

Aportacions i esmenes del grup DHA i JS

## Preàmbul

Reconeixem com a positiu que s'hagin incorporat alguns aspectes plantejats a la nostra proposta d'Instrucció presentada pel grup DHA (maig 2020), tot i així, creiem que s'hauria d'haver partit d'aquesta per desplegar la Instrucció objecte del treball en comú. La primera va partir d'un treball col·lectiu resultat d'hores de dedicació i, sobretot, partint d'experiències d'altres indrets, com ara els documents de l'AMB; Ajuntament de Barcelona, i operadora privada Agbar (adjuntem Decret i Conveni).

Malgrat tot, l'experiència d'aquests darrers mesos que ens aporta l'APE (Aliança Contra la Pobresa energètica) que ha estat i està negociant acords i convenis entre la Generalitat i Endesa, i entre l'Ajuntament de Barcelona i Agbar, ens han ofert més riquesa de matisos i ens han assessorat sobre alguns aspectes que considerem importants esmenar de la nostra proposta d'Instrucció anterior, com és el cas de la no incorporació dels costos dels comptadors, i sobre la necessitat de fer propostes de tramitació i circuits que siguin àgils, el màxim de simplificats, i el menys complexos possible.

Sabem que algunes de les nostres propostes són ambicioses, però creiem que es poden assumir amb voluntat de servei públic, i sobre tot, amb voluntat política, i més tenint en compte que no existeixen impediments legals ni jurídics per tirar-les endavant. Estem convençudes que una altra Instrucció de comptadors és possible. Una Instrucció que proposem a partir d'una nova mirada. Una mirada feta des de l'empatia, la confiança i el respecte cap els col·lectius objecte d'aquesta instrucció, però també amb rigor i sentit de la corresponsabilitat que ens pertoca a totes les parts. Pensem que l'administració, a banda de vetllar per l'accés a l'aigua de forma universal, també ha de partir del principi del control de la despesa. És un principi i un deure del qual també cal corresponsabilitzar a tota la ciutadania.

Creiem que Taigua s'ha de distingir pel seu bon govern en l'aigua; on s'emmirallin altres municipis, en relació al DHA, com per exemple estem fent nosaltres amb altres localitats, com Sevilla, Cadis, Medina Sidonia, etc, on han estat capdavanters en l'aplicació del mínim vital d'aigua.

Un cop exposades aquestes consideracions, passem a la part de propostes, esmenes i justificacions al document presentat per part de l'administració recollint i puntualitzant també la nostra opinió sobre alguns dels arguments que es van donar a la reunió del passat dia 17/5/21, especialment per part de l'equip tècnic d'Ofimape que va participar a la reunió.

Aportacions i esmenes del grup DHA i JS

## Comentaris, aportacions i esmenes al document: “Instrucció per a la garantia del dret a l'aigua en situacions de risc d'exclusió residencial (IGDA)”

### ESMENES I APORTACIONS EN GROC (Grup DHA)

Títol: Instrucció per a la instal·lació de comptadors d'aigua provisionals d'emergència social per a persones o unitats de convivència en situació de risc d'exclusió residencial

Instrucció per a la garantia del dret a l'aigua en situacions de risc d'exclusió residencial (IGDA)

#### Índex

1. Preàmbul
2. Objecte
3. Naturalesa jurídica
4. Procediment d'actuació davant les situacions d'impagament per part d'abonats amb risc d'exclusió residencial
5. Comptadors provisionals d'emergència social
6. Procediment davant els usos inadequats en el subministrament d'aigua
7. Canvis de nom
8. Entrada en vigor i vigència
9. Annexes (models documents)

Primer de tot, considerem que és prioritari donar sortida al punt 5) sobre la Instrucció per a la instal·lació de comptadors socials en casos d'emergència social en un sol document que permeti la seva efectivitat i que pugui ser aprovat en el termini més breu possible.

Aportacions i esmenes del grup DHA i JS

Si en aquest mateix document s'intercalen altres temàtiques, moltes de les quals no tenen res a veure amb el dret humà a l'aigua, estem fent més complexa la seva tramitació i execució que, entenem, haurà de ser aprovada pel Ple Municipal, amb el vist i plau de l'OAT i dels Serveis afectats.

Per aquest motiu, proposem que els punts 4 i 6, siguin tractats apart i, en tot cas, en documents apart.

### 1. Preàmbul

.....

### 2. Objecte

L'objecte d'aquesta instrucció és dotar als agents intervinents en l'àmbit del subministrament públic d'aigua en el municipi de Terrassa, d'un instrument municipal que estableixi els mecanismes adequats per evitar la vulneració del dret humà a l'aigua en les situacions següents:

a) En el cas de persones o unitats de convivència en situació de risc d'exclusió residencial, d'acord amb la Llei 24/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica, en situacions provocades per la impossibilitat d'atendre les factures per al consum d'aigua, dins el termini previst.

b) En el cas d'ocupació a precari d'habitatges per part d'unitats de convivència que es trobin en situació de risc d'exclusió residencial i que existeixi la urgència social que justifica la necessitat de la contractació provisional del servei de subministrament d'aigua, donant accés al servei de subministrament públic d'aigua per mitjà de la instal·lació de comptadors provisionals d'emergència social, fent que ningú es quedi exclòs per raons econòmiques.

També és objecte de la present instrucció establir els procediments per combatre i evitar els usos inadequats en la connexió al subministrament públic d'aigua que tenen conseqüències en el nivell de salubritat pública i en la conservació del medi ambient. que poden respondre a situacions de vulnerabilitat i que caldrà tractar de forma expressa per tal d'assegurar l'accés a l'aigua de forma regulada i poder executar el control de la despesa.

### 3. Naturalesa jurídica

L'òrgan competent en exercici de la seves competències i de la potestat de jerarquia administrativa, dicta la present instrucció per a la garantia del dret a l'aigua en situacions de risc d'exclusió residencial (IGDA). La seva naturalesa jurídica és de mandat i dirigeix l'activitat en l'àmbit de la pobresa energètica en el que es refereix al subministrament públic d'aigua, garantint la coherència de la seva actuació amb l'aplicació de la normativa vigent.

Aportacions i esmenes del grup DHA i JS

Tenint en compte que aquesta instrucció té rellevància jurídica en front a tercers es procedirà a la seva publicació en el BOP, en compliment de la normativa sobre procediment administratiu i la llei de transparència i bon govern.

#### **4. Procediment d'actuació davant les situacions d'impagament per part d'abonats amb risc d'exclusió residencial.**

##### **(Veure comentaris, propostes i esmenes al final del punt)**

En el cas que un abonat del servei no faci efectiu el rebut de l'aigua dins els primers 30 dies de la seva presentació, d'acord amb l'article 76 del Reglament del servei d'abastament, s'ha d'iniciar el procediment administratiu de constrenyiment en els termes que estableix l'ordenança de les prestacions patrimonials de caràcter públic no tributàries i la normativa aplicable.

