

Tar ri fas 2011



Canal de  Isabel II



Cuidando el agua, cuidamos de mucho más.



Clara y transparente

*Aquí tiene toda la información sobre
nuestros procesos, servicios y tarifas.
Así sabrá cómo algo tan bueno
como el agua puede ser aún mejor.*

- 04** ¿Cómo llega hasta mí el agua?
- 04** ¿Cómo es la tarifa del agua?
- 06** ¿Cuánto cuesta el agua?
- 06** ¿Cómo entender la tarifa?
- 07** ¿Cómo entender la factura?
- 08** Glosario de puntos aclaratorios de la tarifa
- 09** El ciclo del agua en profundidad
- 16** Bonificaciones
- 18** Centros de atención al cliente

¿Cómo llega hasta mí el agua?

Desde que una gota de agua cae del cielo hasta que vuelve a la naturaleza en perfectas condiciones pasa por un ciclo que consta de cinco fases:

ADUCCIÓN: captación, embalse, conducciones por arterias o tuberías primarias, tratamiento y depósito.

DISTRIBUCIÓN: transporte del agua desde los depósitos de los municipios hasta las acometidas particulares a través de las redes de tuberías.

ALCANTARILLADO: recogida de aguas residuales y pluviales, y su evacuación a los distintos puntos de vertido.

DEPURACIÓN: devolución del agua a los cauces o medios receptores, una vez que ha sido convenientemente depurada.

REUTILIZACIÓN: parte del agua tratada en las depuradoras (agua reutilizable) es utilizada para el riego de parques y jardines, baldeo de calles y usos industriales, entre otros.

¿Cómo es la tarifa del agua?

La tarifa del agua para el año 2011 obedece a una serie de principios básicos como son: la transposición de la Directiva Marco del Agua, el fomento del uso responsable del agua y su consumo eficiente, y la consecución de un sistema tarifario justo y equitativo.



Por ello, la tarifa es:

PROGRESIVA Y BONIFICADA: adecuándose a las situaciones y necesidades particulares de los ciudadanos.

ESTACIONAL: incentivando el uso racional en periodos de escasez y alto consumo.

COMPROMETIDA CON EL MEDIO AMBIENTE: consolidando una tarifa de agua reutilizable y que constituye un componente esencial en la gestión integral de los recursos hídricos en consonancia con la sostenibilidad medioambiental. Esto se ha concretado en el Plan madrid *dpura*, a través del cual la Comunidad de Madrid dispondrá de hasta 70 hectómetros cúbicos anuales para el riego de zonas verdes públicas, campos de golf, usos industriales y baldeo de calles.

Tarifas que mejoran el servicio cada día

FACTURA BIMESTRAL: que permite un control más exhaustivo de su consumo y, por tanto, reaccionar más rápido y con mayor eficacia ante cualquier fuga o avería.

TARIFA MÁS JUSTA Y EQUITATIVA: que fomenta el uso racional y eficiente del agua. En este sentido, destaca la equiparación progresiva de la tarifa, independientemente del uso a que se destine el agua, conforme a la normativa de aplicación.

TARIFA QUE SIGUE BONIFICANDO TANTO A FAMILIAS Y VIVIENDAS NUMEROSAS, como **EL AHORRO DE CONSUMO,** y mantiene una **EXENCIÓN SOCIAL** de hasta 25 metros cúbicos por bimestre para paliar situaciones de extrema pobreza o necesidad.

TARIFA QUE INCENTIVA EL CONSUMO EFICIENTE DEL AGUA: al vincular los bloques tarifarios a la capacidad de consumo real a través del diámetro del contador.

TARIFA QUE INCORPORA LA POSIBILIDAD DE DISPONER DE AGUA DE REUTILIZACIÓN PARA: el riego de zonas públicas y campos de golf, baldeo de calles y usos industriales, entre otros.



... Y todo esto, sin olvidar que la calidad del agua de Madrid es una de las mejores de Europa.



¿Cuánto cuesta el agua?

