

- **EMPRESA**
 - Presentación
- **GESTIÓN INTEGRAL DEL AGUA**
 - Captación
 - Tratamiento del agua
 - Depósitos
 - Red de distribución
 - Red de saneamiento
- **CALIDAD DEL AGUA**
 - Laboratorio
 - Análisis del agua
- **GESTIÓN DE CLIENTES**
 - aqualia contact
 - Lecturas y facturación
 - Tarifas
 - Alta de contratos de suministro
 - Baja de contratos de suministro
 - Cambio de titular
 - Subrogación
 - Entrega de documentación
 - Realización de pagos
 - Reclamaciones
 - Legislación
- **INFORMACIÓN GENERAL**
 - Datos de contacto

EMPRESA

Presentación

Aqualia Gestión Integral del Agua S.A. el año 2011 resultó adjudicataria de la concesión para la “gestión integral del servicio del agua y alcantarillado del Ayuntamiento de Caspe” que este licitó por procedimiento abierto y tramitación ordinaria.

La prestación del servicio de gestión comenzó el 1 de agosto de 2011 y tiene una vigencia de 20 años.

Aqualia Gestión Integral del Agua S.A. desarrolla su actividad a través de diferentes departamentos: administración, redes de abastecimiento y alcantarillado, oficina técnica y atención al cliente.

Se cuida con esmero la atención a los clientes tanto en las oficinas como a través del servicio aqualia contact, el centro de atención telefónica en el que, sin necesidad de desplazamiento, es posible realizar cualquier gestión o consulta.

Aqualia Gestión Integral del Agua S.A. la empresa concesionaria, tiene implantado y certificado el Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma UNE-EN -ISO 9001:2000, así como el Sistema de Gestión Ambiental según la Norma UNE-EN -ISO 14001:2004.

GESTIÓN INTEGRAL DEL AGUA

Captación

La captación del agua bruta para el suministro de la población de Caspe se encuentra situado a unos 3,5 Km de la población en el término denominado “el conejar”.

Hay tres tomas en las acequias de riego de la CIVAN:

- Captación antigua: esta toma el agua de la acequia Fillola de la Villa a través de un canal abierto y pasa por un laberinto para ya salir entubada hacia la planta de tratamiento.
- Balsa el Conejar: esta toma el agua de la acequia de las Tres Fillolas que es una derivación de la acequia Fillola de la Villa. Esta balsa tiene una capacidad de almacenaje de 21.000 m³ y de ella sale el agua entubada uniéndose a la tubería de la captación antigua en su recorrido hasta la planta de tratamiento.
- Captación nueva: toma el agua de la misma acequia de las Tres Fillolas que la balsa. Tiene una reja de gruesos y otra de finos para posteriormente salir el agua por una tubería de diámetro 400 que llega hasta la planta de tratamiento.

El origen del agua de Caspe es principalmente la presa que se encuentra sobre el río Guadalupe conocido como presa de Caspe. Se trata de una presa con una capacidad de 81.60 Hm³ construida con materiales sueltos. Desde allí el agua se distribuye hacia Caspe mediante una acequia, canal abierto, denominada Fillola de la Villa y gestionada por el sindicato de riegos de la CIVAN. A su vez existe un segundo origen del agua bruta que es el pantano de Mequinenza, utilizándose de apoyo en aquellos casos de escasez de agua en la presa de Caspe, y sobre todo, cuando se realizan operaciones de limpieza de la acequia, fundamentalmente en la época de invierno. Esta segunda captación está regulada también por la CIVAN.

Sobre la acequia Fillola de la Villa se encuentra la denominada captación antigua de Caspe. El caudal de agua suministrado se controla mediante la apertura o cierre de una serie de tajaderas instaladas tanto en el exterior como en el interior de la caseta. Desde allí y a través de una tubería de fibrocemento de diámetro 250 mm se conduce el agua hacia la ETAP de Caspe por gravedad.

Sobre una ramificación de la acequia de la Villa conocida como la acequia de las Tres Fillolas existen las otras dos captaciones: la balsa del Conejar y la captación nueva.

La captación nueva, tal como hemos indicado, se encuentra sobre la acequia de la Tres Fillolas y desde allí

se conduce mediante gravedad y a través de una tubería de PVC de diámetro 400mm el agua a la ETAP de Caspe.

