

**ESTUDIO DE MEJORA DE ACCESO AL  
AGUA DE GRUPOS VULNERABLES  
ARTEIXO  
(SINAC 2409)**



**Antea Group**

Understanding today.  
Improving tomorrow.

**/Arteixo / Sumarte**

## ÍNDICE DEL DOCUMENTO

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN Y MARCO NORMATIVO. ....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>DIAGNÓSTICO INICIAL .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1</b>	<b>Acceso físico:.....</b>	<b>4</b>
<b>2.2</b>	<b>Asequibilidad: .....</b>	<b>4</b>
<b>2.3</b>	<b>Calidad y continuidad:.....</b>	<b>4</b>
<b>2.4</b>	<b>Vulnerabilidad social: .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>ESTABLECIMIENTO DE TARIFAS REDUCIDAS Y BONIFICACIONES. MEDIDAS DE ASEQUIBILIDAD Y PROTECCIÓN SOCIAL .....</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>Transparencia e información .....</b>	<b>7</b>

# 1 INTRODUCCIÓN Y MARCO NORMATIVO.

El acceso universal y equitativo al agua potable es un derecho básico y un compromiso de la administración pública. En Galicia, y en particular en Arteixo, la normativa aplicable combina legislación estatal, autonómica y ordenanzas municipales. Este estudio se apoya en:

- **Ámbito estatal:**
  - Real Decreto 3/2023, de 10 de enero, sobre calidad del agua de consumo humano y su control basado en riesgo.
  - Guía para la implementación del RD 3/2023 (Ministerio de Sanidad).
  - Guías prácticas para la elaboración de un Plan Sanitario del Agua (PSA), Tomo I y II.
  - Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, que regula la figura del consumidor vulnerable, severo y en riesgo de exclusión social (referencia analógica para criterios de vulnerabilidad).
- **Ámbito autonómico (Galicia):**
  - Lei 9/2010, de Augas de Galicia.
  - Decreto 136/2012, que regula el canon da auga.
  - Decreto 141/2012, Reglamento marco del servicio público de saneamiento y depuración.
  - Ley 10/2013, de inclusión social de Galicia, y Decreto 14/2019 de desarrollo de la RISGA.
- **Ámbito local (Arteixo):**
  - Ordenanza non fiscal nº 6, sobre prestación patrimonial de suministro de agua. “Taxa por prestación do servizo público de subministro de auga potábel a domicilio, subministro de auga no polígono industrial de sabón e outras actividades conexas a este servizo.”
  - Ordenanza non fiscal nº 9, sobre prestación patrimonial de saneamiento y depuración.
  - Regulamento municipal do abastecemento (SUMARTE).

## 2 DIAGNÓSTICO INICIAL

El diagnóstico combina análisis técnico, social y económico:

### 2.1 Acceso físico:

No existe evidencia reciente o actual de asentamientos precarios, temporeros o viviendas sin acometida individual, ni de viviendas improvisadas en los que existan viviendas no conectadas a la red de suministro de agua potable en el término municipal de Arteixo.

Desde la empresa pública municipal SUMARTE, se puede estudiar la posibilidad de garantizar la accesibilidad para personas con movilidad reducida a fuentes y la adaptación de los servicios de atención al cliente (lengua de signos, lectura fácil, traducciones para población migrante, etc).

### 2.2 Asequibilidad:

Según las ordenanzas municipales de Arteixo: “*Ordenanza fiscal nº 16, reguladora da prestación patrimonial de carácter público non tributario do servizo de tratamento e depuración de augas residuais*”, el coste del recibo del agua consta de dos componentes:

- Cuota fija trimestral: 1,50 €.
- Cuota variable (por m<sup>3</sup> consumido): 0,28 €/m<sup>3</sup> para consumo doméstico; 0,35 €/m<sup>3</sup> para no doméstico

### 2.3 Calidad y continuidad:

En los últimos 7 años sólo constan dos averías relevantes en fuentes abiertas (2022 y 2024), ambas ligadas al sistema de Pastoriza (rotura de conducción / fallo de bombeo).

Hasta la fecha, Arteixo no ha registrado problemas graves de calidad del agua potable. Los desafíos principales se situaban en el tratamiento estructural: proliferación de algas y falta de infraestructuras adecuadas, ahora resueltos con las nuevas tecnologías y obras en marcha.

Desde la empresa pública municipal SUMARTE, se puede estudiar la posibilidad de generar una gestión de emergencias y resiliencia climática mediante protocolos para garantizar el suministro en situaciones de sequía o cortes prolongados, y reservas de agua y distribución alternativa, dirigidas a hogares vulnerables.