Ejemplo concreto:

Un litro de agua cuesta 0,001386 euros/litro*

Cuando...	Gasta...	Le cuesta...
SE DA UN BAÑO	145 litros	0,2010 euros
SE DA UNA DUCHA	45 litros	0,0624 euros
LAVA LOS PLATOS A MANO	45 litros	0,0624 euros
PONE EL LAVAVAJILLAS	30 litros	0,0416 euros

(*) Estos ejemplos se han calculado en base a los siguientes condicionantes: vivienda con un consumo de 25 litros m³/bimestre, con diámetro de contador de 15 mm y ubicada en un municipio de la Comunidad de Madrid donde Canal de Isabel II presta los servicios de abastecimiento y saneamiento. Estos importes no incluyen IVA y podrán variar entre los distintos municipios en función de los convenios firmados, y por consiguiente, de los servicios prestados en cada municipio.

¿Se ha dado cuenta de que al bañarse gasta más del triple de agua que al ducharse?

¿Cómo entender la tarifa?

En la tarifa del agua distinguimos servicios que presta Canal de Isabel II o que gestiona por acuerdo con los ayuntamientos y usos a los que se destina el agua. Los servicios están relacionados directamente con el ciclo del agua y son:

ADUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN:
Abastecimiento.

ALCANTARILLADO Y DEPURACIÓN:
Saneamiento.

AGUA REUTILIZABLE

Estos servicios se facturan bimestralmente a través de:

UNA CUOTA DE SERVICIO: que garantiza la disponibilidad del servicio y que se factura independientemente exista o no consumo.

UNA PARTE VARIABLE, EN FUNCIÓN DEL CONSUMO: realizado en el bimestre.

¿Cómo entender la factura?

DATOS DEL SUMINISTRO

Titular del contrato.
Dirección de la finca suministrada.
Destino del suministro: indica el tipo de uso que se hace del agua: viviendas, industrias, locales comerciales, riegos, incendios, etc.
Datos del contador: número del contador instalado en la finca (diámetro del contador expresado en mm).

IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO

Nº de contrato: número que Canal de Isabel II asigna a cada cliente al darse de alta en este servicio. Este número aparece en todos los recibos y comunicaciones que se le envían.
Nº de factura.
Fecha y lugar de emisión de factura.

LECTURAS Y CONSUMOS

Periodo facturado, lectura del contador, fórmula de cálculo del consumo y consumo (en metros cúbicos).

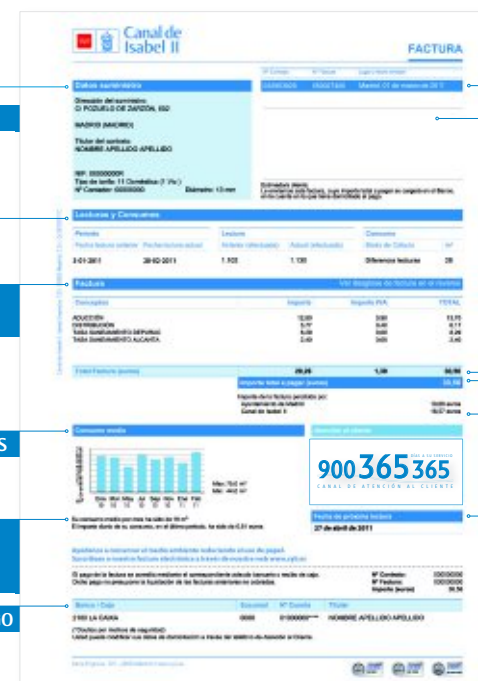
DETALLE DE LOS CONCEPTOS FACTURADOS

Descripción amplia en el reverso.

HISTÓRICO DE CONSUMOS

INFORMACIÓN SOBRE CONSUMO MEDIO Y COSTE MEDIO

DATOS DE FORMA DE PAGO



DATOS DE ENVÍO Y DESTINATARIO

IMPORTE TOTAL FACTURA

IMPORTE TOTAL A PAGAR

DESGLOSE DE IMPORTES SEGÚN PERCEPTORES

FECHA DE PRÓXIMA LECTURA

Fecha en la que se realizará la próxima lectura del contador.

Glosario de puntos aclaratorios de la tarifa

1

Dependiendo del uso al que se destine el suministro contratado para la aplicación de la tarifa de aducción, distribución y alcantarillado, podemos diferenciar los siguientes grupos:

USOS DOMÉSTICOS: son los usos destinados exclusivamente a viviendas. Se incluirán en este grupo de usos las urbanizaciones cuyas instalaciones de abastecimiento y saneamiento todavía no hayan sido recibidas por los municipios a que correspondan, que tendrán el carácter de abonado único.

