

ANEXO I: PROTOCOLO DE LA CAMPAÑA DE INSPECCIÓN Y CONTROL DE ENTIDADES DE SUMINISTRO DOMICILIARIO DE AGUA 2020 (Código 51/20)

BLOQUE A: ASPECTOS GENERALES				
I. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA ENTIDAD SUMINISTRADORA	<u>SI</u>	<u>NO</u>	<u>NP</u>	<u>NA</u>
1. ¿Qué tipo de entidad presta el suministro domiciliario de agua? - Gestión directa, artículo 85.2.A de la Ley 7/1985. - Gestión indirecta, artículo 85.2.B de la Ley 7/1985.	— —			
2. Número de municipios abastecidos en el área de cobertura de la entidad..... No contestar si el Servicio de Consumo actuante ha inspeccionado en el marco de esta campaña de inspección a esta empresa y ha rellenado el dato en otro protocolo, para no duplicar resultados	— Numérica			
3. Población total abastecida en nº de habitantes..... No contestar si el Servicio de Consumo actuante ha inspeccionado en el marco de esta campaña de inspección a esta empresa y ha rellenado el dato en otro protocolo, para no duplicar resultados	— Numérica			
II. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD SUMINISTRADORA	<u>SI</u>	<u>NO</u>	<u>NP</u>	<u>NA</u>
4. ¿La entidad dispone de libro de hojas de reclamaciones de la Junta de Andalucía?.....	—	—	—	—
5. ¿Se expone el cartel anunciador de la existencia de hojas de reclamaciones disponibles para los usuarios?.....	—	—	—	—
6. ¿La entidad dispone de un servicio de recepción de avisos urgentes para que los usuarios comuniquen averías o reciban información en caso de emergencia?.....	—	—	—	—
7. ¿El servicio es de carácter permanente (24 horas al día, 365 días al año)?.....	—	—	—	—
8. ¿La entidad dispone en sus oficinas de un ejemplar del Decreto 120/1991 para su lectura por los usuarios?.....	—	—	—	—
9. Se cumple con la obligación de no emitir publicidad que pudiera considerarse desleal..... Podrán revisarse tanto del interior del establecimiento, como a través de Internet o cualquier otro tipo de formato que pudiera conocerse.	—	—	—	—
III. CARÁCTER DEL SUMINISTRO	<u>SI</u>	<u>NO</u>	<u>NP</u>	<u>NA</u>



<p>10. Si en el contrato se recoge que el tipo de suministro es DOMÉSTICO (el agua se utiliza exclusivamente para atender las necesidades primarias de la vida), se comprueba que el abonado o cliente no es una comunidad de propietarios, un local de negocio (despachos de abogados, inmobiliarias, clínicas veterinarias), o similares.....</p> <p>Si de los contratos revisados se detecta que uno de ellos está clasificado de forma irregular, la pregunta 10 se contestará como NO CUMPLE. Si TODOS son correctos, se contestará como SÍ CUMPLE. No puede contestarse la pregunta 10 como sí cumple, y la relacionada con el número de contratos con irregularidades (pregunta 12) distinto de 0, y viceversa.</p>	<p>—</p>	<p>—</p>	<p>—</p>	<p>—</p>
<p>11. N° de contratos formalizados con comunidades de propietarios, locales de negocio (despachos de abogados, inmobiliarias, clínicas veterinarias), o similares revisados.....</p>	<p>— Numérica</p>			
<p>12. N° de contratos formalizados con comunidades de propietarios, locales de negocio (despachos de abogados, inmobiliarias, clínicas veterinarias), o similares revisados en los que consta que el tipo de suministro es doméstico, cuando en realidad el uso es diferente a atender las necesidades primarias de la vida.....</p>	<p>— Numérica</p>			
<p>IV. TARIFAS Y CONTRATOS</p>	<p><u>SI</u></p>	<p><u>NO</u></p>	<p><u>NP</u></p>	<p><u>NA</u></p>
<p>13. Si existen recargos especiales en las tarifas, éstos están correctamente aplicados y/o acreditados por la empresa.....</p> <p>Si no existen recargos en el contrato analizado, responder como No Procede.</p>	<p>—</p>	<p>—</p>	<p>—</p>	<p>—</p>
<p>14. En relación con la cuota variable o de consumo, las tarifas aplicadas se corresponden con éstas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tarifa constante - Tarifa de bloques crecientes - Tarifa de bloques decrecientes 	<p>— — —</p>			
<p>15. Si el tipo de tarifa es de bloques, en la modalidad de uso doméstico se cumple con la obligación de que el número de bloques por consumo no es superior a cuatro.....</p>	<p>—</p>	<p>—</p>	<p>—</p>	<p>—</p>
<p>16. ¿Existe un modelo de contrato por cada tipo de suministro?.....</p>	<p>—</p>	<p>—</p>	<p>—</p>	<p>—</p>
<p>17. Existe cobro de servicios diferenciados, específicos e individualizados, estando éste justificado por la empresa.....</p> <p>Solicitar a la entidad suministradora contratos con esta circunstancia especial.</p>	<p>—</p>	<p>—</p>	<p>—</p>	<p>—</p>
<p>IV. MEDICIÓN DEL SUMINISTRO, FACTURACIÓN Y COBRO</p>	<p><u>SI</u></p>	<p><u>NO</u></p>	<p><u>NP</u></p>	<p><u>NA</u></p>
<p>18. ¿La medición de los consumos que han de servir de base para facturación del suministro se realiza mediante contador?.....</p>	<p>—</p>	<p>—</p>	<p>—</p>	<p>—</p>
<p>19. Se cumple con la obligación de no cobrar cantidad alguna por el alquiler del contador, debiendo estar el coste integrado en los gastos de explotación del servicio.....</p>	<p>—</p>	<p>—</p>	<p>—</p>	<p>—</p>

