

201600031785

29 SEP 2016

REGISTRO DE SALIDA



D. Daniel González Rojas
Concejal del Grupo Municipal Izquierda
Unida del Ayuntamiento de Sevilla
Plaza Nueva 1
41001 - Sevilla

Estimado Sr.:

Nuevamente nos ponemos en contacto con usted para comunicarle las gestiones realizadas en la tramitación de su expediente de queja, arriba indicado, relativo a la necesidad de adoptar medidas para hacer efectivo el derecho al agua.

Habiendo procedido al exhaustivo análisis de cuanta documentación e información obra en el presente expediente, esta Institución ha considerado oportuno formular Resolución frente a EMASESA de la que le adjuntamos fotocopia para su debido conocimiento.

Dicha Resolución ha sido reiterada a cada uno de los Ayuntamientos en los que presta servicios la empresa metropolitana con objeto de obtener un pronunciamiento expreso de cada uno de ellos.

Actualmente estamos a la espera de recibir noticias sobre la aceptación o no de las resoluciones formuladas, así como de las actuaciones realizadas, en su caso, para darles debido cumplimiento.

Una vez dicha respuesta obre en nuestro poder nos pondremos nuevamente en contacto con Usted.

Agradeciéndole la confianza que ha depositado en esta Institución y hasta un nuevo contacto, le saluda atentamente.



Jesús Maeztu Gregorio de Tejada
Defensor del Pueblo Andaluz

Le rogamos que en las sucesivas comunicaciones que nos dirija sobre el asunto planteado, **haga mención al número de expediente de queja** indicado en la parte superior de este escrito.

201600031786

29 SEP 2016

REGISTRO DE SALIDA



**Sr. Consejero Delegado de
EMASESA**
C/ Escuelas Pías, 1
41003 - Sevilla

Estimado Sr.:

Nos ponemos en contacto con usted en relación con la queja registrada bajo el número de referencia arriba indicado, en la que la parte promotora, en representación de los Grupos Municipales del Ayuntamiento de Sevilla, Participa Sevilla e Izquierda Unida, acude a esta Institución con objeto de que se adopten las medidas necesarias para hacer efectivo el derecho humano al agua.

En este sentido, habiendo realizado un exhaustivo análisis de la documentación e información obrante en el expediente, consideramos preciso formularle Resolución concretada en lo siguiente:

ANTECEDENTES:

I. Con fecha 3 de junio de 2016 fue registrada de entrada en este Comisionado del Parlamento de Andalucía comunicación remitida por los Grupos Municipales del Ayuntamiento de Sevilla, Participa Sevilla e Izquierda Unida, a través de la cual nos exponían lo siguiente:

- Que en el mes de septiembre de 2015 el Pleno del Ayuntamiento de Sevilla acordó respaldar una moción para su adhesión al Pacto Social por el Agua, que incluye entre otras cuestiones la consideración del agua como un derecho humano universal esencial de manera que la disponibilidad y el acceso individual y colectivo a recursos potables tengan que ser garantizados como derechos inalienables e inviolables.
- Que en el mismo acuerdo plenario se aprobó una moción para instar a Emasesa a asumir una serie de compromisos y modificaciones en su reglamento para hacer efectivo el derecho humano al agua.
- Otros Ayuntamientos como los de Dos Hermanas, Coria del Río o San Juan de Aznalfarache habrían respaldado mociones similares.
- Pese a todo, los avances habrían sido escasos en el seno de la empresa pública y, si bien existen mecanismos de ayuda para familias que no pueden pagar sus facturas, están supeditados a su tramitación a través de los Servicios Sociales con la sobrecarga de trabajo existente. Por otro lado existen familias que por encontrarse en situación de tenencia en precario de su vivienda no se les permite la contratación de este suministro básico.



- De acuerdo con lo expuesto consideraban necesario modificar el reglamento de Emasesa para prohibir los cortes e incorporar las ayudas necesarias para personas en situación de precariedad económica, desarrollar los mecanismos de colaboración con los Servicios Sociales comunitarios para agilizar la tramitación de ayudas en materia de pobreza hídrica, así como favorecer su publicidad, y aprobar los mecanismos para garantizar que a nadie se le niegue su derecho al acceso al agua potable y al saneamiento.