USOS ASIMILADOS AL DOMÉSTICO: serán aquellos usos que se realicen para calefacción, garajes, jardines, piscinas y demás servicios comunes en régimen de comunidad, así como los locales de una misma finca sin acometida independiente.

USOS COMERCIALES E INDUSTRIALES: son los usos realizados en tomas contratadas exclusivamente para actividades de este tipo, así como cualquier otra actividad productiva, incluidas las de carácter agrícola, ganadero o cinegético. Se incluirán también en este grupo los suministros destinados exclusivamente a usos comunes de centros comerciales o industriales.

USOS ASIMILADOS AL COMERCIAL: serán los usos que se realicen en dependencias de Organismos Oficiales de la Administración Central, Autonómica o Local, donde se lleven actividades administrativas, servicios, enseñanza, cuarteles, hospitales, polideportivos, cementerios y otros de la misma naturaleza. También tendrán esta consideración los consumos registrados en tomas destinadas a obras, extinción de incendios y sedes de organismos internacionales o representaciones de otros estados.

OTROS USOS: serán todos aquellos usos no incluidos en los anteriores grupos y los que se realicen en acometidas destinadas a riegos en general, fuentes públicas, parques y jardines públicos y privados, así como los solares.

2

Para la aplicación de la tarifa de depuración podemos diferenciar los siguientes grupos de usos:

USOS DOMÉSTICOS: son los usos destinados exclusivamente a viviendas.

ASIMILADOS AL DOMÉSTICO: son los usos definidos en el artículo 2.1. apartados b) y c) del Decreto 154/1997, de 13 de noviembre, sobre normas complementarias para la valoración de la contaminación de aguas residuales y aplicación de tarifas por depuración de aguas residuales.

USOS INDUSTRIALES: son los usos definidos en el artículo 2.2 del citado Decreto 154/1997.

3

Para todos los grupos de usos, los límites de cada bloque de consumo se definen para períodos de consumo de sesenta días, debiéndose ajustar al número de días reales que conforman el período de consumo a facturar.

De igual forma, para todos los grupos de usos, las cuotas de servicio se definen para períodos de consumo de sesenta días, debiéndose ajustar al número de días reales que conforman el período de consumo a facturar.

El ciclo del agua en profundidad

A continuación, vamos a detallarle cada una de las etapas del ciclo del agua antes mencionadas.

Abastecimiento

Esta etapa consta de dos fases: **aducción y distribución.**

Aducción:

La tarifa de aducción comprende las funciones de captación y embalse del agua, su posterior tratamiento para adecuarla al consumo humano y su transporte a través de conducciones hasta los depósitos.

Para hacer posible esta fase del ciclo del agua, la tarifa aplicable a la aducción consta de dos partes: una cuota de servicio y una parte variable en función del consumo de agua.

Cuota de servicio (bimestral). Puntos 1 y 3 del glosario.

$$0,0167 \times (D^2 + 225N) \text{ €}$$

D: Diámetro del contador.

N: Número de viviendas, en el caso de usos domésticos, y número de usos abastecidos por la toma, en el caso de usos asimilados al doméstico.

Resto de usos, $N=1$.

Parte variable (bimestral). Puntos 1 y 3 del glosario.

USOS DOMÉSTICOS Y ASIMILADOS

Consumo	Invierno (resto del año)	Verano (1 junio/30 septiembre)
Hasta 25 m ³	0,2787 euros/m ³	0,2787 euros/m ³
De 25 a 50 m ³	0,5155 euros/m ³	0,6444 euros/m ³
Más de 50 m ³	1,2372 euros/m ³	1,8560 euros/m ³



El ciclo del agua en profundidad

USOS COMERCIALES Y ASIMILADOS A COMERCIAL

Los puntos de corte de los bloques de consumo se determinarán según se indica en la siguiente tabla:

	Diámetro del contador (mm)	≤ 13	15	20	25	30	40	50	65	80	100	>100
BLOQUE 1	Hasta ... m ³ /bimestre	50	50	150	150	350	450	600	800	900	900	900
BLOQUE 2	Del Bloque 1 hasta ... m ³ /bimestre	100	100	300	300	700	900	1.200	1.600	1.800	1.800	1.800
BLOQUE 3	Desde ... m ³ /bimestre	100	100	300	300	700	900	1.200	1.600	1.800	1.800	1.800