En el cas que l'abonat/da del servei, amb contracte de subministrament d'aigua es trobi en situació de risc d'exclusió residencial (RER) i disposi del corresponent informe emès pels Serveis Socials de l'Ajuntament que ho acrediti, si no fa front al pagament del rebut de l'aigua de l'habitatge on resideix, es procedirà de la forma següent:

4.1. Taigua enviarà a l'abonat/da una carta en la que se li comunicarà el següent: (model de carta a l'Annex 1)

- L'import del deute contret.
- Que en el termini de 30 dies ha de sol·licitar el fraccionament en el pagament del deute pendent i ha de realitzar els tallers d'estalvi organitzats i impartits per l'OFIMAPE.
  - La sol·licitud de l'acord de pagament per al fraccionament del deute pendent, s'ha de realitzar a Taigua, a través de l'apartat de Tràmits i gestions de la seva pàgina web ([www.taigua.cat](http://www.taigua.cat)) o mitjançant correu electrònic a [atenciousuari@taigua.cat](mailto:atenciousuari@taigua.cat) (Model de sol·licitud a l'annex 2).
  - La inscripció es realitza a través de la seu electrònica per a la realització dels tallers d'estalvi que organitza OFIMAPE.  
(<https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=7961>)
- Advertir que en cas contrari, es reclamarà el deute per via de constrenyiment.

Taigua farà arribar a OFIMAPE un llistat dels abonats a qui envia la carta per a que revisin el cas i comprovin la realització dels tallers. D'aquesta manera OFIMAPE podrà fer el retorn a Taigua de les persones que realment s'han presentat.

#### Aportacions i esmenes del grup DHA i JS

4.2. En el cas que l'abonat/da no realitzi la sol·licitud de l'acord de pagament per al fraccionament del deute, ni hagi assistit als tallers d'estalvi que organitza l'OFIMAPE, i una vegada transcorregut el termini de 30 dies a comptar a partir del dia següent de la data de la notificació, sense haver-se posat en contacte amb cap dels organismes competents en la matèria, s'iniciarà el procediment administratiu de constrenyiment en els termes que estableix l'ordenança de les prestacions patrimonials de caràcter públic no tributàries i la normativa aplicable.

4.3. Si l'abonat no consta com a vulnerable, i per tant no se li ha fet cap comunicació, però en la fase de constrenyiment, els Serveis Econòmics de l'Ajuntament té indicis que l'abonat és susceptible de tenir aquesta condició, s'informarà a Taigua aquesta circumstància, per a que aquesta li comuniqui a l'usuari que en el termini màxim de 30 dies es posi en contacte amb Serveis Socials.

#### Esmenes i arguments sobre el Punt 4

Sobre aquest punt: Endeutament o impagament en casos de RER fem una esmena a la totalitat, sota els següents arguments.

Les propostes de fraccionament, amb l'obligació de realització de tallers sobre pobresa energètica, així com el circuit que es proposa i els terminis vulneren el que contempla la llei 24/2015. Per tant, pot contradir una llei aprovada pel Parlament Català que pretén ser garantista i simplificadora dels procediments.

Creiem que les propostes que es fan no responen al format que s'ha de realitzar per fer front als deutes de les famílies en situació de risc d'exclusió residencial. Responen a uns procediments innecessaris i potser, sense pretendre-ho, criminalitzadors, fins i tot, “inventats”, si ens cenyim al que marca la Llei 24/2015.

Sobre el silenci administratiu, que surt en totes les casuístiques que se citen al document, cal considerar que, segons diu l'article 9.4 de la Llei 24/2015, si l'administració no respon en el termini de 15 dies, s'entén que la unitat familiar es troba en RER.

Aprofitem per recordar aquí el redactat de la Llei 24/2015 que és clar. El que la llei planteja és la necessitat de signar un acord/conveni entre la subministradora/operador i l'administració corresponent, que pot ser l'ajuntament de Terrassa, en el qual s'estableix com s'eixuga el deute acumulat per les famílies en situació de vulnerabilitat. En el cas de Taigua a Terrassa podria ser exemplar, és a dir, que l'administració afrontés un deute acumulat baix, en resultes d'una aplicació exhaustiva de les ajudes i tarifes socials disponibles, a través de la creació d'un fons social de l'aigua. Els convenis amb Agbar o Endesa requereixen Fons Socials elevats perquè les factures i els contractes no estan optimitzats, però Taigua té l'oportunitat de fer-ho millor i donar exemple. Ja existeixen casos d'operadors públics com El Prat de Llobregat, Barberà, Arenys de Munt o Vilanova

Aportacions i esmenes del grup DHA i JS

i la Geltrú que tenen fons socials o fons de reserva no excessivament elevats, destinats a casos d'endeutament prolongat i/o que anualment condonen aquests deutes. Es tracta de dialogar i, si escau, depenent de la capacitat veure com s'assumeix el deute acumulat, quina part des de l'operador i quina des de Serveis Socials, i assegurar que prèviament s'hagin aplicat tots els descomptes i ajudes disponibles.

*La Llei 24/2015 – al seu Article 6 sobre Mesures per a evitar la pobresa energètica, diu:*

- 1. Les administracions públiques han de garantir el dret d'accés als subministraments bàsics d'aigua potable, de gas i d'electricitat a les persones i unitats familiars en situació de risc d'exclusió residencial, d'acord amb l'article 5.10, mentre duri aquesta situació. En el cas del gas, el dret d'accés únicament es garanteix si l'edifici afectat disposa d'aquest tipus de subministrament.*
- 2. S'ha d'establir, com a principi de precaució, un protocol obligat de comunicació als serveis socials i d'intervenció d'aquests serveis prèviament a la concessió dels ajuts necessaris per a evitar els talls de subministrament, en els casos d'impagament per manca de recursos econòmics de les famílies afectades.*
- 3. Les administracions públiques han d'establir els acords o convenis necessaris amb les companyies de subministrament d'aigua potable, de gas i d'electricitat per a garantir que concedeixin ajuts a fons perdut a les persones i unitats familiars en situació de risc d'exclusió residencial o els apliquin descomptes molt notables en el cost dels consums mínims.*
- 4. Per tal que s'apliqui el principi de precaució establert per l'apartat 2, quan l'empresa subministradora hagi de fer un tall de subministrament ha de sol·licitar prèviament un informe als serveis socials municipals per a determinar si la persona o la unitat familiar es troba en una de les situacions de risc d'exclusió residencial determinades per l'article 5.10. En cas que es compleixin aquests requisits s'han de garantir els subministraments bàsics d'acord amb el que estableix l'apartat 1 i s'han d'aplicar els ajuts necessaris establerts per l'apartat 3 per tal de no generar un deute a la persona o la unitat familiar.*
- 5. L'empresa subministradora ha d'informar, en qualsevol avís o comunicació que faci referència a la manca de pagament del servei, dels drets relatius a la pobresa energètica establerts per aquesta llei, d'acord amb el que estableix l'article 17.6 de la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.*