II. Mediante comparecencia personal de representantes de ambos Grupos Municipales ante esta Institución, con fecha 8 de julio de 2016, pusieron de manifiesto que el Consejo de Administración de Emasesa finalmente ha aprobado el pasado 29 de junio las propuestas presentadas por los consejeros representantes de los Grupos Municipales Izquierda Unida y Participa Sevilla en relación a la consecución del derecho al agua y el saneamiento.

Entienden oportuno extender la moción a todos los Ayuntamientos donde presta servicios Emasesa así como propiciar una modificación de la normativa andaluza que haga posible el derecho al agua ante todas las entidades suministradoras.

Sin perjuicio de ello, han detectado que se siguen produciendo situaciones de familias que no tienen respuesta adecuada porque las U.T.S. aún no cuentan con la información oportuna.

Asimismo consideran necesario insistir en la oportuna difusión de las ayudas disponibles, de modo que las personas afectadas puedan contar con información sobre los recursos que tienen a su disposición.

III. Reunidos cuantos requisitos formales resultan exigidos por el apartado primero del artículo 16 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, esta Institución ha acordado admitir a trámite la queja y dirigirle las siguientes

CONSIDERACIONES:

Primera.- De la necesidad de adoptar medidas que impidan el corte de suministro de agua en la vivienda habitual por razones económicas.

Esta Institución viene manifestando su preocupación ante los casos de personas o familias que se ven privadas del suministro de agua por no poder afrontar el pago de las facturas correspondientes.

Fruto de esta preocupación ha sido el Informe Especial sobre "Servicios de suministro de agua. Garantías y derechos", presentado en diciembre de 2015 al Parlamento de Andalucía. Una parte importante de su contenido se centra en la necesidad de ofrecer respuesta a dichas situaciones, demandando la garantía efectiva del derecho humano de acceso al agua.

A nuestro juicio se hace necesaria la regulación legal de este derecho, que debe incluir una prohibición expresa de cortar el suministro de agua a aquellas personas que no pueden hacer frente al pago del suministro.

Asimismo, debería reconocerse el derecho de las personas que acrediten encontrarse en situación de pobreza hídrica a recibir un suministro mínimo vital de 3 m³ por persona y mes de forma gratuita.

Igualmente, solicitamos que se aprueben ayudas para personas en situación de precariedad económica, que carezcan de medios para afrontar el pago de la parte de la factura de agua que no resulte cubierta por el suministro garantizado como mínimo vital o no reúnan los requisitos para ser beneficiarias de dicho mínimo vital, a fin de evitar que caigan en una situación de impago que pueda derivar en un corte de suministro.

En este sentido conocemos las iniciativas adoptadas por diversas entidades suministradoras, con el impulso y el apoyo de las entidades locales titulares del servicio, de dotar financieramente unos fondos sociales o bolsas de ayudas destinadas a sufragar las facturas de aquellas personas usuarias que acrediten insuficiencia de recursos.

Precisamente Emasesa sería una de las entidades que cuenta con un fondo social para atender las situaciones de las familias en emergencia Social y evitar los cortes de suministro por impago de facturas.

Según la información que se nos proporcionaba para la elaboración del antes citado Informe Especial, Emasesa aprobó en julio de 2010 la creación del llamado Plan 5 Social, que permitía financiar a familias en riesgo de exclusión social la sustitución de contadores colectivos por individuales. En diciembre de 2011 se amplió su objeto para permitir también acometer obras de adecuación de las instalaciones interiores. Fue en junio de 2012 cuando se acordó la ampliación del importe destinado al bono social a 450.000 euros así como su alcance, permitiendo además la financiación de facturas emitidas por consumo de agua.

Para 2015 ya se habilitaría un presupuesto de un millón de euros con objeto de atender las situaciones de las familias en situación de Emergencia Social y evitar los cortes de suministro por impago de facturas de agua emitidas durante el año.

