



Ajuntament de Sils

Identificació Expedient: Protocol regulador mesures contra pobresa energètica i vulnerabilitat econòmica.

PG B 2015 /459 General 2015/777

Per acord de la Junta de Govern Local de data 1 de juny de 2015 es va aprovar el següent:

“PROTOCOL REGULADOR DE MESURES CONTRA LA POBRESA ENERGÈTICA I LA
VULNERABILITAT ECONÒMICA

ENTRE L'AJUNTAMENT DE SILS, SOREA SAU I ABASTAMENTS D'AIGUA DEL TORDERA

La crisi econòmica ha empitjorat les condicions de moltes persones que viuen al llindar de la pobresa i ha fet que, per a molta gent, els serveis d'electricitat, gas o aigua s'hagin convertit en una despesa difícil o impossible d'afrontar, donant lloc al que s'ha convingut en denominar pobresa energètica.

És innegable que hi ha situacions d'impagament d'una factura que són un indicatiu rellevant per considerar que una persona es troba en situació econòmica desfavorable i, en aquest sentit, les empreses subministradores són una peça important per detectar nous casos o per evitar la cronificació dels existents.

L'Ajuntament de Sils és sensible a la realitat descrita anteriorment, i conjuntament amb Sorea i Abastaments d'Aigua del Tordera ha vingut treballant per trobar solucions als problemes dels ciutadans derivats del pagament de la factura de l'aigua, en el benentès que aquest és un bé imprescindible per a la vida de les persones.

En aquest sentit, Sorea i Abastaments d'Aigua del Tordera, com a empreses subministradores de l'aigua a Sils, ha vingut adoptant una actitud proactiva i de col·laboració en la detecció i prevenció de situacions susceptibles de ser tractades com a pobresa energètica, i en la identificació de persones en situació de vulnerabilitat econòmica.

Arrel de l'entrada en vigor de la Llei 20/2014, del 29 de desembre, de modificació de la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, per a la millora de la protecció de les persones consumidores en matèria de crèdits i préstecs hipotecaris, vulnerabilitat econòmica i relacions de consum, s'han fixat un conjunt de mesures per atendre els casos de pobresa energètica i vulnerabilitat econòmica.

Doncs bé, en aquesta línia, l'Ajuntament de Sils, Sorea i Abastaments d'Aigua del Tora, amb la voluntat compartida de fer un pas més en el seu compromís de trobar solucions a les situacions de pobresa energètica, i poder garantir el servei d'aigua a totes aquelles persones i famílies que es trobin en una situació de vulnerabilitat econòmica, han decidit formalitzar aquest protocol d'actuació, en el que es regulen les actuacions que es duen a terme davant de situacions de pobresa energètica i vulnerabilitat econòmica, que provoquen la impossibilitat d'atendre, dins el termini previst, les factures per al consum d'aigua, i evitar que es portin a terme talls de subministrament.

Queden fora d'aquest protocol els usuaris que no es trobin en situació de pobresa energètica i vulnerabilitat econòmica, als quals se'ls continuarà aplicant el Reglament del Servei, pel que fa referència al procediment a seguir davant d'impagament dels rebuts de l'aigua, i suspensió del subministrament.



Ajuntament de Sils

Protocol

1.) Informació sobre tarifes socials i altres ajuts

L'Ajuntament de Sils, Sorea i Abastaments d'Aigua del Tordera donaran publicitat de les tarifes socials i d'altres ajuts per fer front a la pobresa energètica que, a tal efecte, tinguin aprovades.

En tot cas, a la pàgina web de Sorea i Abastaments d'Aigua del Tordera i a les seves oficines d'atenció al client, es disposarà d'informació actualitzada de les tarifes socials aprovades, possibles bonificacions, o qualsevol altre ajuda econòmica.

El personal d'atenció al client informará i assessorará als usuaris de possibles solucions i els ajudarà en la seva tramitació.

2.) Impagament de rebuts

Quan un usuari, titular d'una pòlissa de subministrament d'aigua, es troba en una situació econòmica molt desfavorable, i no pot fer front al pagament del seu rebut de l'aigua, es pot dirigir a la companyia subministradora, als Serveis Socials de l'Ajuntament, o pot deixar el rebut pendent de pagament i, per tant, ser susceptible de suspensió del subministrament.

