

# PROPOSTA D'UNIFICACIÓ DELS CRITERIS D'ACCÉS ALS AJUTS SOCIALS DE L'AIGUA I MILLORA DE LA TRANSPARÈNCIA

## Grup d'Indicadors i Control Social - març 2022

### 1.- AJUTS SOCIALS I BONIFICACIONS DE LES TARIFES DE L'AIGUA.

Volem fer arribar una proposta, a debat, entre les parts amb l'objectiu de reordenar i unificar els criteris i adaptar-los a les exigències de la transparència per tal que els ajuts socials resultin més accessibles i propers a la població.

Cal definir una campanya divulgativa per donar a conèixer, amb la màxima amplitud, totes les ajudes i bonificacions existents sobre el dret d'accés a l'aigua, perquè cap família vulnerable es quedi sense rebre una part o la totalitat de les ajudes disponibles.

En l'actualitat, vist el resultat de les enquestes realitzades per Taigua, existeix un grau molt baix de coneixement per part de les famílies de Terrassa sobre l'existència de la tarifa social de l'aigua. Només un 46 % coneixen la Tarifa Social de Taigua, i un 21 % el Cànon Social de l'aigua de l'ACA.

Per altra banda, l'aplicació d'aquests ajuts és molt baixa, només al 2021, 1.883 famílies es van beneficiar de la Tarifa Social de Taigua, (Informe de Gerència 2021), això representa, **un 1,86 % sobre el total d'usuaris domèstics**, i pel que fa a les dades sobre el nombre de famílies que gaudeixen del Cànon Social de l'ACA, són només les famílies en situació de R.E.R., unes 400, les úniques beneficiàries, **un 0,40 % del total d'usuaris domèstics**. Per obtenir aquestes dades estadístiques ho hem hagut de fer de forma reactiva sol·licitant-les a Medi Ambient, aquestes dades no estan penjades a la pàgina web de Taigua, per la qual cosa pensem que cal millorar la transparència i la rendició de comptes.

Aquesta diferència de beneficiaris dels diferents ajuts: **1.883** de la Tarifa Social i només **400** famílies que reben el Cànon Social, resulta una anomalia a corregir. Tenim l'exemple de Aigües de Mataró en que existeix una total coincidència entre el nombre de famílies que tenen la Tarifa Social i el Cànon Social = 2.177 /any 2020, (no tenim dades del 2021) per cadascuna de les ajudes. Buscant els motius d'aquests resultats, resulta que Aigües de Mataró aplica els mateixos requisits econòmics i socials que l'ACA, en canvi el **Reglament d'Abastament d'Aigua de Terrassa, aplica uns requisits econòmics diferents als de l'ACA per accedir a la Tarifa Social de Taigua.**

Taigua aplica els següents requisits econòmics que estableix la Ordenança reguladora del servei:

<https://www.taigua.cat/wp-content/uploads/2019/12/ORDENANÇA-REGULADORA-ABASTAMENT-AIGUA-2020.pdf>

**Que diu l'Ordenança Reguladora de l'abastament de l'aigua potable de Terrassa?**

**Tarifa social:**

Per tenir accés a la Tarifa Social de Taigua els ingressos mensuals de la unitat familiar no poden superar en dues vegades el límit fixat per l'indicador de renda de suficiència de Catalunya (IRSC), incrementat en un 30% de l'IRSC per cada membre addicional a partir del segon. (podeu consultar aquesta taula a l'apartat "Import màxim dels ingressos de la unitat familiar" ).

Disposar d'uns ingressos màxims pel conjunt de les persones que conviuen al mateix domicili, iguals o inferiors als que s'estableixen en el següent quadre, que pren com a referència l'Indicador de renda de suficiència de Catalunya (IRSC) en els termes següents:

<b>Residents</b>	<b>Límits renda (2020)</b>
1	11.154,82 €
2	15.616,75 €
3 o més	20.078,68 €

