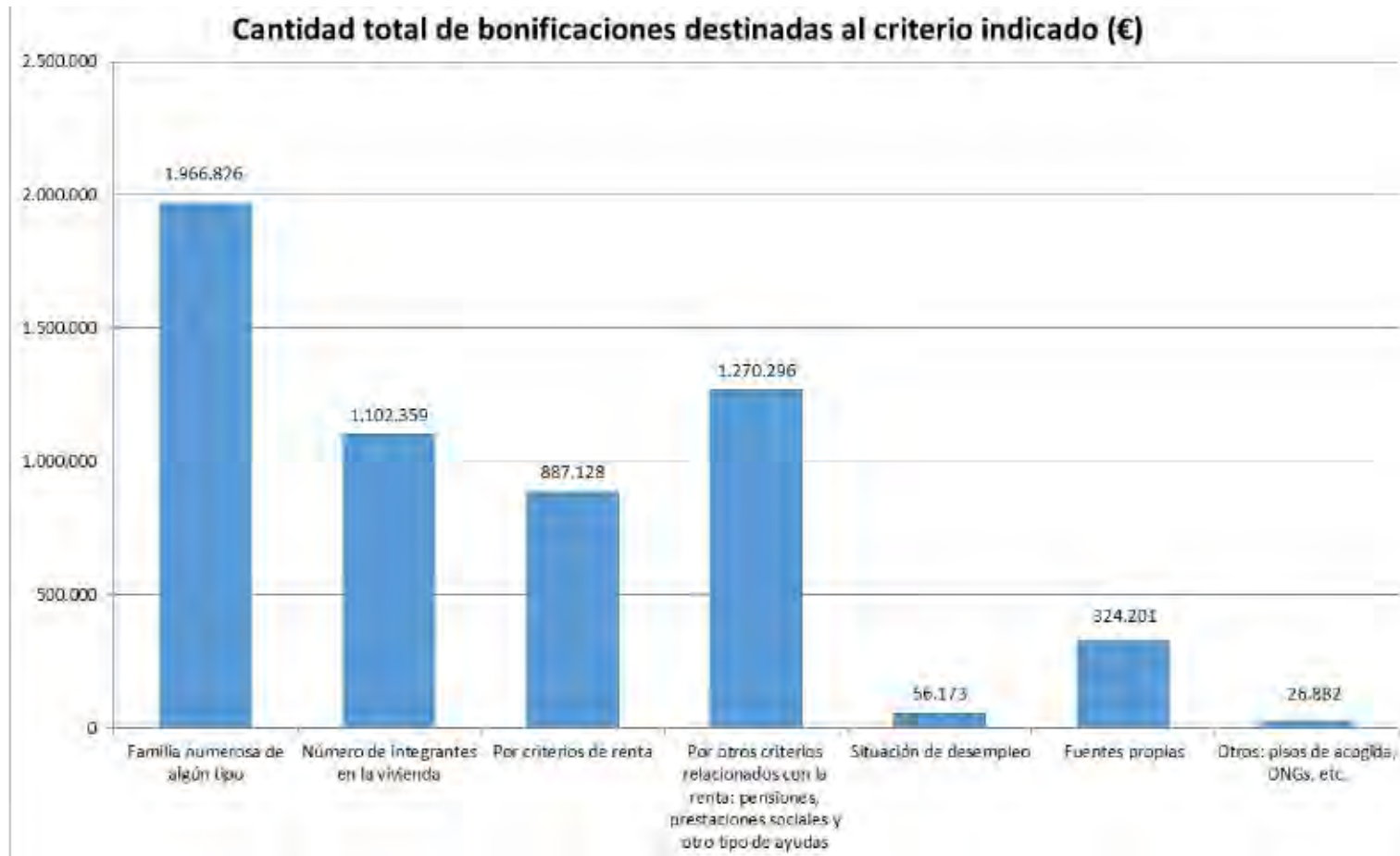


Figura 5 Gráfico que indica la cantidad total de bonificaciones destinadas al criterio indicado.



El criterio de familia numerosa, por encima del criterio de número de integrantes en la vivienda y los criterios de renta, es el más utilizado y el que acumula un mayor importe en las bonificaciones.