No obstante se nos reconocía que se había hecho uso de un porcentaje muy bajo de dicho presupuesto y que sería necesario flexibilizar los requisitos establecidos para acceder a las ayudas, pues no siempre se cubrían las necesidades de un sector de la población en situación de precariedad/emergencia social.

Posteriormente hemos podido conocer a través de diversos medios que se habrían revisado dichos criterios, permitiendo un incremento de las ayudas consignadas con cargo al presupuesto de 2016.

Pese a todo, lo cierto es que si no se ofrece adecuada difusión de las ayudas disponibles ni se articulan los mecanismos de coordinación necesarios entre la empresa suministradora y los Servicios Sociales comunitarios, difícilmente podrán llevar a cabo sus funciones y seguirán produciéndose los cortes de suministro por impago que pretendían evitarse con este fondo social.

A este respecto creemos oportuno trasladarle unos párrafos del Informe Especial sobre "Servicios de suministro de agua. Garantías y derechos" que hacen referencia a esta circunstancia:

"En ocasiones, la existencia de cortes de suministro a personas usuarias en situación de precariedad económica no es consecuencia de la falta de fondos para financiar las facturas impagadas, ni deriva de una regulación jurídica que no contempla la concesión de ayudas o bonificaciones. En muchos casos, el problema se origina por la inexistencia de un procedimiento que permita hacer llegar esos fondos a los destinatarios de las ayudas con la antelación suficiente para que la situación de impago no derive en un corte del suministro.

En efecto, uno de los principales problemas para evitar que se produzcan cortes de suministro a personas en situación de pobreza hídrica estriba en la dificultad que tienen las empresas suministradoras para saber cuando una situación de impago es consecuencia de un problema económico de la persona usuaria y cuando dicha situación obedece a otras razones.

La cuestión es especialmente relevante, no solo por los costes sociales que se derivan del corte de suministro, sino también por los costes económicos que conlleva la reconexión del suministro una vez cortado.

Resulta esencial para aplicar cualquier política tendente a evitar cortes de suministro a personas en situación de pobreza hídrica el establecimiento de un procedimiento que permita conocer con la antelación necesaria qué personas se encuentran en situación de riesgo de sufrir un corte de suministro por impago de facturas y que además posibilite la adopción de las medidas que hagan innecesario dicho corte de suministro.

En principio, parece que el problema debería tener fácil solución, bastaría con publicitar la existencia de ayudas para las personas en situación de pobreza hídrica y pedir a las mismas que soliciten dichas ayudas. Sin embargo, la realidad nos demuestra que es muy difícil hacer llegar esta información a las personas destinatarias y mas difícil aun conseguir que estas personas soliciten las ayudas en tiempo y forma para evitar el corte de suministro.

Con mucha frecuencia las empresas suministradoras se encuentran con casos de familias a las que han cortado el suministro tras desatender todas las comunicaciones advirtiéndoles de la situación de impago y avisándoles de la posibilidad de un corte de suministro. Familias, que con posterioridad al corte se personan en las dependencias de atención al cliente de la empresa o en los servicios sociales municipales manifestando encontrarse en una situación de penuria económica y pidiendo ayuda para el restablecimiento del suministro.

La intervención en estos casos, aunque resulte posible y permita el restablecimiento del servicio, no puede impedir el daño personal y social producido durante el tiempo que la familia ha permanecido sin un suministro tan vital y tampoco evita los costes económicos derivados del proceso de reconexión del suministro.

Unos daños y unos costes que se habrían evitado de haber conseguido que esa familia acudiera a exponer su situación y a solicitar ayuda antes del corte del suministro y no cuando ya se ha producido el mismo.

Para evitar este tipo de situaciones existen diferentes opciones, la primera pasa por mejorar sustancialmente la información que se ofrece las personas usuarias acerca de las posibilidades de acogerse a ayudas para el pago de las facturas en casos de precariedad económica. Una información que debería incluirse de forma destacada en las comunicaciones dirigidas a las personas usuarias advirtiendo de una situación de impago y especialmente en los avisos de corte de suministro.