Els límits indicats en aquest quadre de Renda que aplica Taigua no s'ajusten a la Llei de Pressupostos de la Generalitat ): Per a l'exercici del 2022, la Llei de Pressupostos de la Generalitat de Catalunya fixa el valor del Indicador de la Renda de Suficiència de Catalunya en 569,12 euros mensuals i 7.967,73 euros anuals.  
[http://sac.gencat.cat/sacgencat/AppJava/servei\\_fitxa.jsp?codi=13844](http://sac.gencat.cat/sacgencat/AppJava/servei_fitxa.jsp?codi=13844)

Si apliquem el sistema matemàtic de càlcul fixat per la Generalitat, els 7.967,73 x 2, el resultat per **1 o 2** persones resulta un total de **15.935,46 €**, i per a **3** persones el resultat és de **18.325,72 €**, ja que l'hi afegim un +30 %, per una persona més de 2, i així successivament.

Límits de Renda aplicats per Aigües de Mataró, Aigües del Prat i l'ACA, sí respecta la fórmula dels increments dels límits de Renda aprovats per l'any 2022.

<b>Persones</b>	<b>Límit anual</b>	<b>Límit mensual</b>	<b>Càlcul mensual</b>
1 o 2	15.935,36 €	1.138,24 €	569,12* x 2
3	18.325,72 €	1.308,98 €	1.138,24 + 170,74**
4	20.715,94 €	1.479,71 €	1.138,24 + (170,74 x2)
n	15.935,36 + (n-2) x 2.390,32		1.138,24 + (170,74 x (n-2))

\*Indicador Renda de suficiència (IRSC) 2019 \*\* 30%IRSC

Com podem veure en l'ACA, l'aplicació és progressiva en funció del nombre de persones 1-2, 3, 4 o més membres, en canvi la Ordenança fa un càlcul diferent,

Observatori de l'aigua de Terrassa  
[www.oat.cat](http://www.oat.cat)

establint diferències entre 1 i 2 membres, però fixant una única quantitat, a partir 3 membres o més, de 20.078,68 €, superior al de l'ACA per a 3 membres, però inferior a partir de 4 membres o més, que considerem injustificat. Caldria unificar els imports d'aquesta Ordenança i els de l'ACA.

En conseqüència creiem necessari que l'Ajuntament de Terrassa modifiqui els criteris a aplicar en l'Ordenança Reguladora unificant-los amb els de l'ACA, i un cop fet aquest canvi, engregar una campanya de divulgació de tots aquests ajuts amb l'objectiu de donar-los a conèixer a tota població de Terrassa. Ha de ser una campanya potent a l'estil del que està fent l'ACA, utilitzant els mitjans de comunicació públics i privats de Terrassa, repartint informació escrita a totes les persones usuàries i/o utilitzant la factura de l'aigua, sigui en paper o digital.

S'ha d'aconseguir que amb la unificació de criteris i amb una sola gestió acompanyada davant de l'ACA es puguin gaudir dels dos ajuts socials de forma automàtica.

D'aquesta manera per obtenir la Tarifa Social de Taigua, caldria tramitar primer el **Cànon Social a l'ACA** i un cop reconegut aquesta bonificació per la família sol·licitant, aplicar-li automàticament **la tarifa social de Taigua**. *Cal eliminar tràmits burocràtics i facilitar l'accés als ajuts socials.*

Tenim els exemples d'**Aigües de Mataró** i a d'**Aigües del Prat\***, que només apliquen un sol tràmit i els resultats són completament satisfactoris aconseguint el mateix nombre d'ajudes de les dues bonificacions socials per a les mateixes famílies.

\*El Consell d'Administració de la **Societat Municipal Aigües del Prat** del 3 d'octubre de 2019 es va aprovar la **unificació de la tramitació de la tarifa social d'Aigües del Prat amb la tarifa social del cànon de l'aigua** establerta per l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA).

<https://www.aiguesdelprat.cat/bonificacions-socials>

Segons dades de Taigua: L'import anual destinat el 2021 a la bonificació de la tarifa social de Taigua per a les 1.883 famílies que la van rebre va ser de **103.823 €**.

A Terrassa només es gestiona, a la pràctica totalitat, un sol criteri per la bonificació del **cànon social ACA**, **\*\*famílies en situació de Risc d'Exclusió Residencial (RER)**, deixant fora tots els altres criteris que es detallen sota d'aquest paràgraf.

