

ANEXO I: PROTOCOLO DE LA CAMPAÑA DE INSPECCIÓN DE ENTIDADES DE SUMINISTRO DOMICILIARIO DE AGUA 2023 (Código 51/23)

ANEXO AL ACTA N°:

FECHA ACTA:

I. TITULAR

RAZÓN SOCIAL:

N.I.F.:

DOMICILIO SOCIAL:

ACTIVIDAD:

ESCALÓN:.....

II ESTABLECIMIENTO

NOMBRE:

DIRECCIÓN:

MUNICIPIO:.....

PRODUCTO/SERVICIO:.....



BLOQUE A. ASPECTOS GENERALES				
I. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA ENTIDAD SUMINISTRADORA				
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	----- -----			
II. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD SUMINISTRADORA				
2. ¿La Entidad dispone de hojas de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía a disposición del consumidor?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
3. ¿Se expone el cartel anunciador de la existencia de hojas de quejas y reclamaciones a disposición de los consumidores?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
4. ¿La Entidad dispone de un servicio de recepción de avisos urgentes para que los usuarios comuniquen averías o reciban información en caso de emergencia?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
5. ¿El servicio es de carácter permanente (24 horas al día, 365 días al año)?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
6. ¿La Entidad dispone en sus oficinas de un ejemplar del Decreto 120/1991 para su lectura por los usuarios?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
7. ¿Se cumple con la obligación de no emitir publicidad que pudiera considerarse desleal? Podrá revisarse tanto en el interior del establecimiento como a través de Internet o cualquier formato publicitario que pudiera conocerse.	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
III. CARÁCTER DEL SUMINISTRO				
8. 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 un local de negocio (despacho de abogados, inmobiliaria, clínica veterinaria, etc.) o similares. Si TODOS los contratos revisados son correctos, se contestará como SÍ CUMPLE, en otro caso, como NO CUMPLE. No debe contestarse esta pregunta como SÍ CUMPLE y la pregunta 12 con un valor distinto de 0, y viceversa.	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
9. N° de contratos formalizados con locales de negocio (despachos de abogados, inmobiliarias, clínicas veterinarias, etc.), o similares revisados:	----- Numérica			
10. N° de contratos formalizados con locales de negocio (despachos de abogados, inmobiliarias, clínicas veterinarias, etc.), 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.	----- Numérica			
IV. TARIFAS Y CONTRATOS				
11. Si existen recargos especiales en las tarifas, éstos están correctamente aplicados y/o acreditados por la empresa. Si no existen recargos en el contrato analizado, responder como NO PROCEDE.	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
12. En relación con la cuota variable o de consumo, las tarifas aplicadas se corresponden con: - Tarifa constante - Tarifa de bloques crecientes - Tarifa de bloques decrecientes	----- ----- -----			





13. 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?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
14. Existe cobro de servicios diferenciados, específicos e individualizados, estando ello justificado por la empresa Solicitar a la entidad suministradora contratos con esta circunstancia especial.	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
15. ¿Existe un modelo de contrato por cada tipo de suministro?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
V. MEDICIÓN DEL SUMINISTRO				
16. ¿La medición de los consumos que han de servir de base para facturación del suministro se realiza mediante contador?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
17. ¿La lectura de contadores la realiza la propia Entidad Suministradora?	Informativa			
18. ¿La frecuencia de la lectura de contadores es de como máximo 3 meses?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
19. 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.	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
20. 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.	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
21. ¿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?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
<u>BLOQUE B: CONTRATO DE SUMINISTRO</u>				
22. ¿Existe un contrato de suministro o póliza de abono que regula la relación entre la Entidad Suministradora y el abonado?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
23. En el contrato de suministro para uso doméstico figuran todos los datos de identificación de la Entidad Suministradora.	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
24. En el contrato de suministro figuran todos los datos de identificación del abonado y su representante, en su caso.	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
25. En el contrato de suministro figuran los datos de la finca abastecida.	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
26. 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).	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
27. En el contrato de suministro figura un apartado sobre el equipo de medida (tipo, número de fabricación y calibre en milímetros).	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
28. En el contrato de suministro se reflejan las condiciones económicas del mismo (derechos de acometida, cuota de contratación, tributos y fianza).	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
29. En el contrato de suministro queda reflejado el lugar de pago.	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO





30. En el contrato de suministro queda reflejada su duración (temporal o indefinido).	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
31. En el contrato de suministro quedan reflejadas las condiciones especiales.	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
32. En el contrato de suministro queda reflejada la jurisdicción competente.	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
33. En el contrato de suministro figuran el lugar, fecha de expedición y las firmas de las partes.	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
34. Número total de contratos que tiene la entidad suministradora en el municipio donde se presta el servicio objeto de la inspección	----- Numérica			
35. Número total de contratos revisados:	----- Numérica			
36. Número total de contratos con irregularidades:	----- Numérica			
37. 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 1/2007.	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
BLOQUE C: REQUISITOS DE FACTURAS Y RECIBOS				
38. En las facturas o recibos emitidos por la Entidad Suministradora consta el domicilio objeto del suministro y, si es distinto y figura como tal en el contrato, el de notificación.	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
39. En las facturas o recibos emitidos por la Entidad Suministradora consta la tarifa aplicada.	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
40. En las facturas o recibos emitidos por la Entidad Suministradora consta la indicación del «Boletín Oficial» que establezca la tarifa aplicada.	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
41. En las facturas o recibos emitidos por la Entidad Suministradora consta el calibre del contador o equipo de medida y su número de identificación.	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
42. En las facturas o recibos emitidos por la Entidad Suministradora constan las lecturas del contador que determinan el consumo facturado y fecha de las mismas que definan el plazo de facturación.	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
43. En las facturas o recibos emitidos por las Entidades suministradoras consta la indicación de si los consumos facturados son reales o estimados.	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
44. En las facturas o recibos emitidos por la Entidad Suministradora consta el importe de los tributos que se repercutan.	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
45. En las facturas o recibos emitidos por la Entidad Suministradora consta el importe total de los servicios que se presten.	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
46. En las facturas o recibos emitidos por la Entidad Suministradora consta el teléfono y domicilio social de la Empresa, al que los consumidores pueden dirigirse para solicitar información o efectuar reclamaciones .	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
47. En las facturas o recibos emitidos por la Entidad Suministradora consta el/los domicilio(s) de pago y plazo para efectuarlo.	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
48. La Entidad Suministradora especifica en sus recibos o facturas el desglose	SI	NO	NO	NO





de su sistema tarifario, fijando claramente todos y cada uno de sus elementos y constando la indicación diferenciada de los conceptos facturados.	CUMPLE	CUMPLE	PROCEDE	ANALIZADO
49. La Entidad Suministradora no cobra 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.	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
50. ¿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?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
51. ¿Los consumos se facturan por períodos de suministros vencidos y su duración no es superior a tres meses?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
52. 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.	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
53. Entre las distintas modalidades de pago, ¿se incluye, al menos, el pago en metálico en las oficinas designadas por la entidad?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
54. 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.	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO

