



# Procedimiento para la garantía del Derecho Humano al Agua

---

Regulación del Suministro Mínimo Vital y del Fondo  
de Solidaridad en el servicio municipal de aguas

Febrero 2014

## Contenido

1. Objeto	3
2. Garantía de suministro ininterrumpido	4
3. Política tarifaria y gestión de cobros	4
4. Fondo de Solidaridad	8
5. Criterios y condiciones para la concesión de ayudas	8
6. Compatibilidades	9
7. Solicitudes	10
8. Procedimiento de tramitación de planes de pago fraccionado	10
9. Procedimiento de tramitación del Suministro Mínimo Vital	10
10. Procedimiento de tramitación de moratorias de deuda	12
11. Causas de denegación de solicitudes	13

## 1. Objeto

La presente regulación tiene por objeto asegurar el derecho humano al agua potable y al saneamiento de todos los usuarios del servicio municipal de aguas de Medina Sidonia.

El compromiso con la consideración del abastecimiento de agua como un derecho humano esencial ha sido ratificado por sendos acuerdos del Pleno de la Corporación Municipal de Medina Sidonia (21/03/13) y por el Consejo de Administración de la concesionaria pública del servicio municipal del ciclo integral del agua, Medina Global S.L. (16/01/14), en base a lo dispuesto en la resolución 64/292 de la Asamblea General de las Naciones Unidas.

Mediante el procedimiento descrito en el presente texto se regula el desarrollo del abastecimiento de agua como derecho humano mediante el establecimiento del Suministro Mínimo Vital, el Fondo de Solidaridad y las formulas de bonificación, fraccionamiento y aplazamiento de deuda a los usuarios del servicio municipal de aguas para garantizar el mencionado derecho a todos los usuarios, independientemente de cualquier consideración de tipo económico. Esta regulación se hace en base a los acuerdos aprobados en los órganos de decisión de la entidad y a los criterios de responsabilidad social corporativa, entendida como la responsabilidad de Medina Global S.L. ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad a la que sirve, y los alineamientos que toda empresa pública responsable debe de mantener en cuanto a los principios de rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes implicadas en la gestión de servicio público, respeto a la legalidad y cumplimiento de la normativa internacional y los derechos humanos.

## **2. Garantía de suministro ininterrumpido**

En virtud de la consideración del abastecimiento de agua como un derecho humano y por acuerdo expreso del Consejo de Administración de Medina Global S.L., con carácter general se garantizará de manera ininterrumpida el suministro de agua a usuarios domésticos de primera vivienda, aún en caso de impago de las tasas, cuando ello pueda traducirse en la vulneración del derecho a un suministro mínimo vital de agua. En estos casos, se buscarán formulas alternativas para hacer efectiva la obligación de pago de las deudas que el usuario tuviera contraídas con la empresa.

De esta manera, no se realizarán amenazas de corte de suministro ni cortes ejecutivos a usuarios domésticos de primera vivienda, permitiéndose solamente los cortes de suministro en el caso de impagos en segundas residencias y establecimientos comerciales.

## **3. Política tarifaria y gestión de cobros**

Una vez que la empresa renuncia a utilizar la amenaza de corte como herramienta coercitiva para facilitar el cobro de morosos, se pone en práctica una política tarifaria alternativa basada en el principio de progresividad fiscal y donde se ofrece una solución adaptada a las condiciones socio-económicas de los usuarios del servicio de aguas. Esta política tarifaria puede incluir la aplicación de bonificaciones a usuarios de baja renta, la aplicación del Suministro Mínimo Vital a personas en riesgo de exclusión social, la aplicación de fraccionamientos sin intereses pactados con el usuario o la práctica de moratorias en las deudas. Todo ello asegurando el cumplimiento de las obligaciones de pago de los usuarios que sí reúnen condiciones económicas suficientes, mediante formulas que puede llegar a la exigencia de la deuda a través de la vía ejecutiva.