**Quins serien els criteris per ser beneficiaris del cànon social de l'ACA i en conseqüència de la tarifa social de Taigua si s'apliqués la unificació de criteris que plantegem?**

- Sol·licitants que formin part d'una unitat familiar amb tots els seus membres en situació d'atur.
- Perceptors d'una pensió mínima contributiva o SOVI per jubilació o viduïtat.
- Perceptors d'una pensió mínima contributiva per incapacitat permanent.
- Perceptors d'una pensió no contributiva per jubilació, jubilació per invalidesa i invalidesa.
- Destinatari dels fons de la prestació econòmica de la Renda Garantida de Ciutadania.

- Perceptors de les prestacions socials de caràcter econòmic per atendre determinades situacions de necessitats bàsiques (Llei 13/2006, de 27 de juliol).
- Perceptors del fons del règim Fons d'Assistència Social (FAS).
- Perceptors de fons procedents de la Llei General de la Discapacitat (LGD).
- **\*\*Les persones i unitats familiars que hagin acreditat davant l'entitat subministradora que es troben en situació de vulnerabilitat econòmica o en situació de risc d'exclusió residencial mitjançant informe dels serveis socials de l'Administració local competent.**
- Excepcionalment, si els ingressos són superiors però hi ha un risc imminent de perdre l'habitatge també es pot demanar al servei social que valori si la persona o unitat familiar es pot incloure en la situació de risc d'exclusió residencial.

Creiem necessari fomentar les tasques d'acompanyament de l'Administració en el tràmit d'aquest ajut davant l'ACA.

Segons informació d'Atenció al Client de Taigua: *“Ara mateix, quan mensualment TAIGUA comunica a l'ACA les altes del cànon social, l'aplicació de l'ACA obliga a adjuntar l'informe RER per cada petició. **No hi ha opció de tramitar altes sense l'informe RER.** Naturalment s'informa a l'usuari i, si cal, se li ensenya com accedir a la web de l'ACA i on tramitar-ho”.* Però com podem observar hi ha altres situacions que no són RER, que també es podrien acollir a aquesta ajuda. El resultat no deixa cap dubte, només unes **400 famílies** són les úniques beneficiàries del **cànon social**, un **0,44 %** del total d'usuaris domèstics de Taigua.

### **Bonificació per ampliació de trams de Taigua i de l'ACA per a famílies de més de 3 membres:**

Segons dades facilitades per Atenció al Client de Taigua: *“S'han beneficiat de l'ampliació del segon tram de consum de Taigua, unes **20.840 famílies**. L'ampliació dels trams de l'aigua forma part de l'estructura tarifaria de TAIGUA. Per gaudir-ne cal aportar el padró”. Pel que fa a “l'ampliació de trams de l'ACA se'n beneficien unes **8.000 famílies**”.*

Continuen dient que *“per beneficiar-se de l'ampliació dels trams del cànon de l'aigua els abonats han de sol·licitar-ho expressament, directament a l'ACA, o a través de TAIGUA que els fa tota la gestió un cop han complimentat el formulari que demana l'ACA a tal efecte”.*

*“Si hi ha una diferència entre el nombre d'abonats amb ampliació dels trams del cànon i de l'aigua, es degut a que no tots els abonats el sol·liciten. Aquesta ampliació de trams de l'ACA en l'últim any està tenint un augment progressiu.*

Si existeix un compromís pel qual l'Ajuntament passa les dades del padró anualment a TAIGUA, és de suposar que no es necessari aportar el certificat d'empadronament, a no ser que s'hagi produït una modificació en el mateix període de temps, simplement s'haurien d'aplicar les dades del padró en la factura. **Recomanem actualitzar les dades del padró i facilitar-les a Taigua de forma semestral.**

El Grup d'Indicadors i Control Social de l'OAT considera que els resultats mostren unes diferències quantitatives molt importants, difícils de justificar i que caldrà resoldre millorant la informació que es dona a totes les famílies de més de 3 membres. **Cal marcar-se una estratègia per aconseguir que el nombre de famílies que gaudeixin de l'ampliació de trams de l'ACA augmenti substancialment, fins igualar com a mínim, el nombre de famílies que actualment es beneficien de la bonificació d'ampliació de trams que aplica Taigua.**