Por último, la balsa del Conejar, capta el agua sobre la acequia de las Tres Fillolas y su misión es asegurar el abastecimiento de la población en los días en que el sindicato de riego de la CIVAN tenga la necesidad de cortar el suministro de las acequias para la realización de labores de mantenimiento. La arqueta de salida de la balsa, conecta mediante una tubería de PVC de 250 mm con la tubería que parte de la antigua captación que conduce el agua hasta la ETAP de Caspe.

Tratamiento del agua

La Estación de Tratamiento de Agua Potable (ETAP) trata aproximadamente unos 2.500 m³ al día y las diferentes etapas se detallan a continuación:

- **Bombeo de agua bruta:** el agua que llega por gravedad desde las captaciones se bombea al decantador para ya continuar el resto del tratamiento por gravedad.
- **Oxidación con hipoclorito sódico:** se dosifica hipoclorito sódico para oxidar los compuestos que llegan con el agua y para mantener una concentración de cloro libre residual en el resto de las etapas del tratamiento que impida la proliferación de algas, bacterias y parásitos.
- **Decantación:** se produce la sedimentación de la materia que arrastra el agua bruta y que previamente se ha agregado en partículas de mayor tamaño mediante la adición de floculante al agua.
- **Filtración sobre arena:** el agua decantada pasa por dos filtros de arena que retendrá las partículas que no hayan sedimentado en el decantador.
- **Desinfección final:** en la salida de los filtros de arena y previo a la entrada en los depósitos de almacenamiento, se dosifica de nuevo hipoclorito sódico para mantener una concentración en el almacenamiento y transporte por la red hasta el grifo del consumidor.

Depósitos

El servicio consta de 3 depósitos de almacenamiento:

- ETAP hay un depósito de cuatro vasos, dos de 600 m³ y otros dos de 900 m³ con una capacidad total de almacenamiento de 3.000 m³.
- **Depósito del Castillo:** tiene una capacidad de 1.000 m³ y suministra agua a la parte más alta del municipio.
- **Depósito de bomberos:** su capacidad es de 100 m³ y suministra agua a la red de hidrantes del polígono del Castillo.

Red de distribución

La red de distribución es de diseño mallado principalmente con una longitud de 41 Km aproximadamente. Los materiales de la red son fibrocemento, polietileno y PVC y el diámetro de la red varía desde 50 hasta 400 mm.

Red de saneamiento

La red de saneamiento es unitaria, es decir, que recoge tanto el agua residual generada en viviendas e industrias como el agua de lluvia y la conduce hasta la EDAR (E stación de Tratamiento de Aguas Residuales).

Estas conducciones en su mayoría son de fibrocemento.

CALIDAD DEL AGUA

Laboratorio

El laboratorio aqualiaLAB–Lleida es el laboratorio de referencia de aqualia de la Zona II, que incluye las comunidades autónomas de Aragón, Cataluña, Baleares, Murcia y Valencia. Dispone de personal técnico de reconocido prestigio y de la instrumentación necesaria para la realización de análisis de tipo completo y control de aguas de consumo humano, para aguas continentales, residuales, suelos y fangos.

[Descargar PDF "Catálogo de ensayos"](#)

Su domicilio es:

PARC CIENTÍFIC I TECNOLÒGIC AGROALIMENTARI DE LLEIDA

Edificio INCUBA, bajos 25003 Lleida

Teléfono 973 28 03 51

Fax: 973 26 99 53

Mail: aqualialableida@fcc.es

El laboratorio aqualiaLAB-Lleida es el responsable de realizar el control analítico de la calidad del agua suministrada en los Servicios

Consciente de este hecho, aqualiaLAB-Lleida realiza un importante esfuerzo, tanto técnico como humano, para adecuar el laboratorio a los requisitos exigidos por la reglamentación en vigor en cuanto a las aguas de consumo humano, el Real Decreto 140/2003, y superar estos requerimientos atendiendo a la futura evolución de la normativa.

Para conseguirlo, el laboratorio ha creado una estructura de personal de contrastada competencia técnica y un sistema de gestión que cumple los criterios establecidos a las normas UNE-EN ISO 9001 y 14001.

- En base a la estructura personal, el organigrama del laboratorio es el siguiente:

LABORATORIO DE LLEIDA



- En base a los sistemas de gestión, las certificaciones obtenidas son las correspondientes al sistema de gestión de la calidad (UNE-EN ISO 9001:2008) y la correspondiente a la gestión medioambiental (UNE-EN ISO 14001:2004).