Fetes aquestes observacions, sobre l'obligatorietat de realitzar els tallers sobre estalvi energètic/hídric, creiem que els cursos no poden ser condició necessària per a acollir-se a propostes de fraccionament, etc. Es poden oferir com a informació i formació disponible, igual que a la resta de la ciutadania. Aquest cursos no els marca la llei 24/2015 i semblen seguir una lògica d'assenyalament i criminalització. Només per posar un exemple: No te cap sentit que una persona usuària que consumeix, per exemple, per sota dels 100lpd hagi de fer un curs d'aquestes característiques simplement pel fet de no poder pagar les seves factures, i en canvi a persones que consumeixin per sobre d'aquesta xifra ningú els obligarà a fer aquest curs perquè mentre ho puguin pagar no hi ha problema.

Aportacions i esmenes del grup DHA i JS

A part d'això, la companyia no hauria d'enviar cartes de recordatori del deute. Aquesta pràctica ha estat desaconsellada pel Síndic de Greuges i la mateixa Generalitat en les negociacions amb companyies com Endesa i Agbar. Aquestes cartes generen por i poden fer que una família que està protegida pel tall deixi de pagar aliments o medicines per fer front als rebuts endarrerits, quan la Llei 24/2015 li garanteix el subministrament. El que s'ha d'informar és a quins ajuts té accés i quins són els seus drets, tal i com diu la Llei 24/2015.”

El conveni entre Ajuntament de Barcelona i Aigües de Barcelona del 2017, parla del deute acumulat només al punt sobre el Fons de Solidaritat (punt 3r) i en un punt específic sobre les ajudes que es poden aplicar als tributs que no són el subministrament de l'aigua per a cancel·lar-lo (punt 5è). És a dir, se'n parla per veure com resoldre'l, no per veure com reclamar-lo.

Aquest conveni diu: “En termes de reciprocitat, ambdues parts signants es comprometen a cercar mecanismes de col·laboració que permetin a les persones en situació de risc d'exclusió residencial poder extingir el seu deute no prescrit per taxa de clavegueram així com per consum d'aigua existent en el moment de la declaració de beneficiari del Fons de Solidaritat.”.

Cal recordar que aquest conveni garantista és fruit de la lluita al carrer i també beu d'un seguit d'accions de denúncia davant la subministradora en les quals es va exigir la condonació del deute de les persones afectades. Tot requereix el seu treball, i el de Taigua sí que podria sorgir de la voluntat de servei públic i garantia del DHA, en comptes de requerir les protestes i campanyes que ens van haver de fer a Barcelona.

Com a conclusió, cal aplicar el que diu la Llei 24/2015: Informar sobre els drets, ajuts, als possibles casos de RER confirmats o no confirmats, a partir d'una bona comunicació empàtica, inclusiva, i no amenaçadora.

En aquest sentit, proposem que en els escrits no es parli d'embargament, ni d'altres termes punitius mentre no hi hagi confirmació de RER. Tanmateix, caldria estudiar cada cas i oferir la possibilitat d'ajornament, fraccionament, etc., encara que no siguin RER però que puguin demostrar una situació econòmica precària temporal o sobrevinguda.

Per altra banda, cal treballar per fer possible la creació d'un fons social de Taigua que permeti assumir aquests casos com ja tenen altres ajuntaments que gestionen l'aigua de forma pública.

- Import d'impagats en RER que arrossega Taigua: 229 = 82.931€
- A mode d'exemple, Aigües de Barberà tenia el 2017, 274 vulnerables amb un deute de 38.000 euros.
- Taigua podria assumir l'import d'impagats en RER?
- Podria gestionar una condonació del deute?

## 5. Comptadors provisionals d'emergència social

### (Comentaris, aportacions i esmenes en el lloc corresponent)

L'Ajuntament de Terrassa i Taigua garantiran el dret d'accés al subministrament bàsic d'aigua potable per mitjà de la instal·lació de comptadors subjectes a una contractació provisional i d'emergència social a les persones que estiguin en situació de risc d'exclusió residencial i compleixin les condicions establertes en aquesta instrucció.

Aquesta tipologia de contractació del servei d'aigua per emergència social amb destí domèstic tindrà caràcter provisional, extraordinari i potestatiu, donat que aquesta es podrà resoldre en el moment que es deixin de complir els requisits determinats per la present instrucció.

### 5.1 Requisits

Podran disposar de comptador provisional d'emergència social les persones físiques o les unitats de convivència que compleixin els següents requisits:

- Estar en situació de Risc d'Exclusió Residencial: Les persones físiques o les unitats de convivència en risc d'exclusió residencial son les definides per la Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.
- Estar empadronades al domicili al qual s'ha de prestar el subministrament d'aigua o haver fet la sol·licitud d'empadronament.
- Està empadronada a la ciutat de Terrassa en el moment de la presentar la sol·licitud o haver demanat l'empadronament (tal com s'explica més avall en l'apartat:...) en els darrers tres mesos per un període mínim de 3 anys, en concordança amb el "Reglament de la Mesa de valoració i fons d'habitatges de lloguer social en situacions especials i d'emergència" .
- **Proposem deixar el text, tal com diu al punt anterior:** Estar empadronades al domicili al qual s'ha de prestar el subministrament d'aigua o haver fet la sol·licitud d'empadronament.

Considerem que disposar del requisit de 3 anys d'empadronament és contrari a la Carta Europea de Salvaguarda dels drets humans de la ciutat al discriminar persones en funció del seu temps d'estada i només tenint en compte consideracions d'oportunitat política (evitar efectes crida), que en el cas del subministrament d'un bé essencial no té cap justificació.

D'igual manera, discernim sobre la conveniència d'incorporar el concepte "d'arrelament al municipi". És un concepte que pot ser subjectiu. El fet de sol·licitar el comptador d'aigua ja demostra interès per arrelar a la ciutat. Un "passavolant", segurament no ho faria. A més, hem de fer un esforç per canviar la mirada, en lloc de veure-ho com uns comportaments que responen a possibles picaresques, ho



Aportacions i esmenes del grup DHA i JS

hauríem de mirar com a positiu i premiar el fet que facin el pas de voler regularitzar la seva situació.