20. ¿La lectura de contadores la realiza la propia entidad suministradora?..... Informativa	—	—	—	—
21. La frecuencia de la lectura de contadores es de como máximo 3 meses.....	—	—	—	—
22. Los consumos se facturan por períodos de suministros vencidos y su duración no es superior a tres meses.....	—	—	—	—
23. Entre las distintas modalidades de pago, ¿se incluye, al menos, el pago en metálico en las oficinas designadas por la entidad?.....	—	—	—	—
24. El personal destinado para funciones de revisión e inspección de las instalaciones para detectar posibles fraudes o anomalías en los suministros se encuentra debidamente formado, acreditado por la entidad y comunicado a las Delegaciones Territoriales correspondientes.....	—	—	—	—
25. Los informes de inspección relacionados con la actuación por fraude contienen la información obligatoria: local y hora de la visita, descripción detallada de la anomalía observada, elementos de prueba, si existiesen, firma de los presentes en la inspección, si hubiesen, y manifestaciones del abonado, en su caso.....	—	—	—	—
26. Se comprueba que por parte de la entidad suministradora se cumplen los requisitos exigibles para llevar a cabo un cambio de contador o aparato de medida.....	—	—	—	—
BLOQUE B: CONTRATOS DE SUMINISTRO	<u>SI</u>	<u>NO</u>	<u>NP</u>	<u>NA</u>
27. Existe un contrato de suministro o póliza de abono que regula la relación entre la entidad suministradora y el abonado.....	—	—	—	—
28. En el contrato de suministro para uso doméstico figuran todos los datos de identificación de la entidad suministradora.....	—	—	—	—
29. En el contrato de suministro figuran todos los datos de identificación del abonado y su representante, en su caso.....	—	—	—	—
30. En el contrato de suministro figuran los datos de la finca abastecida.....	—	—	—	—
31. En el contrato de suministro figuran las características del suministro (tipo de suministro, tarifa, diámetro de acometida, el caudal contratado, presión mínima garantizada y presión máxima alcanzable).....	—	—	—	—
32. En el contrato de suministro figura un apartado sobre el equipo de medida (tipo, número de fabricación y calibre en milímetros).....	—	—	—	—
33. En el contrato de suministro se reflejan las condiciones económicas del mismo (derechos de acometida, cuota de contratación, tributos y fianza).....	—	—	—	—