Nos consta que algunas empresas suministradoras están incluyendo en sus avisos de corte unas frases en tipografía destacada invitando a la persona usuaria a acudir a los servicios sociales o contactar con el servicio de atención al cliente si se encuentran en una situación que les dificulta el pago de la factura.

Asimismo, sería conveniente que por parte de las entidades locales y las empresas suministradoras se realizaran campañas informativas para que las personas usuarias conozcan las distintas ayudas y bonificaciones contempladas en la ordenanza reguladora del servicio. Una información que debería ser personalizada en aquellos casos en que se presume que la persona usuaria reúne los requisitos para ser beneficiaria de una ayuda o bonificación y no ha solicitado la misma o no ha aportado la documentación necesaria para su reconocimiento."

En el Informe Especial también proponemos la comunicación a los Servicios Sociales de las situaciones de impago y previsible corte de suministro como posible solución a los efectos de detectar que existe una situación de pobreza hídrica y poner en marcha las medidas oportunas para solventar la situación de impago existente y evitar nuevos problemas en el futuro.

Si se estima que la situación de pobreza hídrica no es coyuntural sino que va a mantenerse durante algún tiempo debería aprobarse un plan que incluya tanto la tramitación de las bonificaciones que existan, la intervención sobre aspectos relacionados con el consumo razonable de agua y la eficiencia hídrica, así como estudiar las posibilidades de pago reales de la persona usuaria y establecer un plan de financiación que podría implicar reducciones o exenciones en las tarifas durante el tiempo necesario, sometidas a un proceso de revisión periódica.

Como paradigma para este tipo de situaciones defendemos el reconocimiento del derecho a un mínimo vital en el suministro de agua, que entendemos se correspondería con 3 m³ por persona y mes, como cantidad adaptada a la realidad social y nivel de desarrollo de nuestra Comunidad Autónoma.

Los requisitos para determinar qué personas usuarias se encuentran en situación de pobreza hídrica y pueden, por tanto, ser beneficiarias de este derecho deberían fijarse en las correspondientes ordenanzas reguladoras del servicio y la acreditación de qué personas reúnen dichos requisitos debería corresponder a los Servicios Sociales.

Segunda.- De las bonificaciones en las tarifas para adaptar el precio a las circunstancias económicas personales.

Desde esta Institución venimos reclamando que se adopten medidas para solucionar determinadas situaciones familiares, en las que los ingresos no resultan suficientes para atender el pago de servicios esenciales como puede ser el abastecimiento domiciliario de agua.

En este sentido aplaudimos las iniciativas municipales que permiten aplicar bonificaciones en las tarifas de agua a personas y/o familias en circunstancias económicas desfavorecidas, defendiendo que el principio de recuperación de costes que rige en materia tarifaria no impide que puedan establecerse modulaciones en la tarifa en función de la situación económica de determinados colectivos de personas usuarias.

Esto es así, incluso en el supuesto de haber optado por el modelo de tasa al estipular el artículo 24 del Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales lo siguiente:

«4. Para la determinación de la cuantía de las tasas podrán tenerse en cuenta criterios genéricos de capacidad económica de los sujetos obligados a satisfacerlas.»

En la investigación desarrollada para la elaboración del Informe Especial sobre "Servicios de suministro de agua. Garantías y derechos" hemos podido comprobar un panorama normativo marcado por la mas absoluta diversidad, tanto en lo que se refiere al número y tipología de las ayudas y bonificaciones, como en la determinación de los colectivos beneficiarios de las ayudas y la regulación de los requisitos para acceder a las mismas.

Los más habituales son los beneficios dirigidos a familias numerosas, pensionistas y jubilados, desempleados, personas dependientes o discapacitadas, o en general familias con escasos ingresos, aunque no siempre las bonificaciones están condicionadas a criterios de capacidad económica.

A juicio de esta Institución las entidades suministradoras de agua deberían incluir bonificaciones en sus tarifas destinadas a reducir el coste del suministro para aquellos colectivos de personas usuarias que se encuentren en situaciones de desfavorecimiento social por sus circunstancias personales.

