

# Las ayudas sociales y la gestión de los impagos



### 1) ¿De qué se trata ?

Se trata de distintos **dispositivos que permiten a las personas que disponen de muy pocos recursos saldar las deudas relativas a sus facturas de agua o prevenir estas dificultades.**

### 2) ¿Quién utiliza sobre todo este recurso y desde cuándo ?

Son esencialmente los servicios sociales o las ONG solidarias, que ya lo adoptaron hace tiempo, pero a veces también las regiones o Estados a través de Fondos específicos creados para ello.

### 3) ¿Por qué ?

Porque estos tipos de ayuda son bastante fáciles de implementar y de adaptar a las necesidades y porque, además, son modulables y más fáciles de adaptar a la situación real y a las necesidades de las familias correspondientes.

### 4) ¿Quién se ve afectado principalmente ? Lugares o contextos en los que este medio parece ser el más adaptado

Los municipios no cerrados sobre sí mismos donde algunos habitantes ya no consiguen pagar sus facturas de agua y que disponen de los recursos suficientes para dispensar estas ayudas.

### 5) ¿En qué consiste este procedimiento ? ¿Cómo se pone en práctica ?

Consiste en otorgar una ayuda financiera, facultativa, a ciertos usuarios desfavorecidos que respondan a requisitos precisos, casi siempre relacionados con los ingresos, para que puedan pagar total o parcialmente sus facturas pero, en algunos casos, también para participar en sus gastos de acometida a una red, que suelen ser bastante altos.



### Modalidades

La ayuda, pocas veces otorgada en forma de adelanto o de préstamo excepto en algunos casos, cuando se trata de una ayuda para la realización de una acometida, **suele otorgarse en forma de donaciones** abonadas en dinero o en cheque y entregada a los interesados o al departamento encargado del cobro de las facturas.

**Podemos distinguir dos tipos de ayuda.**

**La ayuda puede ser :**

- (casi siempre) **de carácter curativo**, es decir, para **pagar las facturas** que una persona no ha conseguido pagar, o solo una parte. Es el caso de numerosas ayudas otorgadas **por los servicios sociales**.

Puede otorgarse por simple decisión de estos servicios, de un ayuntamiento, que suele disponer en muchos países de una comisión social cuyos créditos son votados en el consejo municipal, o **de una ONG**. A veces, esta ayuda también se otorga a nivel regional o nacional, pero con mucha menor frecuencia, a través de **Fondos específicos** (Ejemplo, como veremos posteriormente : **el FNL (Fondo nacional de ayuda a la vivienda)** de Francia, alimentado por las contribuciones de las administraciones y de los operadores privados y que asume el pago de una parte de las facturas de agua que no pueden ser pagadas).



- o **de carácter preventivo**, es decir, destinado a **prevenir las dificultades o imposibilidades de pago** de las familias desfavorecidas abonándoles **regularmente**, y en función de su nivel de recursos y del precio del agua, una **ayuda permanente** para aligerar el peso de sus facturas.

Esta requiere generalmente la implementación de **dispositivos legislativos o reglamentarios** que establezcan sus modalidades (por ejemplo, un presupuesto de agua que supera cierta proporción de los ingresos, por ejemplo, el 3%) y, en particular, la definición precisa de los **medios de financiación**, que pueden ser

de **carácter fiscal** (alimentación de fondos específicos de redistribución), o proceder de un **pequeño impuesto** (en general apenas del 1%) sobre el precio del agua.

**Este tipo de ayuda es el más preconizado por las ONGs y apoyado por ciertos cargos electos** que, mientras esperan que se apruebe una ley para que ningún ciudadano tenga que gastar más de cierto porcentaje de sus ingresos (en general el 3%) en agua, han tomado medidas inspiradas en este principio. Este es el caso, en Francia, de la ciudad de París, del SEDIF en la periferia parisina, de Aix les Bains, de Libourne y de Niort (ver el capítulo 7) así como en Buenos Aires (Argentina) y varias ciudades de Venezuela, Sudáfrica y Marruecos.