Los certificados que así lo demuestran son los siguientes:

[Descargar PDF "Certificado ISO 9001"](#)

[Descargar PDF "Certificado ISO 14001"](#)

Pero, independientemente de los requisitos mínimos exigibles por la normativa, el laboratorio ha aumentado la exigencia de su trabajo con la acreditación, según la norma UNE-EN ISO 17025, de múltiples parámetros y métodos, demostrando la competencia técnica y personal del laboratorio.

El alcance de acreditación actual del laboratorio es el siguiente:

Descargar PDF "Acreditación ENAC"

[Descargar PDF "Certificado acreditación ENAC"](#)

[Descargar PDF "ENAC 3"](#)

También cabe destacar el "Reconocimiento como Establecimiento Técnico Auxiliar" por parte de la Agencia Catalana del Agua, gracias al cual se pueden hacer análisis de control de aguas residuales, que controla dicha Agencia.

[Descargar PDF "HYPERLINK"](#)

["http://www.aqualia.es/aqualia/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdy3/~edisp/cscp0"](http://www.aqualia.es/aqualia/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdy3/~edisp/cscp0)

Para lograr todos estos hitos, el laboratorio dispone de las siguientes infraestructuras:

- Despacho Responsable Laboratorio.
- Despacho Responsable de Calidad y del Responsable Técnico.
- Sala de análisis residuales.
- Sala físico-química.
- Sala ICP, TOC y Hg.
- Sala de cromatografía.
- Sala de microbiología.
- Almacén.

En cuanto a los medios materiales, los principales con los que cuenta son:

1. Espectrofotómetro de plasma per acoplamiento inductivo (ICP-AES), utilizado en la determinación de metales.
2. Espectrofotómetro de fluorescencia atómica, utilizado para la determinación de mercurio.
3. Espectrofotómetro de absorción molecular, utilizado para la determinación de diferentes componentes, como el amonio, color, nitrógeno nítrico,....
4. Analizador de Carbono Orgánico Total, utilizado para la determinación de TOC e indicador de la carga orgánica de una muestra.
5. Cromatógrafo iónico, utilizado para la determinación de aniones.
6. Cromatógrafo de gases con detección para espectrometría de masas, utilizado para la determinación del contenido de plaguicidas, PCB's, compuestos volátiles y en general, microcontaminantes orgánicos en agua.
7. Cromatógrafo líquido (HPLC) con detector por fluorescencia, utilizado para la determinación de PAH's y, en general, microcontaminantes orgánicos no determinables para cromatografía gaseosa.
8. Laboratorio de microbiología. Este departamento dispone del equipamiento necesario para la reutilización de los diferentes análisis microbiológicos requeridos por la legislación (estufas, congeladores, ...).

Análisis del agua

Los parámetros y tipos de análisis que se efectúan son los contemplados en la legislación vigente, anexo I

del RD 140/2003 de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano.

Los controles analíticos que se realizan en el laboratorio de Ávila son:

- 1 . Análisis de control. A la salida de la ETAP o depósito de cabecera, a la salida de los depósitos de regulación y/o de distribución y en la red de distribución.
- 2 . Análisis completos. Como para los de control, se realizan los análisis completos establecidos por la legislación.
- 3 . Análisis en el grifo del consumidor. Se realizan los análisis en grifo de consumidor establecidos en edificios públicos y/o privados.

Todos los análisis realizados en el laboratorio tienen implantado un sistema de control de calidad según la certificación [UNE-EN-ISO 9001:2008](#) e [ISO 14001:2004](#) que posee aqualia, además del certificado de acreditación según UNE-EN ISO/IEC 17025:2005 que demuestra la competencia técnica del laboratorio.

Los controles analíticos que se realizan en el servicio son:

- 1 . Control organoléptico de red. Dos días a la semana se determina, en muestras tomadas en diferentes puntos de la red, la presencia en el agua de color, olor, sabor y turbidez.
- 2 . Cloro libre residual y pH. Diariamente se mide en varios puntos de la red de distribución de agua ambos parámetros.

Los datos relativos a la calidad del agua distribuida y los resultados de las muestras analíticas efectuadas, pueden ser consultados a través del Sistema de Información Nacional de Aguas de Consumo -SINAC-, del Ministerio de Sanidad.