Entre estos colectivos podrían encontrarse las familias numerosas, las personas con discapacidad o en situación de dependencia, las personas jubiladas o pensionistas, las personas en situación de desempleo o las mujeres víctimas de violencia de género. Dichas bonificaciones deberían estar referenciadas al principio de capacidad económica y limitar su percepción en función del nivel de renta.

Emasesa no cuenta en su normativa con previsión alguna que se refiera a la bonificación de sus tarifas para determinados colectivos, a salvo de las bonificaciones a asociaciones de beneficencia y dependencias administrativas. También establece bonificaciones vinculadas al pago de facturas (electrónica, mediante domiciliación bancaria y abono en plazo). Igualmente se han contemplado bonificaciones por uso eficiente de agua.

Nada referido a colectivos en atención a criterios de capacidad económica. Sin embargo, la aprobación de estas bonificaciones podría coadyuvar a facilitar el pago de sus facturas a determinadas personas con recursos económicos limitados, ya que se traduciría en una minoración del importe de las mismas y la consiguiente reducción del riesgo de impago para estas personas.

Por otra parte su tramitación resultaría más fácil que las ayudas de emergencia social, pues bastaría la acreditación de las circunstancias que dan derecho a la bonificación ante la empresa suministradora sin necesidad de intervención de los Servicios Sociales comunitarios.

Tercera.- De la concesión de suministro de agua cuando no puede ser contratado de acuerdo con la dispuesto por la normativa andaluza.

El artículo 53 del Reglamento de Suministro Domiciliario de Agua en Andalucía (RSDA) fija las condiciones necesarias para la contratación del suministro de agua. A tal efecto debe formularse solicitud a la entidad suministradora acompañada de determinada documentación.

Entre los documentos preceptivos se señala: «Escritura de propiedad, contrato de arrendamiento o documento que acredite el derecho de disponibilidad sobre el inmueble para el que solicite el suministro».

Esta exigencia viene determinada en relación con la definición que hace el propio RSDA del "abonado" (art. 4):

«A los efectos del presente Reglamento, se entenderá por abonado el titular del derecho de uso de la finca, local o industria, o su representante, que tenga contratado el suministro de agua potable.»

La no presentación de la documentación preceptiva por parte de la persona solicitante podrá conllevar la denegación del suministro solicitado, según establece el artículo 55 del RSDA.

La aplicación estricta de estas disposiciones reglamentarias suponen en la práctica la negativa por parte de la mayoría de las entidades suministradoras a otorgar contrato de suministro de agua en aquellas situaciones en las que por la persona solicitante no puede aportarse documento que acredite el derecho de disponibilidad

sobre el inmueble.

Estas situaciones pueden deberse a múltiples motivos como puedan ser conflictos entre comunidades de bienes con iguales derechos de disposición, conflictos hereditarios, utilización del bien en precario, situación de precariedad habitacional...

Pese a todo, son cada vez mas las entidades suministradoras que están adoptando enfoques flexibles en la interpretación de la norma para permitir la acreditación del derecho de disponibilidad y otorgar la contratación del suministro para hacer efectivo el derecho humano al agua, relegando al ámbito judicial ordinario la resolución del conflicto privado que pudiera existir en torno a la titularidad y disponibilidad del inmueble.

En este sentido, cabe citar la descripción de los sujetos pasivos que se incluye en algunas normas reguladoras de las tasas a abonar por los servicios del ciclo integral de agua que contemplan que serán contribuyentes quienes soliciten o resulten beneficiados o afectados por el servicio o actividad prestada, identificando como tales a las personas ocupantes o usuarias de las fincas beneficiarias del servicio, *"cualquiera que sea su título: propietarios, usufructuarios, habitacionistas, arrendatarios y precaristas"*.

En relación con esta problemática, y tras una detenida reflexión, esta Institución considera que no existen razones objetivas que justifiquen la exigencia normativa de acreditar ante la entidad suministradora el derecho de disponibilidad del inmueble como requisito para poder hacer efectivo el contrato de suministro de agua.