Casi siempre individual, **esta ayuda es a veces, pero con menos frecuencia, colectiva**, y suele servir para realizar infraestructuras hidráulicas destinadas a mejorar las instalaciones en los barrios pobres. Entonces se aproxima más bien a las **subvenciones**, que suelen ser otorgadas por el Estado, las ONG o los donantes internacionales.

**Parecida, pero ni curativa ni preventiva y también individualizada**, es la ayuda (**de gran interés**) que se otorga a veces a las personas, en forma de reducción, de préstamo o de facilidades de pago, para la

**realización**, ya que su coste suele ser elevado, de una **conexión a la red pública**, que suele recibir el nombre de « **acometida social** ».

**Esta ayuda resulta particularmente útil e interesante**, ya que permite a los interesados, no solo tener acceso cómodamente a un agua de mejor calidad, sino también poder ahorrar luego sustancialmente gracias al precio mucho más bajo del agua de la red.

## 6) Principales ventajas e inconvenientes

### a) Ventajas principales



- La ayuda social suele ser más rápida, más flexible y más fácil de adaptar a la situación de las personas afectadas.
- Es modulable y puede revisarse con facilidad en función de los fondos disponibles.
- Permite solucionar con mayor rapidez las situaciones difíciles pasajeras y evitar que empeoren.
- Puede completar ciertos sistemas de tarificación para hacerlos más equitativos y mejor orientados.

### b) Inconvenientes principales

#### a) Si es de carácter curativo

- Por ser a menudo de carácter facultativo e individual, y dejada a la apreciación de los organismos o personas que la otorgan (lo que la hace depender en gran medida de la localidad de residencia o de las personas en cuestión), esta ayuda solo es provisional y es difícil que permita a las personas más pobres hacer frente a sus dificultades de manera duradera.
- Requiere trámites personales que pueden considerarse bastante difíciles de llevar a cabo y de soportar.

#### b) Si es de carácter preventivo

- El dispositivo es más interesante y respetuoso de las personas, pero más difícil de definir y de implementar. Requiere disposiciones legislativas o reglamentarias y es menos fácil de modificar.
- Las modalidades de adjudicación suelen ser más pesadas y complejas, y los plazos de obtención más largos.
- Requiere la creación de fondos consecuentes y perennes y de un sistema de gestión más complicado.

## 7) Ejemplos de realización

### a) El FNL, Fondo nacional de ayuda a la vivienda (Francia)



Creado por la vía legislativa en 1990 para ayudar a las familias a alojarse y a las personas desfavorecidas a hacer frente a sus gastos energéticos, en 2004 este Fondo nacional recibió el mandato de participar también en el **pago de las deudas de agua y de saneamiento** que estas personas tuvieran.

Alimentado con contribuciones voluntarias, tanto de las administraciones provinciales encargadas de su gestión como de las empresas distribuidoras de agua (mediante condonación de créditos) y de las administraciones territoriales, **este Fondo ayudó en 2009 a 65.000 familias** originarias de 73 provincias (veinte de las cuales todavía no participaban en este dispositivo). El importe medio de la **subvención** acordada se acercaba a los **150 Euros** (téngase en cuenta que el gasto medio anual en agua en Francia es de unos 400 Euros).

Nota. Una nueva ley de 2010 autoriza a los municipios que así lo deseen a alimentar también este Fondo aplicando una contribución del 0,5% a las facturas del agua.

### **Ventajas**

Este fondo permite solucionar las situaciones de dificultad. Si se interpone una demanda, todo corte del agua quedará imposibilitado hasta que se cierre el caso.

### **Inconvenientes**

Esta ayuda solo es curativa y parcial, tanto por su importe como por el número de hogares que reciben la ayuda. Se estima que, en Francia, el número de familias de ingresos modestos que disponen de contador es de 475.000.

Este Fondo es **nacional, pero las provincias lo gestionan a nivel local**. Requiere, antes de poder ser operativo, la firma previa de un convenio en cada provincia por parte de las tres categorías de contribuidores (ahora bien, todos no han firmado todavía).