GESTIÓN DE CLIENTES

aqualia contact

Analizadas las demandas que exige la mejora continua en la calidad de la atención al cliente, y bajo el compromiso de alcanzar una cobertura que de respuesta a las necesidades de los ciudadanos, nace el servicio aqualia contact.

Uniendo por un lado, la calidad en la atención, y por otro, la mejora de los medios que utilizamos, se ha apostado por invertir en nuevos sistemas tecnológicos, desarrollar nuevos procesos, fomentar una mayor especialización de nuestros equipos humanos, ampliar los horarios, agilizar las anteriores gestiones e impulsar las nuevas.

aqualia ha realizado, realiza y realizará nuevas inversiones en este sentido. Esta situación se plasma en el desarrollo del proyecto. Desde este servicio, a total disposición del usuario, se pueden llevar a cabo todo tipo de gestiones, como nuevas altas de contratos, cambios de titularidad, subrogaciones, aplicación de nuevas tarifas, información y gestión de las averías, entrega de las lecturas telefónicamente, requerimientos de bajas, etc.

El servicio ofrece al cliente toda la información que éste solicite, se comunicará con él siempre que sea necesario, le atenderá y cubrirá todas sus expectativas, con las siguientes ventajas añadidas:

- Horario de atención al cliente de 8h. a 20h. De lunes a viernes.
- Gestión y resolución de averías los 365 días del año, las 24 h.
- Máxima especialización de los equipos, formados por gestores telefónicos conocedores de este sector de actividad en profundidad.
- Máxima sencillez de uso para los clientes
- Sin desplazamientos ni pérdidas de tiempo.
- Con amabilidad, con proximidad.
- Con tecnología, con eficacia.

Lecturas y facturación

La facturación es TRIMESTRAL. El día de lectura depende de la ruta de lectura.

En caso de no poder tomar la lectura del contador, por no poder acceder al mismo, se deja una tarjeta de autolectura para que el cliente apunte la lectura y nos lo haga llegar, telefónicamente a través de nuestro

servicio telefónico de aqualia contact, por correo o personalmente.

La base de la facturación son las lecturas de los contadores. Cuando no se dispone de lectura del contador dentro del trimestre facturado, se realiza una estimación de consumo de acuerdo con lo recogido en el Reglamento del Servicio

Tarifas

Adjunto pdf con las tarifas aprobadas en diciembre para el año 2014

Alta de contratos de suministro

Documentación que debe aportar el cliente para USO DOMÉSTICO:

- Escritura de propiedad, contrato de compraventa o contrato de arrendamiento.
- DNI/NIF
- Boletín de instalaciones en caso de primera ocupación del inmueble o reforma de la instalación.
- Licencia de primera ocupación
- Número de cuenta bancaria para domiciliación de los recibos por consumo.

Documentación que debe aportar el cliente para USO NO DOMÉSTICO:

- Escritura de propiedad, contrato de compraventa o arrendamiento.
- DNI/NIF.
- Licencia de apertura y alta del Impuesto sobre Actividades Económicas.
- Boletín de instalaciones en caso de primera ocupación o reforma de la instalación.
- Número de cuenta bancaria para domiciliación de los recibos por consumo.
- Poder o autorización a favor de la persona que represente a la empresa.

Documentación que debe aportar el cliente para una EJECUCIÓN DE OBRAS:

- Licencia de Obras
- Número de identificación fiscal
- Número de cuenta bancaria para domiciliación de los recibos por consumo.
- Poder o autorización a favor de la persona que represente a la empresa.
- Escritura de propiedad o documento que acredite la disponibilidad del inmueble para el que se solicita agua de obra.

Una vez aprobadas las solicitudes deberá abonar el importe del alta en la oficina de aqualia o en la entidad bancaria colaboradora que se le indique.

El contrato de suministro de agua le será enviado a través de Correos para su firma o se realizará en la propia oficina de aqualia.

Baja de contratos de suministro

Documentación que debe aportar el cliente:

- Escrito firmado del cliente, solicitando la baja y explicando el motivo de la solicitud (casa vacía, fallecimiento del titular, etc.). El escrito debe incluir obligatoriamente el número de contrato, teléfono de contacto, dirección del suministro y lectura del contador.
- DNI/NIF.
- Número del contrato de suministro de agua.
- Autorización del titular del contrato. Si el titular ha fallecido, fotocopia del certificado de defunción y si se trata de una empresa, fotocopia del CIF y autorización o escritura de poderes.