A nuestro entender, esta exigencia resulta superflua por cuanto la regulación de este ámbito de actuación administrativa debería limitarse a comprobar que se dan los requisitos y condiciones técnicas para hacer efectiva la prestación que se solicita, sin que corresponda a este ámbito administrativo dilucidar posibles controversias jurídicas sobre la titularidad de la finca que va a ser objeto del suministro, ni adoptar medidas tendentes a proteger la esfera jurídica de ninguna de las partes en conflicto, ya que para resolver la primacía de derechos existen otros mecanismos más oportunos y particularmente el recurso a la tutela judicial.

En esta misma línea procede traer a colación la clásica configuración de la potestad administrativa de intervención sobre la actuación de los particulares como es el otorgamiento de autorizaciones y licencias, la cual se ejercita siempre atendiendo a criterios o requisitos técnicos y dejando a "salvo el derecho de propiedad y sin perjuicio del de tercero", tal y como viene recogido en el art. 12 del Reglamento de Servicios de las Corporaciones Locales, que viene regulando esta materia de forma pacífica desde el año 1955.

Esta misma respuesta es la que se contempla en la regulación del sector eléctrico -liberalizado- el cual exige únicamente que el contrato de suministro conste a nombre del efectivo usuario de la energía (art. 79.3 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica), sin exigir que el mismo acredite la disponibilidad del inmueble que va a ser objeto del suministro.

Ni siquiera para la aplicación del bono social eléctrico se exige la acreditación del derecho de disponibilidad del inmueble, sino únicamente que se trate de la vivienda habitual del usuario de la energía, lo que puede acreditarse mediante la presentación del oportuno certificado de empadronamiento, como documento público que da fé de la residencia efectiva en el inmueble.

Lo mismo se establece para el contrato de suministro de gas, cuyo titular deberá ser el efectivo usuario del combustible (art. 36.2 del Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural).

Partiendo de estas premisas, no entendemos qué razones puedan justificar la exigencia contenida en el RSDA de tener que acreditar el derecho de disponibilidad sobre el inmueble para poder contratar el suministro de agua y consideramos que tal requisito debería quedar suprimido en una próxima reforma de esta norma.

En tanto se produce tal cambio normativo consideramos conveniente adoptar una interpretación flexible del requerimiento contenido en el art. 53 del RSDA que posibilite dar respuesta a las situaciones planteadas por aquellas personas que teniendo la posesión efectiva de un inmueble deseen contratar el suministro de agua para el mismo.

A este respecto, consideramos que podría entenderse cumplido el requisito de ostentar un derecho de disponibilidad sobre el inmueble, vinculándolo a la acreditación de la posesión efectiva del mismo, por entender que del hecho posesorio se derivan cuando menos aquellos derechos que resultan inherentes al uso normal del bien poseído. Lo que en el caso de un inmueble destinado a vivienda comprendería la posibilidad de ejercitar aquellas acciones que hacen posible que tal inmueble sea utilizado efectivamente como tal vivienda, entre las que cabría incluir las destinadas a dotarla de los suministros esenciales, luz y agua, que hacen posible su habitabilidad.

Bastaría, por tanto, con acreditar documentalmente la posesión efectiva del inmueble para el que se solicita el suministro para entender cumplido el requisito exigido en el art. 53 del RSDA, lo que podría hacerse mediante la exhibición del oportuno certificado de empadronamiento.

No obstante lo anterior, para dotar de un mayor soporte jurídico a la solución que propugnamos, entendemos que sería conveniente incluir la regulación de este tipo de situaciones en las ordenanzas municipales que regulan los servicios de suministro de agua.

Recordemos que el mismo RSDA (art. 55) señala que la facultad de concesión del suministro de agua corresponde a las Entidades suministradoras, con sujeción a las normas reglamentarias vigentes, entre las que ocupa un lugar preeminente la ordenanza municipal reguladora del servicio, ya que, de conformidad con el art. 9.4 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de autonomía local de Andalucía, se incluyen en la esfera de competencias municipales las potestades sobre la ordenación, gestión, prestación y control de los servicios del ciclo integral del agua de uso urbano.