Segons es doni alguna de les tres situacions descrites anteriorment, el protocol d'actuació serà el següent:

a) L'usuari es dirigeix a la companyia subministradora:

Sorea i Abastaments d'Aigua del Tordera l'informarà de totes les possibilitats d'obtenir algun tipus d'ajut econòmic o descompte en la seva factura: tarifa per família nombrosa d'aigua i de cànon, tarifa social, etc., i l'indicarà quins són els tràmits i requisits que ha de complir per poder gaudir-ne.

Davant casos d'impossibilitat de fer front al pagament de rebuts d'aigua de forma temporal o puntual, Sorea i Abastaments d'Aigua del Tordera negociarà ajornaments del pagament de rebuts o fraccionaments de les factures, sense aplicar-hi interessos.

Si es tractés de problemes continuats per fer front als rebuts d'aigua, Sorea i Abastaments d'Aigua del Tordera remetrà el cas als Serveis Socials, per tal de trobar una solució a la seva situació, a partir del Fons de Solidaritat o d'altres fons municipals.

Si l'usuari aporta un informe del Serveis Socials on s'acrediti que es troba en una situació de vulnerabilitat econòmica, o bé la seva sol·licitud entrada per registre, si aquest encara no hagués estat emès, immediatament es suspendran les possibles accions de tall d'aigua que poguessin estar previstes i s'identificarà aquell usuari com a exclòs de les gestions de suspensió del subministrament.

Aquesta identificació es mantindrà mentre perduri la seva situació de vulnerabilitat econòmica, la qual serà revisada pels Serveis Socials en el període establert per la normativa vigent, o el que es fixi en el present Protocol, en cas de ser superior.

b) L'usuari es dirigeix als Serveis Socials / Ajuntament:

Els Serveis Socials informaran a l'usuari de les bonificacions i descomptes que pot gaudir per família nombrosa, o per tarifa social en cada concepte de la factura de



Ajuntament de Sils

l'aigua. Així mateix, l'ajudarà en la tramitació dels ajuts que, a tal efecte, li puguin correspondre.

D'altra banda, i en el supòsit que així s'hagués constituït, també es valorarà si l'usuari es pot integrar en el Fons Social de la companyia, o en una partida de l'Ajuntament que s'hagués previst per aquesta finalitat.

L'Ajuntament comunicarà a Sorea i Abastaments d'Aigua del Tordera amb la màxima celeritat possible, els casos que consideri vulnerables i que està atenant, per tal que Sorea i Abastaments d'Aigua del Tordera els identifiqui, i no porti a terme cap suspensió de subministrament d'aigua, mentre persisteixi aquesta situació de vulnerabilitat econòmica.

c) Si l'usuari deixa de pagar les factures:

Quan un usuari no pagui les factures, se li enviarà una carta des de Sorea i Abastaments d'Aigua del Tordera sol·licitant el pagament, i se li informará de l'existència d'ajudes aprovades per fer front a situacions de pobresa energètica i vulnerabilitat econòmica.

Aquesta comunicació es farà a través de correu ordinari, llevat que l'usuari hagués facilitat una adreça de correu electrònic, supòsit en que s'utilitzarà aquesta via de comunicació preferentment.

Tractant-se d'un subministrament de tipus domèstic, Sorea i Abastaments d'Aigua del Tordera no realitzarà un tall d'aigua fins que hi hagi com a mínim dos rebuts pendents de pagament, és a dir, l'acumulació de 6 mesos de consum, o bé un únic rebut si amb posterioritat han estat pagades al menys les dues factures posteriors, sempre d'acord al Codi de Consum de Catalunya.

Si l'usuari aporta un informe del Serveis Socials on s'acrediti que es troba en una situació de vulnerabilitat econòmica, o bé la seva sol·licitud entrada per registre, si aquest encara no hagués estat emès, immediatament es suspendran les possibles accions de tall d'aigua que poguessin estar previstes i s'identificarà aquell usuari com a exclòs de les gestions de suspensió del subministrament.

Si no es dóna el supòsit anterior, i es compleixen les condicions per fer un tall de subministrament, Sorea prosseguirà amb el procediment previst al Reglament del Servei.

En cas que alguna de les pòlisses identificades com en situació de vulnerabilitat econòmica tingues un deute superior a dos rebuts, es comunicarà a l'Ajuntament de forma clarament diferenciada per tal que aquest decideixi com s'ha de procedir en cada cas.