Tabla 4. Datos relativos a los criterios de asignación de las bonificaciones: número de viviendas en las que se aplica cada criterio y cantidad (€) destinada a la aplicación de cada uno de los criterios de asignación identificados.

| Criterios de asignación | Número viviendas en las que se aplica el criterio indicado | Cantidad total de bonificaciones destinadas al criterio indicado (€) |
|---|--|--|
| Familia numerosa de algún tipo | 51.720 | 1.966.826 |
| Número de integrantes en la vivienda | 21.177 | 1.102.359 |
| Por criterios de renta | 4.947 | 887.128 |
| Por otros criterios relacionados con la renta: pensiones, prestaciones sociales y otro tipo de ayudas | 37.181 | 1.270.296 |
| Situación de desempleo | 859 | 56.173 |
| Por criterios de edad | 571 | * |
| Otras situaciones como pisos de acogida, ONG, etc. | 12 | 26.882 |
| Bonificación por tener sus propias fuentes y no abastecerse del sistema general | 14.402 | 324.201 |

* No se indica la cantidad total destinada a este criterio de asignación.

Se observa una gran diversidad en cuanto a la forma de aplicar los fondos de solidaridad. La información más relevante obtenida de la encuesta es:

- Tres de cada cuatro destina las ayudas del fondo de solidaridad a fondo perdido, frente al 4% que se utilizan para financiar el pago sin intereses.
- Cerca de la mitad (46%) de los fondos de solidaridad permiten cubrir deudas anteriores del hogar y los gastos de la reconexión.
- Menos del 30% establece un límite económico para la ayuda y menos del 25% lo establece para el consumo (cantidad de agua). Por tanto, es mayoritario el número de fondos que no tienen limitaciones de cara a la ayuda.

Tabla 5. Datos del grado de implementación de los aspectos más relevantes de los fondos de solidaridad: porcentaje de encuestas que aplican dicho aspecto del total de encuestas recibidas por los operadores de mayor tamaño.

| Aspectos relevantes de la aplicación de los fondos de solidaridad | Porcentaje de encuestas que aplican dicho aspecto en el fondo de solidaridad (del total de encuestas con este tipo de MAS) |
|---|---|
| Ayudas destinadas a fondo perdido | 77% |
| Ayudas financieras sin intereses | 4% |
| Cubren el pago de deudas anteriores. | 46% |
| Cubren los costes de mantenimiento | 15% |
| Establecen un límite de ayuda, en cantidad de euros (€) | 29% |
| Establecen un límite de ayuda, en cantidad de agua consumida | 21% |
| Establecen ese límite de ayuda, en cantidad de agua consumida, en función de la unidad convivencial | 4% |
| Cubren la parte fija | 65% |
| Cubren la parte variable | 79% |
| Cubren la reconexión de suministro | 44% |
| Cubren la parte correspondiente al servicio de abastecimiento | 90% |
| Cubren la parte correspondiente al servicio de alcantarillado o vertido | 67% |

A la vista de los datos mostrados en la tabla 5 se pueden extraer algunas conclusiones de interés. Por ejemplo, es mayoritaria la aplicación de los fondos de solidaridad como ayudas destinadas a fondo perdido (77% de los casos) y por el contrario prácticamente inusual que se destinen a financiar los pagos sin intereses (sólo en el 4% de los casos).

Por otro lado, aunque existe cierto porcentaje que ha marcado límites en la ayuda que prestan los fondos, tanto en consumo de agua (21%) como en importe económico (29%), no es una cuestión que se aplique de forma mayoritaria en el uso de los fondos de solidaridad.

En cuanto al destino y coberturas de los fondos de solidaridad, es destacable que aproximadamente en la mitad de los casos (44% y 46%, respectivamente) cubren la reconexión del suministro y el pago de deudas anteriores.

Por otro lado, dentro de los diferentes servicios que engloba la factura y que configuran el importe final, el servicio de abastecimiento está cubierto en prácticamente la totalidad de los casos (90%), mientras que, en el caso de los servicios de alcantarillado y depuración, los porcentajes de cobertura son importantes (67% y 56% respectivamente), aunque más bajos que en el caso del servicio de abastecimiento.