## 2.- AIGUA NO FACTURADA – CONTROL DE LA DESPESA.

De la informació rebuda per part de Medi Ambient s'observa que existia fins ara una certa deixadesa en la gestió de l'aigua no facturada, sigui autoritzada o no, i resulta incompressible que s'hagi continuat malbaratant aquest recurs tant escàs, per la tardança en la l'aprovació d'una nova regulació per a la instal·lació de comptadors solidaris o d'emergència, que solucionin aquests problemes.

Pensem que s'han de fer tots els esforços possibles per tal de regular i controlar tots els consums detectats, al marge de la situació legal d'ocupació de l'immoble, mitjançant la instal·lació de comptadors d'emergència o solidaris en tots els habitatges. Amb l'anterior instrucció de d'emergència els resultats han estat molt minsos, tal com ho demostren els números obtinguts :

Segons Informació de Taigua (31.12.2021)

*“L'any 2020 degut a la pandèmia de la COVID-19 i amb el tancament de les fonts de la ciutat, es van instal·lar **39 comptadors i 2 aforaments d'emergència**, sense formalitzar cap tipus de contracte. Dels anys 2015, 2016 i 2017, segueixen instal·lats **26 comptadors** d'abans de la instrucció del 2016 i **24 comptadors** després de la instrucció. La nova Instrucció hauria de donar sortida a tots aquests **91 casos amb subministrament no facturable**”.*

*“Des del 2019 s'han instal·lat **6 comptadors més d'emergència segons la instrucció del 2016, aquests sí amb contracte i actualment facturant el consum.**”*

Però la realitat a què aboca aquesta gestió tant precària del sistema de control del consum de l'aigua, és un desistiment de funcions de l'Administració per la qual, una quantitat d'aigua no facturada ni controlada, amb l'autorització d'OFIMAPE, es segueix subministrant **sense comptador i sense cap control de la despesa** a un total de 468 domicilis de Terrassa.

Segons l'informe de Medi Ambient, unes altres dades a tenir en compte són els usos indeguts i punxades a la xarxa en la que la pràctica totalitat són habitatges, . El que no saben és si son vulnerables, o no?, i si son ocupacions o pisos buits?. Cal fer una feina a tots ells :

Subministres domèstics sense comptador ni contracte	Des 2018	Des 2019	Des 2020	Juny 2021
	747	986	1366	1275

Observatori de l'aigua de Terrassa  
[www.oat.cat](http://www.oat.cat)

Segons dades facilitades per Taigua a **03.03.2022** : A 31/12/21 TAIGUA tenia registrats **1.417 fraus o connexions sense contracte**.

La nova Instrucció de Comptadors d'Emergència que se aprovarà per Resolució de la Regidora de l'Aigua pot ser l'inici per ordenar i determinar quins podrien acollir-se a situacions de vulnerabilitat i quins estan fent un frau sense cap justificació econòmica o social.

De l'informe de Medi Ambient s'obtenen unes dades sobre les factures impagades de les famílies en situació de RER (Risc d'Exclusió Residencial) :

- Any 2020: nombre de famílies RER: 273, de les quals 229 tenen factures impagades per un import anual de **82.931€**, suposa una mitjana per família de **362 €/anual (90 euros trimestre)**.
- Any 2021: nombre de famílies RER: 400, de les quals 338 tenen factures impagades per un import anual de 152.286€, suposa una mitjana per família de **450 €/anual (112,5 € trimestre)**.

Tenint en compte que aquestes famílies estan acollides a la tarifa social, on la quota de servei pels dos primers trams es gratuïta, resulta molt significatiu que aquest quantitat d'impagats sigui tant alta. Caldria revisar-se'n els motius, entre els quals, si es té en compte la quantitat de membres residents en cadascun d'aquests habitatges.