3.) Canvis de nom

En el cas que un usuari no sigui el titular de la pòlissa de subministrament i, per tant, des de Serveis Socials no s'hagi pogut detectar que el seu habitatge té rebuts pendents de pagament, amb la possibilitat que es suspengui el subministrament d'aigua o, fins i tot, que ja s'hagi suspès, en el moment que els Serveis Socials ho comuniquin a Sorea i Abastaments d'Aigua del Tordera, aquestes procediran a restablir el subministrament immediatament i sense cost per l'usuari.

Els canvis de nom necessaris per poder optar a una bonificació social es faran, igualment, sense cap cost per l'usuari. Caldrà però que l'usuari acrediti el dret d'us de l'habitatge, en els termes establerts el Reglament del Servei.



Ajuntament de Sils

4.) Habitatges ocupats

En cas que es detectin connexions il·legals, Sorea i Abastaments d'Aigua del Tordera procedirà, d'acord al Reglament del Servei, a eliminar immediatament la presa clandestina.

Si es detecta que la connexió ha estat realitzada per persones que han ocupat l'habitatge sense tenir-ne cap dret d'ús i, en conseqüència, no poden fer una contractació del servei, es dirigit a aquests ocupants cap a l'Ajuntament per tal que aquest analitzi el cas.

Si l'Ajuntament considerés que cal fer una contractació temporal per a aquestes persones, fins que no es resolgui la seva situació particular, ho comunicarà per escrit a Sorea i Abastaments d'Aigua del Tordera.

En aquests supòsits Sorea i Abastaments d'Aigua del Tordera emetrà un contracte provisional que inclourà la clàusula següent:

“Contracte provisional i extraordinari expedit per mandat municipal: El present contracte es formalitza a petició expressa de l'Ajuntament del municipi per tal que els ocupants de l'habitatge puguin tenir les seves necessitats bàsiques d'aigua cobertes. Aquest contracte té caràcter provisional i extraordinari i podrà ser resolt unilateralment pel gestor del servei municipal d'abastament d'aigua a petició formal de l'Ajuntament.”

Sorea i Abastaments d'Aigua del Tordera un cop feta la contractació ho comunicarà a l'Ajuntament per escrit.

Llevat dels supòsits en què aquesta contractació es fes a nom de l'Ajuntament i, per tant, al seu càrrec, en cas d'impagament dels corresponents rebuts d'aigua serà d'aplicació el Reglament del Servei, o bé l'establert en el present Protocol, si aquestes persones es trobessin en una situació de pobresa energètica i vulnerabilitat econòmica.

5.) Comunicació amb Serveis Socials / Ajuntament

Els casos que, en virtut d'aquest Protocol, s'hagin identificat com a vulnerables, seran revisats pels Serveis Socials en un termini no inferior a 6 mesos a comptar de la seva declaració, per tal de verificar que es mantingui aquesta situació de vulnerabilitat econòmica, o bé si, en el seu defecte, s'ha de canviar el tractament donat a l'usuari.

Per a una millor i més àgil comunicació entre els Serveis Socials, Sorea i Abastaments d'Aigua del Tordera, ambdues parts designaran un únic interlocutor, especificant el seu telèfon i adreça de correu electrònic de contacte.

6.) Vigència

Aquest protocol té una vigència d'un any a comptar des de la seva signatura i arribat el seu termini, quedarà prorrogat automàticament per anualitats, llevat que qualsevol de les parts el denunciï amb una antelació de dos mesos al seu venciment o al venciment de qualsevol de les pròrrogues.

Qualsevol regulació continguda en aquest protocol que pugui resultar contradictòria a la normativa vigent que sigui d'aplicació, quedarà automàticament anul·lada i sense efecte, havent de ser objecte de modificació i adaptació per les parts.



Ajuntament de Sils

Igualment, l'Ajuntament de Sils, Sorea i Abastaments d'Aigua del Tordera, es reserven el dret de modificar el present protocol si les situacions esdevingudes d'ençà la seva entrada en vigor, aconsellessin la necessitat de introduir canvis.

I en prova de conformitat, ho signen per duplicat exemplar, a Sils, el dia 27 de maig de 2015.

Per part de l'Ajuntament de Sils

Per part de Sorea

Per part d'Abastaments d'Aigua del Tordera"

L'alcalde president,

Martí Nogué Selva.

Sils, 4 de juny de 2015.