- Que durant el temps d'ocupació hagin tingut una bona convivència amb l'entorn. En aquest sentit, l'Ajuntament tindrà en compte possibles denúncies policials o intervencions del servei de mediació de comunitats.

Eliminar el punt sobre “bona convivència”

No estem d'acord que surti aquest terme. Sabem que són col·lectius estigmatitzats i que, en alguns casos, pot existir certa subjectivitat per part del veïnatge. Si hi ha situacions que poden considerar-se de mala convivència s'han de resoldre a través de mediació, no castigant a no tenir aigua.

Precisament, un dels motius que ha portat conflictes entre el veïnatge ha estat l'accés de forma irregular als comptadors d'aigua (punxar l'aigua). No podem utilitzar aquest argument com a requisit i condició quan aquest pot haver estat un dels focus de malestar. La instal·lació de comptador d'aigua pot ser la solució a aquests possibles conflictes, i no a l'inrevés.

Tampoc hem d'oblidar que els comptadors són la garantia per evitar frau. És l'única manera de comptabilitzar el consum, i han de servir de garantia per evitar l'accés irregular a l'aigua.

Ha de ser el nostre principal argument: la garantia per evitar el frau. Si no, aboquem les famílies a seguir amb la pràctica d'accedir a l'aigua de forma irregular.

- Que l'habitatge ocupat sigui propietat d'un gran tenidor.<sup>1</sup> Proposem eliminar aquest requisit:

El fet d'instal·lar un comptador d'emergència no predisposa res al respecte de la tinença d'habitatge, per tant, la propietat sempre tindrà l'opció de recuperar-la, si és el cas.

Al Conveni signat entre Agbar i AMB no hi figura, ni en el protocol que s'ha signat amb Endesa i la Generalitat. Existeixen centenars de comptadors instal·lats per part de l'Ajuntament BCN/Agbar. D'entre aquests, n'hi havia que no pertanyien a grans tenidors,

---

<sup>1</sup> En relació al concepte de gran tenidor a efectes d'aquesta instrucció s'acollirà al que es refereix l'article 5.9 de la Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica. Veure també el Decret llei 17/2019 (23/12/19) de mesures urgents referides a l'habitatge: ampliació del concepte de gran tenidor: persona, jurídica o física: un mínim de 15 habitatges.

El Parlament de Catalunya va aprovar el Decret llei 17/2019 (23/12/19) de mesures urgents referides a l'habitatge: ampliació del concepte de gran tenidor: persona, jurídica o física: un mínim de 15 habitatges.

Aportacions i esmenes del grup DHA i JS

i de tots els comptadors que es van instal·lar només en dues ocasions es va haver de recórrer al terme “sens perjudici de tercers..”.

No pot ser que una empresa pública faci una oferta menys garantista que la d'una empresa privada i tampoc és convenient.

Hem de tenir molt present la necessitat de l'aigua d'exercir el seu dret al control de la despesa. El comptador no és només la garantia d'un dret humà, és també el principi de l'empresa pública a exercir el control de la despesa.

- Que provinguin d'un procés de pèrdua d'habitatge per dificultats en el pagament o que tinguin un historial habitacional en el Municipi.

Eliminar el punt:

És un calaix de sastre que pot portar a actuacions arbitràries i discriminatòries. Parteix de la confusió que el subministrament de l'aigua és el mateix que l'habitatge que és un bé escàs.

L'aigua és un recurs vital al qual hi ha de poder accedir tothom. No pot dependre de criteris potser subjectius sobre si compleix o no aquest requisit.

En el marc d'aquesta Instrucció es consideraran com a situacions agreujants la presència de menors d'edat, de persones en situació de dependència, de dones en situació de violència de gènere, famílies monoparentals dones o d'altres situacions que així ho aconsellin.

5.2 Procediment ordinari

5.2.1. La sol·licitud, a través del formulari establert per aquesta instrucció, pot ser presentada per la persona interessada a l'OAC, o a través de la seu electrònica.

Aportació: També la podrà presentar el mateix treballador/a social dels SS que faci l'atenció i acompanyament, a través del formulari establert), i pot estar dirigida a:

- L'oficina municipal d'atenció a la pobresa energètica – OFIMAPE, o
- Als Serveis Socials de l'Ajuntament.
- Al Servei de Medi Ambient de l'Ajuntament
- Càritas
- Creu Roja
- Altres

Proposta: establir convenis i facilitar models d'imprès per facilitar el tràmit. S'hauria de contemplar la possibilitat que les persones en RER o vulnerabilitat poguessin fer el tràmit de sol·licitud de comptador també a través d'ONG com ara Caritas, Creu Roja, i/o altres, a través de la signatura de convenis de col·laboració, com ja s'està produint en altres indrets de Catalunya.

Aportacions i esmenes del grup DHA i JS

5.2.2. Per part de Serveis Socials s'emetrà l'informe RER (quin termini?) i l'Oficina Municipal d'Atenció a la Pobresa Energètica (OFIMAPE) el completarà amb la valoració del compliment de les condicions establertes en aquesta instrucció per part de la persona física o unitat de convivència sol·licitant, en un termini (de 30 a 60 dies). El termini de 30 a 60 dies és excessiu.

El silenci administratiu sempre serà considerat en el sentit positiu per a la persona sol·licitant.

Aquest informe contindrà:

- a. L'argumentació explícita tant de l'informe positiu com del negatiu, segons escaigui.
- b. La declaració de la urgència social i l'informe sobre la procedència de la instal·lació del comptador provisional d'aigua, en el que es farà constar el número de persones que fan us de l'habitatge.
- c. L'aplicació de la tarifa social i del cànon social de l'ACA de forma automàtica en les situacions de RER.
- d. L'aplicació, si escau, dels ajuts a que tingui dret per fer front als costos del comptador, de les claus i de la instal·lació.

5.2.3. Aquest informe es lliurarà al Servei Municipal de Medi Ambient per a que adopti la resolució corresponent. També es lliurarà una còpia a la persona sol·licitant.

5.2.4. El Servei de Medi Ambient, amb l'informe d'OFIMAPE, emetrà la corresponent resolució de la regidor/a en matèria d'abastament d'aigua, que notificarà a Taigua i a la persona interessada, amb els següents extrems:

- a) La necessitat d'instal·lar el comptador provisional d'emergència social per l'abastament d'aigua potable.
- b) La identificació de la persona beneficiària del comptador d'aigua provisional d'emergència social i emplaçament on s'instal·larà aquest.
- c) Indicar a la persona interessada s'ha de dirigir a les oficines de TAIGUA per tal de formalitzar el corresponent contracte de subministrament d'aigua potable per mitja del comptador provisional d'emergència social. i que serà al seu càrrec, així com el cost de les claus, de la instal·lació i del subministrament d'aigua, (Aquest final de paràgraf es contradiu al que es diu al punt 5.2.2, aplicació de les excepcions indicades a l'apartat c) del punt 5.2.2

Esmena al punt c)

- S'haurà de preveure un mecanisme que contempli la bonificació de tots els costos de forma directa, sense entorpir el procés. Si no es fa així, entrarem en un circuit burocràtic que no afavorirà el propòsit.