### 2.4 Vulnerabilidad social:

#### 2.4.1 Identificación de la población vulnerable

Para determinar quiénes forman parte de estos grupos, las comunidades autónomas y las entidades locales deben seguir unos criterios específicos:

- Criterios Mínimos: Se deben utilizar, como mínimo, los criterios definidos en el Real Decreto 897/2017, que regula la figura del consumidor vulnerable en el sector de la energía eléctrica:
  1. A los efectos del Real Decreto 897/2017, tendrá la consideración de consumidor vulnerable el titular de un punto de suministro en su vivienda habitual que, siendo persona física, esté acogido al precio voluntario para el pequeño consumidor (PVPC) y cumpla los restantes requisitos del presente artículo.
  2. Para que un consumidor pueda ser considerado consumidor vulnerable, deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

- a. Que su renta o, caso de formar parte de una unidad familiar, la renta conjunta anual de la unidad familiar a que pertenezca sea igual o inferior:
    - i. 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;
    - ii. a 2 veces el índice IPREM de 14 pagas, en el caso de que haya un menor en la unidad familiar;
    - iii. 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 y, 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. Los multiplicadores de renta respecto del índice IPREM de 14 pagas establecidos en el apartado 2.a) se incrementarán, en cada caso, en 0,5, siempre que concurra alguna de las siguientes circunstancias especiales:
- a. Que el consumidor o alguno de los miembros de la unidad familiar tenga discapacidad reconocida igual o superior al 33%.
  - b. Que el consumidor o alguno de los miembros de la unidad familiar acredite la situación de violencia de género, conforme a lo establecido en la legislación vigente.
  - c. Que el consumidor o alguno de los miembros de la unidad familiar tenga la condición de víctima de terrorismo, conforme a lo establecido en la legislación vigente.
4. Cuando, cumpliendo los requisitos anteriores, el consumidor y, en su caso, la unidad familiar a la que pertenezca tenga una renta anual inferior o igual al 50% de los umbrales establecidos en el apartado 2.a), incrementados en su caso conforme a lo dispuesto en el apartado 3, el consumidor será considerado vulnerable severo. Asimismo, también será considerado vulnerable severo cuando el consumidor, y, en su caso, la unidad familiar a que pertenezca tenga una renta anual inferior o igual a una vez el IPREM a 14 pagas o dos veces el mismo, en el caso de que se encuentre en la situación del apartado 2.c) o 2.b), respectivamente.
- Capacidad de Ampliación: Se les otorga la capacidad de incluir criterios adicionales de vulnerabilidad para poder abarcar a un mayor número de consumidores bajo esta categoría.
  - Identificación Activa: La administración local, en colaboración con la autoridad competente en programas sociales, debe identificar activamente a las personas que no tienen acceso al agua de consumo o cuyo acceso es limitado, así como investigar los motivos de esta falta de acceso, ya sean económicos o administrativos

**\*\*NOTA:** El Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM) para 2025 se mantiene congelado respecto a 2023 y 2024, debido a la prórroga de los Presupuestos Generales del Estado. Las cuantías son: 20,00 € diarios, 600,00 € mensuales, 7.200,00 € anuales (12 pagas) y 8.400,00 € anuales (14 pagas).

#### **2.4.2 Otras posibilidades de vulnerabilidad:**

Según la “Guía práctica para la elaboración de un Plan Sanitario del agua en una zona de abastecimiento. Evaluación cuantitativa”, también se puede considerar población vulnerable a aquella que en caso de que los resultados en cuanto a la calidad del agua indiquen riesgo, deba de tenerse en cuenta a la hora de toma de medidas específicas para reducir el riesgo o información relacionada.

Esta población que debe ser considerada agrupa a niños pequeños, ancianos, mujeres embarazadas e inmunocomprometidos (trasplantados, pacientes con cáncer, pacientes con SIDA).

Como habitualmente las evaluaciones de riesgo se basan en modelos de dosis-respuesta de estudios sobre salud adultos, los resultados pueden subestimar el riesgo para estos grupos más vulnerables.

Dando un enfoque de género y equidad interseccional se puede considerar a las mujeres, especialmente cuidadoras, que asumen mayor carga en la gestión del agua en el hogar y a la población migrante y minorías étnicas, dentro de la población con mayor posibilidad de vulnerabilidad.

Desde la empresa pública municipal SUMARTE, se puede estudiar la posibilidad de participación ciudadana mediante mesas de diálogo con asociaciones vecinales y ONGs que trabajan con colectivos vulnerables y la realización de encuestas periódicas de satisfacción y percepción del servicio en estos grupos.

### 3 ESTABLECIMIENTO DE TARIFAS REDUCIDAS Y BONIFICACIONES. MEDIDAS DE ASEQUIBILIDAD Y PROTECCIÓN SOCIAL

La administración local (ayuntamiento) es la entidad principal encargada de adoptar las medidas necesarias para mejorar el acceso al agua para toda la población, con un enfoque particular en los grupos vulnerables o en riesgo de exclusión social. Esto incluye a personas que no tienen conexión a las redes de distribución municipal. Una de las funciones de la administración local es la mejora del acceso al agua de los grupos vulnerables y la identificación de los mismos.