	Consumo	Invierno (resto del año)	Verano (1 junio/30 septiembre)
BLOQUE 1		0,3814 euros/m ³	0,3814 euros/m ³
BLOQUE 2		0,5155 euros/m ³	0,6444 euros/m ³
BLOQUE 3		0,9126 euros/m ³	1,3690 euros/m ³

USOS INDUSTRIALES

Los puntos de corte de los bloques de consumo se determinarán según se indica en la siguiente tabla:

	Diámetro del contador (mm)	≤ 13	15	20	25	30	40	50	65	80	100	>100
BLOQUE 1	Hasta ... m ³ /bimestre	50	90	150	200	350	400	550	800	800	900	900
BLOQUE 2	Del Bloque 1 hasta ... m ³ /bimestre	100	180	300	400	700	800	1.100	1.600	1.600	1.800	1.800
BLOQUE 3	Desde ... m ³ /bimestre	100	180	300	400	700	800	1.100	1.600	1.600	1.800	1.800

	Consumo	Invierno (resto del año)	Verano (1 junio/30 septiembre)
BLOQUE 1		0,3814 euros/m ³	0,3814 euros/m ³
BLOQUE 2		0,5155 euros/m ³	0,6444 euros/m ³
BLOQUE 3		0,9126 euros/m ³	1,3690 euros/m ³

OTROS USOS

	Consumo	Invierno (resto del año)	Verano (1 junio/30 septiembre)
Hasta 25 m ³		0,3814 euros/m ³	0,3814 euros/m ³
De 25 a 50 m ³		0,5155 euros/m ³	0,6444 euros/m ³
Más de 50 m ³		1,2372 euros/m ³	1,8560 euros/m ³

Distribución:

Esta fase comprende el transporte del agua desde los depósitos de los municipios hasta las acometidas particulares a través de las redes de tuberías.

Al igual que la aducción, esta fase consta de dos partes: una cuota de servicio y otra parte variable en función del consumo de agua.

Cuota de servicio (bimestral). Puntos 1 y 3 del glosario.

$$0,0076 \times (D^2 + 225N) \text{ €}$$

D: Diámetro del contador.
Número de viviendas, en el caso de usos domésticos, y número de usos abastecidos por la toma, en el caso de usos asimilados al doméstico.

N: Resto de usos, N=1.

USOS DOMÉSTICOS Y ASIMILADOS Y OTROS USOS

Consumo	Precio del metro cúbico
Hasta 25 m ³	0,1254 euros/m ³
De 25 a 50 m ³	0,1977 euros/m ³
Más de 50 m ³	0,4715 euros/m ³



El ciclo del agua en profundidad

USOS COMERCIALES Y ASIMILADOS A COMERCIAL

Los puntos de corte de los bloques de consumo se determinarán según se indica en la siguiente tabla:

	Diámetro del contador (mm)	≤ 13	15	20	25	30	40	50	65	80	100	>100
BLOQUE 1	Hasta ... m ³ /bimestre	50	50	150	150	350	450	600	800	900	900	900
BLOQUE 2	Del Bloque 1 hasta ... m ³ /bimestre	100	100	300	300	700	900	1.200	1.600	1.800	1.800	1.800
BLOQUE 3	Desde ... m ³ /bimestre	100	100	300	300	700	900	1.200	1.600	1.800	1.800	1.800

Consumo	Precio del metro cúbico
BLOQUE 1	0,1254 euros/m ³
BLOQUE 2	0,1977 euros/m ³
BLOQUE 3	0,4715 euros/m ³

USOS INDUSTRIALES

Los puntos de corte de los bloques de consumo se determinarán según se indica en la siguiente tabla:

	Diámetro del contador (mm)	≤ 13	15	20	25	30	40	50	65	80	100	>100
BLOQUE 1	Hasta ... m ³ /bimestre	50	90	150	200	350	400	550	800	800	900	900
BLOQUE 2	Del Bloque 1 hasta ... m ³ /bimestre	100	180	300	400	700	800	1.100	1.600	1.600	1.800	1.800
BLOQUE 3	Desde ... m ³ /bimestre	100	180	300	400	700	800	1.100	1.600	1.600	1.800	1.800

Consumo	Precio del metro cúbico
BLOQUE 1	0,1254 euros/m ³
BLOQUE 2	0,1977 euros/m ³
BLOQUE 3	0,4715 euros/m ³



Saneariento

Esta etapa consta de dos fases: **alcantarillado y depuración**.