Cost instal·lació comptador

Aportacions i esmenes del grup DHA i JS

Ens preocupa que el fet de posar que va a càrrec de la persona sol·licitant sigui un element dissuasiu. Caldria obviar aquest concepte. Ja s'entén que si la persona sol·licitant pot pagar el cost de la instal·lació, ho haurà de fer, igual que qualsevol usuari. I si no ho pot pagar, s'haurà d'establir la forma d'accedir a ajuts, fraccionaments, etc. Cal simplificar processos.

En aquest cas, tampoc podem condicionar la instal·lació d'un comptador a que puguin pagar-lo. Tornem a insistir en què l'empresa ha de fer tot el possible per instal·lar el comptador per poder afrontar el control de la despesa.

d) L'aplicació de la tarifa social i **del cànon social de l'ACA**, de forma automàtica en les situacions de Risc d'Exclusió Residencial (RER)

e) Informació sobre els possibles ajuts a que tingui dret l'usuari. (els ajuts han d'estar ja aplicats a les despeses, a través d'un document o algun sistema que es coordini per part de SS/Ofimape i Taigua, si no entrarem en un circuit burocràtic complicat)

5.2.5. Rebuda aquesta resolució, Taigua estarà facultada per formalitzar el corresponent contracte de subministrament d'aigua i per instal·lar el comptador provisional d'emergència social.

La contractació del servei d'aigua amb destí a ús domèstic serà a favor de la persona domiciliada a l'habitatge i tindrà caràcter provisional i extraordinari.

El contracte es podrà resoldre per part de Taigua a petició formal del Servei municipal de Medi Ambient, en virtut de resolucions administratives o judicials que siguin emeses respecte a la propietat dels habitatges en què s'hi hagi efectuat el subministrament provisional, o en el cas que s'acrediti l'alteració de la situació que hagi donat lloc a la contractació provisional i excepcional.

5.2.6. Comunicació al propietari de l'immoble

Per part del Servei de Medi Ambient es comunicarà al propietari de l'immoble que s'ha instal·lat un comptador d'aigua provisional d'emergència social a la seva propietat, en compliment de l'establert a la present instrucció i d'acord amb l'Observació General número 15 del Comitè de Drets Econòmics, Socials i Culturals de les Nacions Unides que configura el dret humà a l'aigua com disposar d'aigua suficient, salubre, acceptable, accessible i assequible per a l'ús personal i domèstic.

**Eliminar el punt sobre Comunicació a la propietat**

**A la Instrucció del 2016, no sortia. Tampoc surt al conveni d'Agbar i Ajuntament de BCN.**

**Es convidar a la propietat a posar-la en alerta.**

**Ja s'ha incorporat un paràgraf que contempla el respecte al dret de la propietat.**

#### Aportacions i esmenes del grup DHA i JS

En el cas de Barcelona, es van instal·lar 500 comptadors, i només en un parell de casos la propietat va recórrer al “dret de tercers”.

5.2.7. La documentació a presentar per a la instal·lació del comptador provisional d'emergència social es:

- Document d'identificació de la persona sol·licitant.
- Resolució de l'Ajuntament de Terrassa
- Liquidació de les despeses corresponents (cal preveure com es farà quan la persona sol·licitant accedeixi als ajuts)

#### 5.3 Procediment d'urgència

En aplicació del principi de precaució, si a criteri de Serveis Socials justifiquen la concurrència d'una situació d'urgència social, es podrà col·locar un comptador provisional en el termini de dos dies.

Aquesta situació d'urgència social es pot considerar per la concurrència dels factors que determinen la declaració RER, i per la presència de situacions agreujants, procedint amb posterioritat a la formalització del contracte de subministrament d'aigua potable. Per fer possible aquest procediment s'habilitarà un mecanisme de Declaració Responsable, signada per la persona interessada i tramitada pels Serveis Socials de l'Ajuntament.

NOTA: Caldria definir bé les situacions d'emergència: presència de menors, grans dependents, pandèmia, etc. En el cas de situació extraordinària es podria fer una resolució expressa que així ho estableixi i es pugui activar aquest article. (nota de Medi Ambient).

Procediment d'urgència ha de fer referència també a les llars que no tenen accés a l'aigua ni tan sols de forma irregular (punxada).

#### 5.4 Cost d'altres elements necessaris per a fer efectiva l'accés a l'aigua a l'habitatge

El cost de la instal·lació del comptador provisional d'emergència social i d'altres elements necessaris per a dotar de subministrament d'aigua potable a l'habitatge, anirà a càrrec del sol·licitant i beneficiari, sempre i quan es pugui fer càrrec del seu cost. En cas contrari, es buscaran altres mecanismes per fer viable l'accés, com ara ajuts del fons social de Taigua, o d'altres recursos.

Per tal de no paraitzar o allargar la instal·lació del comptador, en aquells casos on es desprenguin unes despeses addicionals per males condicions de l'habitatge, s'estudiarà el cas i es buscaran les solucions necessàries per solucionar la situació, a través dels ajuts econòmics que gestionen els Serveis Socials de l'Ajuntament, o un fons social de Taigua.

Cal pensar en la signatura d'acords amb el Gremi d'Instal·ladors, Llauners, etc. Com ja ha anunciat Ofimape que està fent en altres situacions similars de pobresa energètica, per poder resoldre aquells casos on sigui necessària una actuació professional que pugui comportar un cost afegit i poder fer efectiu l'accés a l'aigua a l'habitatge.

Aportacions i esmenes del grup DHA i JS

En el cas de la col·locació del comptador provisional d'emergència social pel procediment d'urgència el cost en principi l'assumirà l'empresa gestora del servei, sens perjudici que una vegada valorada la situació individual de cada cas en el procés de regularització documental es pugui repercutir l'esmentat cost a qui es determini.

Aquesta consideració, s'hauria de fer extensiva en tots els casos, per agilitar el tràmit.

### 5.5 Vigència

L'autorització és excepcional i provisional, mentre duri la situació de vulnerabilitat i/o risc d'exclusió residencial i la s'emet sens perjudici de drets de tercers.

Per part d'OFIMAPE anualment es revisarà d'ofici si es segueixen complint les condicions establertes a la present instrucció. En el cas que es deixin de complir les condicions per les quals s'ha instal·lat el comptador provisional d'emergència social, aquest serà retirat d'acord amb el procediment establert a l'apartat 6 de la present instrucció.