## **b) El ejemplo de la Ciudad de París**

La Ciudad de París ha creado con sus propios fondos **varios dispositivos interesantes y complementarios** de ayuda a las personas más desfavorecidas : ✖

- **el primero** consiste en otorgar, **con carácter curativo**, una contribución anual de 500.000 euros al Fondo nacional de ayuda a la vivienda, que permitirá a sus 41.000 beneficiarios recibir una ayuda media de **unos 70 euros/año**.
- **el segundo** prevé la adjudicación, **con carácter preventivo**, de un subsidio anual de 80 euros por hogar (41.000 en 2010), lo que representa casi un cuarto de la factura.
- **el tercero**, también de carácter preventivo, se plasma en la distribución de 15.000 **kits de ahorro de agua** en las viviendas de protección oficial, con un ahorro de agua previsto del 15 %.
- **el cuarto** ha permitido **equipar la ciudad** con 1.142 puntos de agua y 351 WC públicos para las personas sin techo, con un mapa de localización ampliamente difundido a través de los ayuntamientos y las asociaciones.
- **el último** tiene la finalidad, en el marco de la **cooperación descentralizada internacional**, de financiar programas de acceso al agua y al saneamiento en los países en vías de desarrollo (**1,2 millones de euros**).

## **c) Otros ejemplos**

**En la periferia de París, el SEDIF (Sindicato de Aguas de Ile de France)** ha puesto en marcha **tres dispositivos** de ayuda :

- **uno** en forma de **contribución** específica voluntaria al **FSL**
- **otro** en forma de « **cheques de agua** » entregados a través de las **CCAS (Comisiones Municipales de ayuda social)** de las ciudades adheridas al Sindicato, gracias a una dotación específica de 1 millón de euros/año (=0,5% de los productos) de su Delegada Veolia Eau negociada en la última renovación del contrato de delegación.
- **el último**, con la subvención de **programas de cooperación descentralizada**, en el marco de una ley inspirada por su Presidente (ley llamada del 1% Oudin-Santini) que, desde 2005, autoriza a los ayuntamientos o a sus Sindicatos a retener a estos efectos un 1% del precio del m<sup>3</sup> para financiar estas operaciones. (Importe : **más de 2 millones de euros/año** correspondientes a la **retención máxima del 1%**).

Estos programas se completan con un dispositivo de asistencia específica en caso de comunidades de vecinos con grandes dificultades, y de prevención mediante la concienciación por parte de equipos

especializados, de los hogares de pocos recursos en cuanto a los gestos ecológicos y a las buenas prácticas de consumo.

**En Aix les Bains (Savoia)**, el ayuntamiento ha creado un Fondo de solidaridad para el Agua a favor de los más pobres, alimentado con un impuesto de un céntimo por m3.

**En Libourne (Gironde)** y en **Niort (Deux-Sèvres)**, el Fondo creado se alimenta con un impuesto del **1% sobre el precio del m3**.

En la mayoría de las ciudades, no se ha creado un fondo específico, sino que son las **CCAS (Comisiones Municipales de ayuda social)** las que otorgan las ayudas que no están a cargo de los FSL

**Por último, cabe destacar** que cada vez se observan más casos, lo que parece ser una buena solución, en los que estas medidas de solidaridad o **estos Fondos se crean en el momento de finalización o de renegociación de los contratos** de delegación entre un ayuntamiento y su empresa delegada.

## 8) ¿Adonde dirigirse para encontrar más información ? - Bibliografía

- **Coalition Eau** : « **8 propuestas para los cargos electos** ». Folleto realizado por esta Plataforma de 25 asociaciones francesas activas en el sector del agua y del saneamiento tras las últimas elecciones municipales y que propone 8 pautas de acción y de reflexión muy concretas en este ámbito a nivel de los municipios. Disponible en :<http://www.coalition-eau.org/publication/candidats-engagez-vous-pour-faire-de-laces-a-leau-une-realite-pour-tous/>



- **Revista L'eau et l'industrie**. Artículo de 3 páginas de **Henri SMETS** « **La implementación del derecho al agua en París** » que describe las distintas medidas de solidaridad tomadas por la Ciudad de París <http://www2.ohchr.org/english/issue...>

- Emplacement : Accueil > es > Wikiwater > Ficha técnica > Reducir el coste del agua > Medios innovadores y otros >
- Adresse de cet article : <https://wikiwater.fr/b9-las-ayudas-sociales-y-la>