En ejercicio de esta atribución competencial nada obsta a que las ordenanzas reguladoras de la prestación del servicio regulen pormenorizadamente los supuestos de contratación del suministro de agua, desarrollando los principios generales contenidos a tal efecto en el RSDA.

Así, propugnamos que a través de las ordenanzas reguladoras de la prestación del servicio de agua y/o de las ordenanzas reguladoras de la tasa o contraprestación económica a abonar por dicho servicio, y partiendo de la necesidad de hacer efectivo el derecho humano al agua, se incluya un precepto regulando la posibilidad de otorgar, con carácter excepcional y provisional, un suministro a aquellas personas que así lo soliciten y no puedan aportar la documentación que acredite un derecho de disponibilidad sobre la vivienda, pero si puedan acreditar la posesión efectiva de la misma.

Dicha regulación, si así se estima oportuno, podría venir condicionada a la acreditación de circunstancias personales o sociales que justifiquen la excepcionalidad de la medida, lo que podría llevarse a efecto mediante informe de los Servicios Sociales comunitarios.

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el apartado primero del artículo 29 de la Ley 9/1983, del Defensor del Pueblo Andaluz, se le formula la siguiente RESOLUCIÓN:

RECOMENDACIÓN: Para que se dé la debida difusión a las ayudas de que dispone Emasesa y se establezcan los adecuados mecanismos de coordinación con los Servicios Sociales de los municipios donde presta sus servicios, con objeto de garantizar que nadie sufra un corte de suministro de agua por razones económicas.

En el mismo sentido se recomienda que los avisos de corte incluyan expresamente una mención a la posibilidad de contactar con los Servicios Sociales comunitarios o con la propia Emasesa para atender situaciones de dificultad de pago.

SUGERENCIA: Para que se incorpore al Reglamento de prestación del servicio a cargo de Emasesa el reconocimiento explícito del derecho humano al agua, que incluya el derecho de la ciudadanía a no verse privada del suministro de agua por razones económicas y a recibir de forma gratuita un suministro mínimo vital cuando su situación económica así lo requiera.

SUGERENCIA: Para que se incorpore a la normativa reguladora de las contraprestaciones económicas que debe percibir Emasesa el derecho de las personas que acrediten encontrarse en situación de precariedad económica a percibir



Defensor del
pueblo Andaluz

SUGERENCIA: Para que se incorpore a la normativa reguladora de las contraprestaciones económicas que debe percibir Emasesa un régimen de bonificaciones destinadas a reducir el coste del suministro para aquellos colectivos de personas que se encuentren en situaciones de desfavorecimiento social y acrediten una situación de precariedad económica.

SUGERENCIA: Para que se incorpore al Reglamento de prestación del servicio a cargo de Emasesa un precepto regulando la posibilidad de otorgar, con carácter excepcional y provisional, un suministro a aquellas personas que así lo soliciten y no puedan aportar la documentación que acredite un derecho de disponibilidad sobre la vivienda, pero si puedan acreditar la posesión efectiva de la misma. Dicha posibilidad, podría venir condicionada a la acreditación de circunstancias personales o sociales que justifiquen la excepcionalidad de la medida, lo que podría llevarse a efecto mediante informe de los Servicios Sociales comunitarios.

Esperamos confiadamente que, de conformidad con lo dispuesto en el apartado primero del artículo 29 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, en el plazo no superior a un mes nos facilite respuesta escrita a la presente Resolución donde ponga de manifiesto la aceptación de la Recomendación y Sugerencias formuladas o, en su caso, exponga las razones que estime oportunas para no aceptarla.

Muy atentamente,

Jesús Maeztu Gregorio de Tejada
Defensor del Pueblo Andaluz

Le rogamos que en las sucesivas comunicaciones que nos dirija sobre el asunto planteado, **haga mención al número de expediente de queja** indicado en la parte superior de este escrito.