El modo de funcionamiento del sistema tarifario y de cobro es el siguiente:

- A. Todos los usuarios del servicio municipal de aguas tienen la obligación de hacer frente a las tasas establecidas en las correspondientes ordenanzas fiscales.
- B. Bonificaciones: La ordenanza fiscal reguladora de la tasa por el suministro de agua potable reconoce una tarifa reducida en un 50% (sobre el total de la factura) para aquellos usuarios constituidos por unidades familiares cuyos miembros perciban bajos ingresos. Pueden acceder a estas bonificaciones todos los usuarios que formando unidades familiares de uno o dos miembros, no superen en un 7% el SMI. Pueden igualmente acceder a la bonificación aquellas unidades familiares constituidas por tres miembros que no superen el SMI en un 15%, subiendo este porcentaje a un 20% y 30% en el caso de familias numerosas y unidades familiares con cinco o más miembros, respectivamente.
- C. Aquellos usuarios que por razones de insolvencia económica no pueden hacer frente al pago de las tasas del agua, aún aplicándose las bonificaciones correspondientes, se integrarán en un mecanismo recaudatorio alternativo que funciona de la siguiente manera:
  - a. Anualmente se realiza una revisión completa del padrón de usuarios donde se detectan aquellos abonados que no han hecho frente a las facturas del agua.
  - b. Se notifica a los titulares de los recibos impagados una carta donde se informa de la deuda y se invita al usuario a acudir a las oficinas de la empresa en un plazo de 15 días para que se proceda a estudiar cada uno de los casos.
  - c. Aquellos usuarios que no responden a la notificación de la empresa en el plazo estipulado son seleccionados para su incorporación a un mecanismo de cobro por vía ejecutiva, en virtud de los acuerdos que el Ayuntamiento de Medina Sidonia y la sociedad Medina Global, S.L. mantienen con el Servicio Provincial de Recaudación de la Diputación Provincial de Cádiz.

- d. Los usuarios que responden a la petición de la empresa para explicar las causas de impago se integran en un mecanismo administrativo donde se estudian las condiciones socio-económicas de cada usuario de manera individualizada, pudiéndose dar los siguientes casos:
- i. El usuario deudor puede hacer frente a la deuda contraída. En este caso se le informa de la obligación del pago y en el caso de mantenerse el impago se inicia el mecanismo de cobro por vía ejecutiva.
  - ii. El usuario deudor dispone de baja renta, pero no se encuentra en riesgo de exclusión social. En este caso se propone un plan de pago sin intereses pactado a medida (plazos y cuantías que propone el abonado). En caso de incumplimiento del plan de pago pactado por parte del usuario, se le inicia el cobro por vía ejecutiva.
  - iii. El usuario moroso no dispone de renta o esta es exigua, encontrándose la unidad familiar en riesgo de exclusión social. En este caso, el usuario tiene derecho al Suministro Mínimo Vital (detallado mas adelante) y por tanto tiene garantizado el suministro de un caudal mínimo sin coste alguno. Además, si el abonado mantiene deudas anteriores con la empresa, puede acceder a una moratoria de lo adeudado, de manera que no se activará en ningún caso el mecanismo de cobro por vía ejecutiva, supeditándose el pago futuro a la mejora en las condiciones socio-económicas de la unidad familiar.
- e. Cualquier usuario que crea encontrarse en situación de riesgo de exclusión social puede solicitar en las dependencias de la empresa su evaluación como posible preceptor del Suministro Mínimo Vital o la petición de moratorias de deuda, mediante procedimiento reglado.
- f. Las evaluaciones socio-económicas y los informes de riesgo de exclusión social que son preceptivos para la aprobación de los anteriores mecanismos de solidaridad son realizados por los Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Medina Sidonia.

La experiencia de la empresa en materia de gestión de cobros, mediante el sistema descrito anteriormente, atestigua que es posible efectuar una política tarifaria alternativa a la amenaza de corte y basada en el derecho humano al agua. Para ello efectuamos una revisión personalizada del deudor, que es exigente para con las obligaciones del usuario (en función de la capacidad económica de cada uno) en cuanto al pago de las tasas que aseguran la prestación de un servicio de calidad. Esto se realiza mediante fórmulas de recaudación basadas en el diálogo entre las partes, el principio de solidaridad, o en su caso, el uso de otras fórmulas de cobro como la vía ejecutiva. Las cuentas anuales de Medina Global S.L. y la estabilidad presupuestaria del servicio municipal de aguas avalan la viabilidad económica de este sistema tarifario y de cobro de morosos, en el marco de un modelo de gestión pública en el que el objetivo es la prestación de un servicio de calidad por encima de criterios economicistas.

**Esquema de la política tarifaria y de gestión de cobros:**



## 4. Fondo de Solidaridad

Los costes inherentes al sostenimiento económico del Suministro Mínimo Vital, aplicado a todos los usuarios que cumplan los requisitos estipulados en el presente texto, correrán a cargo de la empresa concesionaria del servicio del ciclo integral del agua, Medina Global S. L., debiéndose incorporar a las cuentas anuales una partida económica denominada **Fondo de Solidaridad**, de cuantía suficiente para sufragar dichos gastos.