Alcantarillado:

La tarifa de alcantarillado comprende las funciones que permiten llevar el agua ya utilizada hasta las depuradoras para su posterior tratamiento.

Para hacer posible esta fase del ciclo del agua, la tarifa aplicable al alcantarillado consta de dos partes: una cuota de servicio y una parte variable en función del consumo de agua.

Cuota de servicio (bimestral). Puntos 1 y 3 del glosario.

$$0,9400 \times N \text{ €} \quad \text{usos domésticos}$$

$$0,9400 \times (D^2/100) \text{ €} \quad \text{resto de usos}$$

D: Diámetro del contador.

N: Número de viviendas, en el caso de usos domésticos.

Parte variable (bimestral). Puntos 1 y 3 del glosario.

PARA TODOS LOS USOS

Consumo	Precio del metro cúbico
Hasta 25 m ³	0,0961 euros/m ³
De 25 a 50 m ³	0,1056 euros/m ³
Más de 50 m ³	0,1292 euros/m ³

La tarifa aplicable en aquellos municipios en los que Canal de Isabel II no gestiona el alcantarillado, es fijada por los propios ayuntamientos.



El ciclo del agua en profundidad

Depuración:

La tarifa de depuración comprende todas las funciones que permiten devolver en condiciones óptimas el agua ya depurada a los ríos. Parte de ese agua será destinada a la reutilización.

Para hacer posible esta fase del ciclo del agua, la tarifa aplicable a la depuración consta de dos partes: una cuota de servicio y una parte variable en función del consumo de agua.

Cuota de servicio (bimestral). Puntos 2 y 3 del glosario.

$$2,9485 \times N \text{ €} \\ \text{usos domésticos}$$

$$0,0209 \times (D^2 + 5D) \text{ €} \\ \text{usos industriales}$$

$$2,9485 \times (D^2/100) \text{ €} \\ \text{usos asimilados}$$

D: Diámetro del contador.

N: Número de viviendas o usos abastecidos.

En el caso de usos industriales, el precio del metro cúbico suministrado en el abastecimiento se multiplicará por el valor del coeficiente *K*.

K: Coeficiente que se aplica en función del índice de contaminación. Su valor viene determinado por el Decreto 154/97 de 13 de noviembre de 1997.

Parte variable (bimestral). Puntos 2 y 3 del glosario.

PARA TODOS LOS USOS

Consumo	Precio del metro cúbico
Hasta 25 m ³	0,2927 euros/m ³
De 25 a 50 m ³	0,3343 euros/m ³
Más de 50 m ³	0,5104 euros/m ³

Agua reutilizable

En la última fase del ciclo del agua, la reutilización de parte del agua tratada en las depuradoras se destinará, exclusivamente, para el riego de zonas verdes públicas, campos de golf, usos industriales y baldeo de calles. Su tarifa será de aplicación a aquellos clientes que contraten un consumo bimestral inferior a 150.000 metros cúbicos.

En esta labor, se emplean básicamente dos servicios:

SERVICIO DE REGENERACIÓN: comprende las labores de preparación y tratamiento necesarios (terciarios, complementarios, de acondicionamiento y afino), aplicadas sobre aguas residuales previamente depuradas, para producir caudales con las características físico-químicas y microbiológicas adecuadas para su reutilización, entregadas a la salida de planta.

SERVICIO DE TRANSPORTE: es el servicio de conducción del agua reutilizable desde la planta de regeneración hasta el punto de suministro que entronca con el sistema de distribución del usuario.

Cuota de servicio (bimestral). Punto 3 del glosario.

El importe bimestral de la cuota de servicio, para todos los periodos estacionales, expresado en euros, se calculará de la siguiente forma:

$$\text{regeneración=} \\ 5,3915 \text{ euros} \times i_R \times \text{m}^3 / \text{día contratado}$$

$$\text{transporte=} \\ 5,4912 \text{ euros} \times i_T \times \text{m}^3 / \text{día contratado}$$

i_R: porcentaje de la inversión realizada por Canal de Isabel II respecto al total de la inversión acometida en las infraestructuras de regeneración.

i_T: porcentaje de la inversión realizada por Canal de Isabel II respecto al total de la inversión necesaria para la ejecución de las infraestructuras de transporte.