34. En el contrato de suministro queda reflejado el lugar de pago.....	—	—	—	—
35. En el contrato de suministro queda reflejada su duración (temporal o indefinido).....	—	—	—	—
36. En el contrato de suministro quedan reflejadas las condiciones especiales.....	—	—	—	—
37. En el contrato de suministro queda reflejada la jurisdicción competente.....	—	—	—	—
38. En el contrato de suministro figura el lugar y fecha de expedición.....	—	—	—	—
39. En el contrato de suministro figuran las firmas de las partes.....	—	—	—	—
40. Se cumple con la obligación de que no se incluyan cláusulas abusivas que sean contrarias a lo dispuesto en el RSDA y a lo estipulado en las normas de protección al consumidor, RDL 1/07.....	—	—	—	—
41. Número total de contratos que tiene la empresa con consumidores..... No contestar si el Servicio de Consumo actuante ha inspeccionado en el marco de esta campaña de inspección a esta empresa y ha rellenado el dato en otro protocolo, para no duplicar resultados Informativa	— Numérica			
42. Número total de contratos revisados.....	— Numérica			
43. Número total de contratos con irregularidades.....	— Numérica			
BLOQUE C: REQUISITOS DE FACTURAS Y RECIBOS	<u>SI</u>	<u>NO</u>	<u>NP</u>	<u>NA</u>
44. En las facturas o recibos emitidos por las Entidades suministradoras consta el domicilio objeto del suministro.....	—	—	—	—
45. En las facturas o recibos emitidos por las Entidades suministradoras consta el domicilio de notificación, si es distinto y figura como tal en el contrato.....	—	—	—	—
46. En las facturas o recibos emitidos por las Entidades suministradoras consta la tarifa aplicada.....	—	—	—	—
47. En las facturas o recibos emitidos por las Entidades suministradoras consta el caudal de agua permanente.	—	—	—	—
48. En las facturas o recibos emitidos por las Entidades suministradoras constan las lecturas del contador que determinan el consumo facturado y fecha de las mismas que definan el plazo de facturación.....	—	—	—	—
49. En las facturas o recibos emitidos por las Entidades suministradoras consta la indicación de si los consumos facturados son reales o estimados.....	—	—	—	—

50. En las facturas o recibos emitidos por las Entidades suministradoras consta la indicación del «Boletín Oficial» que establezca la tarifa aplicada.....	—	—	—	—
51. En las facturas o recibos emitidos por las Entidades suministradoras consta la indicación diferenciada de los conceptos que se facturen.....	—	—	—	—
52. En las facturas o recibos emitidos por las Entidades suministradoras consta el importe de los tributos que se repercutan.....	—	—	—	—
53. En las facturas o recibos emitidos por las Entidades suministradoras consta el importe total de los servicios que se presten.....	—	—	—	—
54. En las facturas o recibos emitidos por las Entidades suministradoras consta el teléfono y domicilio social de la Empresa suministradora a donde pueden dirigirse para solicitar información o efectuar reclamaciones.....	—	—	—	—
55. En las facturas o recibos emitidos por las Entidades suministradoras consta el domicilio o domicilios de pago y plazo para efectuarlo.....	—	—	—	—
56. La Entidad suministradora especifica en sus recibos o facturas el desglose de su sistema tarifario, fijando claramente todos y cada uno de los conceptos de facturación.....	—	—	—	—
57. Las entidades suministradoras no cobran por suministro de agua potable conceptos distintos a los cuota fija o de servicio, cuota variable o de consumo, recargos especiales, derechos acometida, cuota de contratación, cánones, fianzas, servicios específicos.....	—	—	—	—
58. La entidad suministradora comunica a sus abonados el plazo que éstos disponen para hacer efectivo el importe de los recibos, sin que el mismo pueda ser inferior a quince días naturales.....	—	—	—	—
59. La entidad suministradora no repercute al abonado los tributos del Estado, Comunidades Autónomas, Provincias o Municipios establecidos sobre las instalaciones, suministros de agua y consumos, en los que ellas sean contribuyentes las Entidades suministradoras, salvo que otra cosa disponga la norma reguladora del tributo, y sin perjuicio de que su importe, en su caso, sea recogido como un coste en la propia tarifa.....	—	—	—	—