El nivell d'endeutament de factures impagades d'aquestes famílies RER, que suposa un 83% i un 84,5%, respectivament els anys 2020 i 2021, fa necessària una anàlisi del perquè es produeix. En aquesta línia caldria modificar l'actual Reglament d'Abastament i incloure la creació d'un **Fons Social** que donés solució a aquesta realitat establint uns límits de consum respectant el mínim vital de 100 l/persona /dia. La gran majoria de les famílies en RER acumulen deutes anuals des del 2019 i no paguen cap factura i això és un tema per analitzar.

Caldria estudiar si en les famílies acreditades que es troben en situació de RER se'ls hi pot aplicar un sistema diferent, pel qual, igual com fa AGBAR, a la tarifa social s'aplica amb cost 0 per als dos trams de consum de la quota de servei i també dels dos primers trams de consum d'aigua, sense sobrepassar el límit dels 27 m3.

Volem demanar informació a Medi Ambient dels motius pels quals, les quantitats econòmiques registrades en el seu Informe sobre **ajuts socials d'aigua** a les famílies, mostren una davallada espectacular en els últims tres anys i coincidint amb la remunicipalització del servei a finals de l'any 2018.

Un tema a corregir el més aviat possible és que les dades econòmiques sobre el mateix tema d'ajuts socials de l'aigua no coincideixin depenent de la font d'informació que les faciliti:

- **OFIMAPE** informa en la seva memòria de l'any 2019, que l'any 2016 es van donar en concepte de pagament **deutes aigua** un total de **46.910€**, mentre que **Serveis Socials puja la xifra fins a 55.194**



- L'any 2017, **OFIMAPE** indica la quantitat de **35.279€**, mentre que **Serveis Socials dona una xifra de 44.208€**,
- Finalment, l'any 2018, **OFIMAPE** informa d'uns pagaments per **deute d'aigua per import de 9.495€**, mentre que **Serveis Socials dona la xifra de 16.198€**.

Si fem una mitjana de l'import dels ajuts econòmics sobre aigua des del 2014 al 2017, el resultat de les ajudes pagades per Serveis Socials del pressupost de l'Ajuntament a la concessionària Mina van ser d'uns **50.000€ anuals**. En canvi la mitjana dels últims tres anys, del 2018 al 2020, (no hi ha dades del 2021), l'import pagat per Serveis Socials a Taigua, ha estat de **28.998€** = uns resultats a la baixa en -121.000€ , en tres anys, que ha deixat d'ingressar Taigua.

Taigua ens ha confirmat que en els últims anys l'aportació de Serveis Socials a Taigua per factures impagades ha estat mínima, per la qual cosa, aquesta despesa es suma al capítol d'impagats. La pregunta és: Taigua, al constituir-se com a empresa municipal, ha deixat de reclamar els imports de les factures impagades a Serveis Socials o és l'Ajuntament de Terrassa qui ha pres aquesta decisió?

Amb tot això no volem justificar que s'ha de mantenir aquesta situació de pagaments del Fons Social de Serveis Socials a la Empresa gestora del servei, ja que es tracta d'una pràctica hereva del sistema de compensació a l'antiga concessionària. Cal obrir un debat sobre la necessitat de la creació d'un nou Fons Social que serveixi per pagar els deutes acumulats per factures impagades, o altres actuacions derivades del dret d'accés a l'aigua, decidint si es fa com altres empreses públiques a càrrec seu (Aigües de Manresa o Aigües de Mataró) o cal plantejar-se una altra alternativa que utilitzi la partida del pressupost per ajuts socials de l'Ajuntament de Terrassa.

També cal endreçar a cada lloc costos encreuats no justificables com són, per una banda, el clavegueram, que actualment forma part del pressupost de l'Ajuntament, del qual desconeixem la quantitat exacte, però, que podria situar-se al voltant dels 600.000€/any que pensem haurien de formar part de la quota de clavegueram i de la nova factura de l'aigua, i per l'altra banda, els consums d'aigua de les instal·lacions municipals, que en l'actualitat l'Ajuntament no paga, i que poden suposar unes despeses de 500.000€/any, s'haurien d'ingressar en els comptes de Taigua, encara que s'apliqués un preu bonificat.

Terrassa, març 2022