En aquests casos, Ofimape assessorarà i acompanyarà les famílies per tal de fer les gestions necessàries per no perdre el seu accés a l'aigua.

## PUNT 6: “Procediment davant l'ús inadequat del servei d'abastament d'aigua”

Primer de tot, entenem que les casuístiques d'usos inadequats en la connexió al subministrament públic d'aigua que tenen conseqüències en el nivell de salubritat pública i en la conservació del medi ambient no haurien de figurar en aquesta proposta de protocol entenent que ja figuren al Reglament de l'aigua, o bé, s'haurien d'incloure en altres protocols relacionats amb aquests temàtiques.

En la relació de tots els casos (de l'a) a l'n), hauríem de discernir quines són aquelles casuístiques que poden amagar una situació de vulnerabilitat i requereixen d'un tracte diferent. Cal establir clarament quines són. A tal fi, volem recordar que en data 20 de març de 2020, el grup DHA ja us vam fer arribar un document amb totes les nostres consideracions al respecte de les diferents casuístiques, i amb les nostres propostes de seguiment per tal d'evitar el tall del subministrament.

Adjuntem de nou l'esmentat document. (veure també el document/informe ref. 6 Grup DHAiJS del 14/5/21).

Els casos que es relacionen a continuació considerem que no han de formar part d'aquest protocol d'actuació ja que afecten a temes relacionats amb Medi ambient, salut pública, qualitat de l'aigua, sistema hídric, i urbanístics, etc, i que, per tant, haurien de formar part d'altres tipus de protocols relacionats amb aquestes temàtiques.

Aquests casos són: a) d) e) k) l) i n)

Aportacions i esmenes del grup DHA i JS

a. *L'Ens Gestor la suspensió del subministrament. Les causes que provoquen el tall, que serà pel temps imprescindible, hauran de ser comunicades als usuaris pels mitjans més adequats.*

d. *Si l'usuari fa ús de l'aigua que se li subministra per a usos diferents als consignats en el contracte de subministrament.*

*(en aquest cas, no tenim prou informació per determinar exactament a què es refereix).*

e. *En els casos de demolició, ampliació o reforma de la finca que suposin risc per a la integritat de l'escomesa de subministrament. Així mateix, se suspendrà el subministrament en finques qualificades en ruïnes per l'administració competent i en finques enderrocades.*

l. *Quan l'usuari barregi aigües d'una altra procedència i, requerit per l'Ens Gestor perquè anul·li aquesta anomalia, no la porti a efecte en el termini màxim de cinc dies.*

k. *Quan en els subministraments en què els usos de l'aigua o disposició de les instal·lacions interiors poguessin afectar a l'aptitud de l'aigua per al consum humà en la xarxa de distribució, fins que l'usuari prengui les mesures necessàries per evitar aquesta situació.*

n. *Quan l'abonat introdueixi en la seva activitat comercial o industrial modificacions que suposin alteració en el cabal respecte al que figuri en el contracte d'abonament.*

Per altra banda, els casos b) i c) proposem que es tractin d'igual manera ja que ambdós poden estar relacionats amb casos de vulnerabilitat, el cas b) de forma clara, i el cas c) pot estar encobrint a un tercer que es trobi en situació de RER o de vulnerabilitat.

b. *Quan un usuari disposi de subministrament d'aigua sense contracte escrit al seu nom que l'empari com a abonat i es negui a la seva subscripció a requeriment de l'Ens Gestor.”*

c. *Quan s'estableixin derivacions en la seva instal·lació per a subministrament d'aigua per al consum humà a altres finques, locals o habitatges diferents als assignats en el seu contracte de subministrament.*

Aportacions a la forma de gestionar aquestes casuístiques:

En el cas c): Com ja dèiem al Protocol de frauds presentat al març de 2020, aquesta derivació pot ser a persones en situació de vulnerabilitat. La connexió a l'aigua s'ha de mantenir en tant no es garanteixi una solució, accés al comptador, etc. Especialment, en situacions de vulnerabilitat.

Aportacions i esmenes del grup DHA i JS

El procediment ha de ser contactar i esbrinar quin és el motiu que hi ha perquè es faci aquesta derivació: Cal actuar amb mediació i saber si s'està derivant l'aigua a tercers que no tenen accés a l'aigua per motius econòmics. Si no és el cas, s'hauria de gestionar el cas amb un procés de notificacions i, arribats el cas, a través d'expedients sancionadors. Mai utilitzar el tall d'aigua com a mesura coercitiva.

## 6. Procediment davant l'ús inadequat del servei d'abastament d'aigua

L'article 24 del Reglament del servei públic d'abastament domiciliari i estalvi d'aigua de Terrassa, regula les causes de suspensió del subministrament als usuaris per l'ús inadequat d'aquest. En els casos en els que els usuaris siguin d'ús domèstic, d'acord amb l'aplicació del principi de precaució inclòs a la Llei 24/2015, s'estableix el protocol d'actuació següent:

### 6.2.1 El procediment serà el següent:

#### Cas b) (aigua sense contracte, ni comptador).

Proposem eliminar la referència a l'obligatorietat d'adreçar-se a TAIGUA com a requisit per a que no els tallin, i que les diferents formes de comunicació (que nosaltres entenem com a Informació sobre drets, no siguin excloents. Cal emprar totes les possibles formes, i no iniciar una comunicació assenyalant una causa de suspensió, ja que això generarà por a adreçar-se. Cal estendre la mà i informar sobre els drets, no assenyalar sense saber la situació de qui tenim davant.

En el cas de persones en situació de vulnerabilitat la situació d'irregularitat respon a l'absència de la instrucció de comptadors o al seu deficient funcionament. Per tant:

#### Proposta de nou redactat:

- a) l'Ens gestor informará a l'usuari del seu dret a regularitzar la situació (menció a la instrucció de comptadors amb nom i número explícit de normativa resultant), per via de correu certificat (quan sigui possible) i/o ordinari en cas que la certificació no pugui ser entregada o no generi resposta en els següents 15 dies (entesa com a la persona o família adreçant-se a TAIGUA o a Serveis Socials).
- b) Per fer aquesta comunicació TAIGUA farà la consulta al Servei del Padró d'Habitants de l'Ajuntament per saber qui hi ha empadronat en aquest domicili, o bé, si és una comunitat de veïnes, es consultarà al Servei de Comunitats veïnals. Així mateix, paral·lelament, s'emprarà sempre que sigui possible la comunicació electrònica o qualsevol altra mitjà que faciliti l'arribada de la informació (serveis de mediació, cartells informatius a l'edifici, etc.)



Aportacions i esmenes del grup DHA i JS

- c) En cas que l'habitatge existeixi alguna persona empadronada, Taigua li adreçarà la informació a aquesta. En cas que aquesta no generi resposta, o quan no existeixi alguna persona empadronada, la informació es traslladarà mitjançant una carta ordinària que es dipositarà a l'habitatge, o qualsevol altra forma de comunicació mencionada al punt b).

Justificació:

Cal d'entendre que amb estratègies punitives no s'aconsegueix ni es respecta la garantia del DHA. A més, s'estaria anant en contra de la voluntat i propòsit per la qual es crea la instrucció de comptadors. No podem obrir un mecanisme per a regularitzar situacions de manca d'accés o d'accés precari i alhora plantejar un procediment dissuasiu. Cal que el canal estigui sempre obert, sense terminis, i que sigui l'administració la que faci possible la identificació, cerca i mediació amb aquests casos.

Quan la informació/comunicació (del tipus que sigui) no generi resposta, cal tornar a començar el procés. Tornar a informar per alguna de les vies mencionades, i per part de SS i els ens que correspongui identificar si aquesta persona/famílies està en situació de vulnerabilitat. Alguns ajuntaments han desenvolupat serveis de mediació i pica-portes que actuen com a vincle i desllorigador amb aquests casos.

En pro del principi de precaució, en comptes de generar el tall, mentre no es demostrï que la persona/família que hi viu NO està en situació de vulnerabilitat, l'administració cercarà fórmules per cercar aquestes persones o iniciar expedients sancionadors, però mai el tall, ja que no es té la seguretat que no hi habita algú en situació de vulnerabilitat, i no s'han de generar situacions que després s'hagin de lamentar.

- ~~a) L'Ens Gestor comunicarà a l'usuari que es troba en una causa de suspensió de subministrament, per correu certificat, notificació electrònica o qualsevol altre mitjà que garanteixi la recepció de l'avís:~~

~~Aquesta comunicació haurà de contemplar els motius i fets que justifiquen la suspensió o tall de subministrament, així com el termini d'execució d'aquesta, que no podrà ser inferior a 15 dies, des de la data de recepció de la comunicació. Així mateix, s'atorga un termini de 15 dies per a que es personi a TAIGUA.~~

- ~~b) Per fer aquesta comunicació, Taigua farà la consulta al Servei del Padró d'Habitants de l'Ajuntament per saber qui hi ha empadronat en aquest domicili, o bé si és una comunitat de veïns, es consultarà al Servei de Comunitats veïnals.~~

- ~~e) En cas que a l'habitatge existeixi alguna persona empadronada, Taigua li notificarà a aquesta, en cas contrari, la comunicació es realitzarà mitjançant una carta ordinària que es dipositarà a l'habitatge. (Annex – Model Carta).~~

Sobre el redactat que es desenvolupa a continuació, demanem que es tinguin en compte les aportacions que fem a la part final del document on s'exposen els motius pels quals

Aportacions i esmenes del grup DHA i JS

rebutgem el recurs del tall d'accés al subministrament d'aigua com a mesura per solucionar els diferents conflictes que es detallen en cada cas.

A partir d'aquí es procedirà segons les diferents casuístiques:

6.2.1.1 Procediment 1:

1. Si la persona interessada no contacta amb TAIGUA ni amb Serveis Socials, en el citat termini de 15 dies, TAIGUA facilitarà al Servei de Medi Ambient i als Serveis Socials de l'Ajuntament un llistat dels usuaris i les causes per les quals sol·licita autorització per suspendre el subministrament. (article 25.1.c) Reglament aigua).
2. el Servei de Medi Ambient, si escau, autoritzarà la suspensió del subministrament mitjançant Resolució de la regidor/a en matèria d'abastament d'aigua i ho notificarà a TAIGUA.
3. Un cop autoritzada la suspensió del subministrament, TAIGUA procedirà a retirar l'ús indegut. La suspensió del subministrament no podrà realitzar-se ni en les 24 hores anteriors a un dia festiu, ni en dia festiu, ni en dies que no existeixi servei d'atenció a l'abonat.
4. L'extinció de les causes que han originat el tall de subministrament d'aigua, després de rebre la notificació a l'empresa gestora, però abans de ser executat aquest tall, donarà lloc a la suspensió del procediment.

6.2.1.2 Procediment 2:

1. Si durant el termini atorgat de 15 dies, la persona interessada s'adreça a Taigua i com s'indica a la carta, aquesta haurà de signar una declaració responsable on queda informada que en disposa de 15 dies per sol·licitar el certificat RER a Serveis Socials.
2. Si durant el termini de 15 dies atorgat, l'usuari es persona a Serveis Socials per sol·licitar el corresponent informe RER, es suspendrà el procediment de suspensió del subministrament durant el termini establert per emetre el citat informe; és a dir, de 30 a 60 dies.
3. Si per part de Serveis Socials s'emet l'informe RER, la persona interessada haurà de sol·licitar la instal·lació d'un comptador provisional d'emergència social, sempre en el ben entès que es compleixi les condicions regulades al punt 5.1 d'aquesta instrucció.
4. En el cas que per part de Serveis Socials es valori que l'interessat no compleix els requisits per emetre el corresponent informe RER ho comunicarà al Servei de Medi Ambient que autoritzarà la suspensió del subministrament mitjançant Resolució de la regidor/a en matèria d'abastament d'aigua i ho notificarà a TAIGUA.

Aportacions i esmenes del grup DHA i JS

6.2.2 En el cas de que el subministrament no sigui d'un usuari domèstic, es procedirà igual a excepció de la comunicació i revisió per part de Serveis Socials.

6.3 En els casos dels apartats f), g), h), i), j), m), o) de l'article 24.1, i l'article 95.k) que literalment diuen:

*f. Per impedir l'accés en hores hàbils a la finca o local al personal autoritzat i degudament identificat per l'Ens Gestor per prendre lectura del comptador, revisar la instal·lació o realitzar qualsevol altra actuació relacionada amb el subministrament d'aigua, quedant la impossibilitat d'accés reflectida en un document de treball o acta, i essent aquesta remesa a l'Ajuntament juntament amb la sol·licitud de suspensió de subministrament. (veure document "fraus", GDHA)*

*g. Per impedir, de qualsevol manera, la presa de la lectura del comptador per a la liquidació del consum, quedant la impossibilitat de presa de lectura reflectida en un document de treball o acta, i essent aquesta remesa a l'Ajuntament juntament amb la sol·licitud de suspensió de subministrament.*

*h. Per manipular la instal·lació i comptador amb finalitats fraudulentas, així com per no respectar els precintes col·locats per l'Ens Gestor i per cometre qualsevol de les activitats tipificades com a frau segons el present Reglament.*

*i. Quan, tot i existir contracte de subministrament, s'hagi retirat el comptador i gaudeixi de subministrament)*

*j. Per la negativa de l'abonat a modificar l'armari del comptador, i inclús la seva instal·lació interior, quan això calgués per substituir el comptador per qualsevol de les causes que autoritza aquest Reglament.*

*m. Per negligència de l'abonat respecte de la reparació d'averies en les seves instal·lacions si, un cop notificat per escrit per part de l'Ens Gestor, transcorregués un termini superior a l'atorgat sense que l'avaria hagués estat esmenada.*

*o. I en general, quan l'abonat no compleixi, en qualsevol dels seus aspectes, el contracte que tingui establert amb l'Ens Gestor o les condicions generals d'utilització del servei, amb excepció del pagament del servei."*

6.3.1 D'acord amb l'article 25.1 del Reglament, en el cas d'usuaris domèstics es procedirà:

L'Ens Gestor comunicarà a l'abonat que es troba en una causa de suspensió de subministrament, per correu certificat, notificació electrònica o qualsevol altre mitjà que garanteixi la recepció de l'avís. Aquesta comunicació haurà de contemplar els motius i fets que justifiquen la suspensió o tall de subministrament, així com el termini d'execució d'aquesta, que no podrà ser inferior a 15 dies, des de la data de recepció de la comunicació.

A partir d'aquí es procedirà segons les diferents casuístiques:

Aportacions i esmenes del grup DHA i JS

6.3.1.1 Procediment 1:

1. Si la persona interessada no contacta amb TAIGUA ni amb Serveis Socials, en el citat termini de 15 dies, TAIGUA facilitarà al Servei de Medi Ambient i als Serveis Socials de l'Ajuntament un llistat dels usuaris i les causes per les quals sol·licita autorització per suspendre el subministrament. (article 25.1.c) Reglament aigua).
2. El Servei de Medi Ambient, si escau, autoritzarà la suspensió del subministrament mitjançant Resolució de la regidor/a en matèria d'abastament d'aigua i ho notificarà a TAIGUA.
3. Un cop autoritzada la suspensió del subministrament, TAIGUA procedirà a retirar l'ús indegut. La suspensió del subministrament no podrà realitzar-se ni en les 24 hores anteriors a un dia festiu, ni en dia festiu, ni en dies que no existeixi servei d'atenció a l'abonat.

L'extinció de les causes que han originat el tall de subministrament d'aigua, després de rebre la notificació a l'empresa gestora, però abans de ser executat aquest tall, donarà lloc a la suspensió del procediment.

6.3.1.2 Procediment 2:

1. Si durant el termini de 15 dies, l'usuari es persona a Serveis Socials per sol·licitar el corresponent informe RER, es suspendrà el procediment de suspensió del subministrament durant el termini establert per emetre el citat informe, és a dir, de 30 a 60 dies.
2. Si per part de Serveis Socials s'emet l'informe RER, s'haurà de portar a terme una intervenció combinada del servei de mediació i Taigua destinada a solucionar el problema detectat.
3. En el cas que per part de Serveis Socials es valori que l'interessat no compleix els requisits per emetre el corresponent informe RER ho comunicarà al Servei de Medi Ambient que autoritzarà la suspensió del subministrament mitjançant Resolució de la regidor/a en matèria d'abastament d'aigua i ho notificarà a TAIGUA.

6.3.2 En el cas de que el subministrament no sigui d'un usuari domèstic, es procedirà igual a excepció de la comunicació i revisió per part de Serveis Socials.

7. Canvis de nom

Els canvis de nom necessaris per poder optar a una tarifa social en el rebut de l'aigua es podran realitzar d'ofici per part de l'Ajuntament, quan concorrin causes d'interès general, o a instància de la persona interessada i es realitzaran sense cap cost per la persona usuària, sempre que aquesta acrediti el dret d'ús de l'habitatge en els termes del Reglament del servei públic d'abastament domiciliari i estalvi d'aigua de Terrassa.

Aportacions i esmenes del grup DHA i JS

8. Entrada en vigor i vigència

9. Annexes (models documents)

Reflexions del grup DHA entorn al punt 6

Un cop identificats els casos objecte d'aquest protocol, considerem que la idea principal és que no s'acabi tallant l'aigua com a forma punitiva per resoldre un conflicte amb l'aigua, sigui quin sigui aquest.

L'opció de tallar l'aigua és excessiva. Regular els talls d'aigua pot no ser una mesura justa, encara que no sigui RER.

Entenem que es fa necessari establir altres mesures com ara expedients sancionadors, per als casos no RER, amb notificació de la incidència i reinici del procés.

En aquells casos en què la no vulnerabilitat, o el risc d'exclusió residencial dels usuaris de l'habitatge no està acreditat, en cap cas s'ha de procedir al tall del subministrament. Poden ser moltes les circumstàncies que en un entorn de precarietat influeixen perquè aquestes famílies no responguin a les cartes.

Creiem que en aquestes circumstàncies no es pot efectuar el tall i que, en lloc de notificar la retirada de la connexió irregular, serveis socials, mitjançant els serveis de mediació hauria de fer un informe del cas per tal d'esbrinar la situació i redreçar-la. En tots els casos, ha de prevaler el principi de presumpció de vulnerabilitat. Per tant, han d'intervenir els SS i els serveis de mediació.

Per altra banda, segons la Llei 24/2015 el termini per respondre si són RER o vulnerables és de 15 dies, i no ho ha de demanar la persona interessada, (com s'insisteix en aquest punt 6) sinó que són els SS els que han d'informar i emetre Informe, a petició de l'empresa subministradora. Per tant, si no hi ha resposta en 15 dies, s'entén que s'ha d'aplicar el silenci administratiu i aquest es considera positiu.

Nota: A l'Ajuntament de Barcelona s'ha fet una campanya comunicativa; s'han invertit recursos per fomentar que les persones s'adreixin a SS per poder solucionar el tema dels informes de vulnerabilitat que, com sabem és positiu si els localitzen; o també es positiu si no es localitzen. Per tant, és una responsabilitat de les administracions resoldre el tema del silenci administratiu per poder-lo aplicar, segons Llei 24/2015.

Per altra banda, caldrà treballar molt bé el que significa una mediació: aquesta ha de contemplar el màxim de respecte cap a les famílies objecte de l'acció. Cal partir del principi de precaució, comunicar amb empatia, no estigmatitzar, i tenir el màxim de respecte pel dret d'accés a l'aigua.

Proposem crear la figura dels “agents cívics de l'aigua”: informar, mediar, assessorar, acompanyar, etc. Tipus “porta a porta”, com ja s'ha creat, per exemple, a Santa Coloma de Gramanet. (i també ha fet AMB).