Una vez que se haya tramitado la solicitud de baja y vaya el operario de aqualia a anular el suministro de la vivienda, el solicitante tendrá que firmar el documento de baja.

Cambio de titular

Documentación que debe aportar el cliente:

- Escritura de propiedad, contrato de compraventa o contrato de arrendamiento (en el caso de viviendas o locales arrendados deberán presentar también Autorización escrita de la propiedad).
- DNI/NIF.
- Número de la cuenta bancaria para domiciliación de la Liquidación del contrato y recibos por consumo.
- Lectura del contador.

El contrato de suministro de agua le será enviado a través de Correos para su firma o se realizará en la propia oficina de aqualia.

Subrogación

Al fallecimiento del titular del contrato de suministro, su cónyuge, pareja de hecho inscrita en el correspondiente Registro, descendientes, hijos adoptivos plenos, ascendientes y hermanos, podrán

subrogarse en los derechos y obligaciones del contrato.

También podrá subrogarse cualquier otro heredero o legatario si ha de suceder al causante en la propiedad o uso de la vivienda o local en que se realice el suministro. Podrán igualmente subrogarse en los contratos los cónyuges separados o divorciados a quienes se adjudique el uso y disfrute de la vivienda, local o industria en el correspondiente Convenio regulador aprobado judicialmente.

En el caso de Entidades jurídicas, quien se subrogue o sustituya en derechos y obligaciones podrá hacer lo propio en el contrato de suministro de agua, condicionado a la presentación ante la empresa suministradora de todas las autorizaciones administrativas necesarias.

Documentación que debe aportar el cliente:

Fallecimiento del titular:

- Fotocopia DNI del nuevo titular
- Si el nuevo titular es un heredero: fotocopia de la escritura de herencia. (Se puede sustituir por testamento + certificado de defunción)
- Si el nuevo titular es el cónyuge: fotocopia de la escritura de propiedad (si la vivienda era de los dos) + documento acreditativo del fallecimiento: certificado de defunción, esquela o libro de familia.
- Datos bancarios
- En caso de haber varios herederos; autorización de los mismos hacia el nuevo titular.

Cambio denominación de empresa:

- Cambio de nombre con el mismo CIF:
 - Fotocopia del CIF
- Cambio de nombre y de CIF:
 - Fotocopia del CIF
 - Autorización de la empresa a la persona que solicite la subrogación.
 - Fotocopia del documento registral que acredita el cambio
 - Datos bancarios

Separación matrimonial:

- Fotocopia DNI del nuevo titular.
- Fotocopia de la sentencia de separación del Juzgado donde se especifique quién es el titular de la vivienda.
- Datos bancarios

Entrega de documentación

La documentación nos la puede hacer llegar mediante la entrega de fotocopia a través de los siguientes medios:

- Adjuntándolo en la solicitud Web
- Correo ordinario.
- Correo electrónico (excepto Boletín de Instalaciones)
- Fax número 976 63 97 07 (excepto Boletín de Instalaciones).
- Nuestras oficinas en Caspe.

Realización de pagos

El pago se podrá realizar de la siguiente forma:

- Domiciliación bancaria.
- En efectivo en nuestra oficina de Caspe.

Reclamaciones

Las reclamaciones se podrán llevar a cabo:

- Llamando a la Oficina de Atención Telefónica 902 23 60 23.
- Personalmente en nuestro Departamento de Clientes, en Oficinas de c/Conde de Guadalhorce, 4 Local 1.

Legislación

La legislación aplicable al servicio es:

- Reglamento general del servicio de suministro domiciliario de agua potable del Ayuntamiento de Caspe
- Ordenanza fiscal nº 11 Reguladora de la tasa por el suministro de agua potable
- Ordenanza fiscal nº 11 bis Reguladora de la tasa por el servicio de alcantarillado

INFORMACIÓN GENERAL

Los datos de contacto son:

Nuestras oficinas que gestionan la atención al cliente de Caspe se encuentran en:

C/Conde de Guadalhorce, 4 Local 1

50700 CASPE

Horario de atención al público:

Lunes, miércoles y viernes: de 9 a 13 horas

Martes y jueves de 16 a 17 horas

Del 15 de junio al 15 de septiembre las oficinas permanecen cerradas por la tarde.

Teléfonos:

Atención al Cliente (8h a 20h): 902 23 60 23

Autolecturas (24 h): 902 26 60 26

Averías (24 h): 902 13 60 13