La Administración Local, Municipal de Arteixo, tiene publicada la *“Ordenanza Municipal fiscal N.º 6: Taxa por prestación do servizo público de subministro de auga potábel a domicilio, subministro de auga no Polígono Industrial de Sabón e outras actividades conexas a este servizo”*, en a que se establecen las medidas a considerar para mejorar el acceso a agua potable a los grupos vulnerables.

Las medidas a adoptar se centran en tres colectivos principales:

- **Beneficiarios de la Renta de Inclusión Social de Galicia (RISGA)**  
Las personas que tengan reconocido el derecho a cobrar la Renta de Inclusión Social de Galicia (RISGA) tienen el mayor beneficio posible: Se regula el servicio como una prestación patrimonial no tributaria y se les aplica directamente una tarifa reducida de 0,00 €. (La aplicación de este beneficio se realiza trimestralmente, basándose en las resoluciones administrativas de la Xunta de Galicia, que pueden ser aportadas por los propios interesados o notificadas directamente por la Administración Autonómica al ayuntamiento.)
- **Personas con Renta Per Cápita Inferior al IPREM**  
Para los usuarios cuya renta per cápita sea inferior al IPREM (Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples), se establece una medida de apoyo específica: Se les aplica una reducción del 50% sobre la tarifa para los consumos domésticos. Para la aplicación de esta medida los consumos deben ser iguales o inferiores a 25 m³ en el trimestre de facturación.
- **Familias Numerosas**  
Las familias que tengan la condición de "familia numerosa" también reciben un tratamiento especial: Tienen derecho a una tarifa reducida equivalente al 50% de la prevista para los consumos domésticos. Las familias numerosas que quieran acogerse a esta bonificación deben de cumplir el requisito de tener reconocida por el organismo autonómico competente la deducción en la cuota del "canon del auga" por ser familia numerosa y comunicarlo a la entidad "Augas de Galicia".  
**\*\*Nota:** Es fundamental destacar que las ordenanzas establecen una incompatibilidad entre las ayudas para personas con renta inferior al IPREM y las de familias numerosas. Esto significa que, si una persona o familia cumple los requisitos para ambas reducciones del 50%, solo se le podrá aplicar una de ellas.

Desde la empresa pública municipal SUMARTE, se puede estudiar la posibilidad de la creación de instrumentos económicos adicionales como pueden ser las bonificaciones progresivas según tramos de consumo, para proteger a los

hogares vulnerables frente a consumos básicos o la creación de un plan de microcréditos o planes de pago fraccionados en situaciones de impago.

## 4 Transparencia e información

En el enlace web: <https://sumarte.gal/atencion-usuario/reglamento-tarifas-normas/> se encuentra en portal municipal de agua con datos de calidad, incidencias y ayudas. En este enlace se pueden encontrar los siguientes apartados:

- Atención telefónica  
Aviso de averías: 981 65 90 90  
Atención al cliente: 900 830 888 o por WhatsApp al 698 193 000  
Cita previa: <https://sumarte.gal/atencion-usuario/solicitud-cita-previa/>
- Tramites  
Para descargarse modelos de documentación en pdf.
- Obras programadas  
información de cortes programados o averías
- Reglamento, tarifas y normas  
En este apartado se encuentran los enlaces a las ordenanzas municipales relacionadas
- Oficina virtual  
En este apartado existe el enlace para acceder a la oficina virtual, darse de alta y realizar trámites online. Además, se encuentran las siguientes direcciones de correo electrónico:  
Correo Atención al cliente: [atencionalcliente@sumarte.gal](mailto:atencionalcliente@sumarte.gal)  
Correo sede central: [sumarte@sumarte.gal](mailto:sumarte@sumarte.gal)  
Correo Aguas: [augas@sumarte.gal](mailto:augas@sumarte.gal)

Desde la empresa pública municipal SUMARTE, se puede estudiar la posibilidad de la realización de programas de información dirigidos a colectivos de riesgo (ancianos, inmunodeprimidos) sobre el agua como vehículo de enfermedades, así como la integración de los datos de calidad de agua en coordinación con centros de salud y servicios sociales. Otras opciones para no limitar el acceso a la población vulnerable en cuanto a la brecha digital es la realización de una digitalización inclusiva, mediante acceso simplificado a la oficina virtual para personas mayores o con baja competencia digital y la creación de puntos de atención presencial itinerante (como por ejemplo la creación de una oficina móvil de SUMARTE en parroquias rurales).