## 5. Criterios y condiciones para la concesión de ayudas

Estas ayudas se destinarán a sufragar deudas generadas por la prestación del servicio de suministro domiciliario de agua potable, alcantarillado y depuración, y se dirigen a familias que por su situación socioeconómica no pueden hacer frente al pago de las facturas del agua.

### 5.1. Concepto financiable

Será objeto de ayuda el importe de la deuda contraída por facturas de agua, alcantarillado y depuración emitidas por Medina Global S.L. con posterioridad a la fecha de aprobación de la propuesta del **Fondo de Solidaridad** en el Consejo de Administración de Medina Global S.L., siempre y cuando registren consumos que no excedan los límites del consumo doméstico estimados en dicho Consejo, a saber 100 L/día por individuo de la unidad familiar, que equivaldría a unos 9m<sup>3</sup>/trimestre por individuo de la unidad familiar según el sistema de facturación establecido por Medina Global S.L.



## 5.2. Requisitos de obtención de ayudas

Los destinatarios de la ayuda deberán reunir los siguientes requisitos:

- a) Ser titular de un contrato individual de suministro de agua potable para abastecimiento domiciliario de su vivienda habitual con Medina Global S.L. En el caso de no poseer la titularidad del contrato por encontrarse la vivienda en régimen de arrendamiento, se podrá requerir al titular del inmueble autorización en la que conste la concesión del suministro al arrendatario.
- b) Estar dicho titular empadronado en el domicilio.
- c) Sólo será de aplicación la ayuda en aquellos contratos en los que el servicio se preste a la vivienda que constituye la residencia habitual. Para ello se solicitará empadronamiento colectivo y / o en su caso, certificado de convivencia.
- d) Ser persona usuaria de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Medina Sidonia y tener expediente abierto dónde se haya valorado “necesidades relacionadas con la falta de medios para la cobertura de necesidades básicas”
- e) La solicitud de incorporación al SMV se podrá efectuar más de una vez, siempre que se proceda a la confirmación de los requisitos anteriormente expuestos.
- f) La renovación de la documentación requerida para el SMV, se hará de forma semestral, procediendo a la anulación automática de la ayuda en caso de no producirse dicha renovación. Si el consumo de la unidad familiar supera los límites del SMV (100 L/hab día), la diferencia será abonada por la persona usuaria mediante un plan de pagos o en vía ejecutiva.
- f) Informar a la persona usuaria en el caso de que se superen los consumos establecidos en el SMV. Comprobándose por esta parte el motivo de un posible consumo excesivo de cara a la búsqueda de las soluciones oportunas.

## 6. Compatibilidades

Estas ayudas son compatibles con otras que hayan sido otorgadas por otros organismos, siempre que no sean destinadas al pago de facturas de agua cubriendo el

importe íntegro de las mismas. Los impagos o incumplimientos de los fraccionamientos/aplazamientos establecidos por Medina Global S.L. para el abono de la diferencia entre el mínimo vital y el consumo facturado seguirán la vía ejecutiva.

## **7. Solicitudes**

La presentación de solicitudes se realizará en instancia normalizada en las Oficinas del Departamento de Medio Ambiente y Agua de Medina Global S.L. sito en C/Maripérez, nº 2, Planta Baja.

## **8. Procedimiento de tramitación de planes de pago fraccionado**

Los usuarios que mantengan una deuda con la empresa por impago de las tasas del servicio municipal de aguas, podrán solicitar el pago fraccionado de la deuda sin intereses y mediante un procedimiento pactado entre las partes. La empresa estudiará las condiciones socio-económicas del usuario de manera personalizada, de manera que, en caso de baja renta familiar, se pactarán unas condiciones de fraccionamiento asequibles y razonables para ambas partes.

En caso de incumplimiento en el abono de las cuotas pactadas en el fraccionamiento por parte del usuario, y de manera injustificada, se procederá al cobro de la deuda restante por vía ejecutiva.

## **9. Procedimiento de tramitación del Suministro Mínimo Vital**

La dotación económica asignada al Fondo de Solidaridad para hacer frente a la financiación de los costes inherentes a la aplicación del Suministro Mínimo Vital, deberá ser la necesaria y suficiente para hacer frente a todos los casos solicitados y

que reúnan los requisitos exigibles a la prestación de la ayuda, en virtud de la consideración del suministro de agua como un derecho humano.

El usuario deberá solicitar la concesión del Suministro Mínimo Vital mediante presentación de instancia normalizada, dirigida al Departamento de Medio Ambiente y Aguas de Medina Global S.L. con los siguientes datos y documentos:

- Nombre y apellidos del solicitante.
- DNI: Fotocopia y presentación del original en oficinas.
- Nº Contrato.
- Dirección completa de suministro.
- Teléfono de contacto.
- Nº personas empadronadas en el domicilio.
- DNI: Fotocopia y presentación original en oficinas de los empadronados en el domicilio.
- Consentimiento expreso para el uso de datos personales para este fin específico.
- Certificación de empadronamiento de todos los miembros de la unidad familiar, entendida ésta como todos los miembros empadronados en el domicilio.

Una vez recibida la solicitud de incorporación al Suministro Mínimo Vital en las dependencias de la empresa, se iniciará el correspondiente procedimiento administrativo para la comprobación de los requisitos exigibles para la concesión de la ayuda. Esta evaluación incluirá una evaluación socio-económica y de riesgo de exclusión social del usuario que será llevada a cabo por los Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Medina Sidonia. En todo caso, el solicitante deberá facilitar tanto la documentación necesaria como la evaluación mediante entrevista personal con los técnicos de Asuntos Sociales, a fin de evaluar convenientemente su petición de ayuda.

En caso de que el usuario cumpla con los requisitos para la concesión del Suministro Mínimo Vital, Medina Global S.L. procederá a la concesión de la ayuda según los criterios mencionados. En todo caso se comunicará al solicitante si su solicitud es aceptada o no para dicha concesión. La resolución de las solicitudes se realizará por riguroso orden de entrada.

## 10. Procedimiento de tramitación de moratorias de deuda

La concesión de cualquier moratoria en el pago de las deudas contraídas por un usuario del servicio municipal de aguas esta supeditado a que éste cumpla los requisitos exigibles para la aprobación del Suministro Mínimo Vital, incluyendo el correspondiente informe positivo de los Servicios Sociales Comunitarios.

La solicitud de moratorias de la deuda contraída por un usuario del servicio de agua, estará dirigida al Departamento de Medio Ambiente y Aguas de Medina Global S.L. y deberá incluir los siguientes datos y documentos:

- Nombre y apellidos del solicitante
- DNI: Fotocopia y presentación del original en oficinas
- Nº Contrato
- Dirección completa de suministro
- Teléfono de contacto
- Nombre y apellidos personas empadronadas en el domicilio
- DNI: Fotocopia y presentación original en oficinas de los empadronados en el domicilio
- Consentimiento expreso para el uso de datos personales para este fin específico
- Certificación de empadronamiento de todos los miembros de la unidad familiar, entendida ésta como todos los miembros empadronados en el domicilio.

En caso afirmativo, Medina Global S.L. procederá a aprobar la moratoria de la deuda según los criterios mencionados y comunicará al solicitante la resolución. En estos casos la deuda contraída permanecerá congelada, interrumpiéndose la posible prescripción de la misma, sin que pueda iniciarse procedimiento de cobro alternativo mediante cualquier mecanismo, incluyendo la vía ejecutiva.

La moratoria de la deuda estará vigente hasta que mejoren las condiciones socio-económicas del abonado y que justificaron en su origen la aplicación de la ayuda, de manera que si mejoran sustancialmente estas condiciones, el abonado deberá proceder al pago de la deuda mediante su abono directo o mediante un plan de pago fraccionado en las condiciones y con los requisitos marcados por la empresa para la concesión de los mismos.

En caso de que no se cumplan los requisitos exigidos, Medina Global S.L. comunicará al solicitante la denegación de su solicitud.

La resolución de las solicitudes se realizará por riguroso orden de entrada.

## **11. Causas de denegación de solicitudes**

- Solicitudes incompletas, falseadas o con ocultación de datos.
- Cuando no exista correspondencia entre los datos de empadronamiento del solicitante y el domicilio dónde se produce la deuda.
- Cuando la solicitud se corresponde con pólizas de baja, con deuda anterior.
- No acreditar necesidad económica.
- No atender los requerimientos de Medina Global S.L. para formalizar la documentación necesaria para la concesión de la ayuda.
- No proceder a la renovación de la documentación de manera trimestral.
- Estar la deuda reclamada judicialmente.

**En Medina Sidonia, febrero de 2014.**