Parte variable (bimestral). Punto 3 del glosario.

REGENERACIÓN

Consumo	Precio del metro cúbico
Inferior al 25% del volumen contratado	0,2840 euros/m ³
≥25% y ≤75% del volumen contratado	0,2073 euros/m ³
Superior al 75% del volumen contratado	0,1306 euros/m ³

TRANSPORTE

Consumo	Precio del metro cúbico
Inferior al 25% del volumen contratado	0,0541 euros/m ³
≥25% y ≤75% del volumen contratado	0,0396 euros/m ³
Superior al 75% del volumen contratado	0,0249 euros/m ³

Bonificaciones

Existen tres tipos de bonificaciones:

1

Por ahorro de consumo

10% del importe del ahorro realizado en la parte variable de la tarifa de aducción, distribución, alcantarillado y depuración prestados por Canal de Isabel II para usos domésticos, asimilados a domésticos, comerciales, industriales y asimilados a comerciales. Se aplicará una única vez durante el segundo bimestre del año.

2

Por familia y vivienda numerosa

Canal de Isabel II aplica bonificaciones por familia y vivienda numerosa, acometidas individuales y colectivas, de acuerdo al siguiente cuadro:

		(1)	(2)
ADUCCIÓN	Invierno	0,2368	0,7217
	Verano	0,3657	1,2116
DISTRIBUCIÓN	Todo el año	0,0723	0,2738
ALCANTARILLADO	Todo el año	0,0095	0,0236
DEPURACIÓN	Todo el año	0,0416	0,1761

De 3 a 5 hijos o de 5 a 7 personas ⁽¹⁾

Vivienda habitual con consumo igual o inferior a 50 m³/bimestre, la parte variable superior a 25 m³/bimestre se bonificará en €/m³.

Más de 5 hijos o más de 7 personas ⁽²⁾

Vivienda habitual con consumo igual o inferior a 80 m³/bimestre, la parte variable superior a 50 m³/bimestre se bonificará en €/m³.

3

Por exención social

Canal de Isabel II aplica bonificaciones por exención social a los titulares de contratos que acrediten, mediante certificado por escrito emitido por su asistente social y aprobado por la Consejería competente en la materia, no poder hacer frente al pago de los importes de sus facturas de consumo de agua.

Además de las bonificaciones anteriores, se aplicará otra del 10% sobre el importe de la parte variable de los servicios de aducción, distribución, alcantarillado y depuración prestados por Canal de Isabel II, una vez descontadas las bonificaciones anteriores.



Centros de atención al cliente

HORARIO Y LOCALIZACIÓN DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL CLIENTE:

OFICINA CENTRAL

Invierno, del 1 de septiembre al 30 de junio:
lunes a viernes de 8:30 a 18:30 h.

Verano, julio y agosto: lunes a viernes de 8:30 a 14:30 h.

Madrid

Calle José Abascal, 10

RESTO DE CENTROS

Invierno, del 1 de septiembre al 30 de junio:
lunes a viernes de 8:30 a 14:00 y de 16:00 a 18:00 h.

Verano, julio y agosto: lunes a viernes de 8:30 a 15:00 h.

Madrid

Calle Alcalá, 445

Alcorcón

Calle Polvoranca, 12
Martes y jueves

Aranjuez

Calle San Antonio, 41

Arganda del Rey

Calle Silos, 2

Collado Villalba

Vía de Servicio, 1

Colmenar Viejo

Calle Corazón de María, 4

Fuenlabrada

Calle Estación, 1

Majadahonda

Carretera de Majadahonda a Boadilla del Monte

Móstoles

Avenida Dos de Mayo, 64

Parla

Calle Carlos V, 25

Torrejón de Ardoz

Plaza Mayor, 15

OFICINAS MÓVILES

Se desplaza a los municipios de la Comunidad de Madrid que carecen de centros de atención al cliente.

Consultar calendario de visitas en nuestra web www.cyii.es

TELÉFONO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

900 365 365

FAX

91 545 14 30

CANAL VIRTUAL

oficinavirtual.cyii.es o www.cyii.es

900 365 365 DÍAS A SU SERVICIO
CANAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Canalvirtu@



Canal de  Isabel II



900 365 365 DÍAS A SU SERVICIO
CANAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Santa Engracia, 125. 28003 Madrid
www.cyii.es