

INFORME: ref. 5/GDHA i JS i GCS:

Preàmbul: **Aquest informe parteix de l'anàlisi sobre quin és actualment el procés per sol·licitar les bonificacions socials de la factura de l'aigua.** Pretén esbrinar quines són les dificultats actuals perquè la ciutadania usuària del servei d'abastament d'aigua potable pugui accedir a les diferents bonificacions i plantejar un nou sistema molt més senzill, àgil i efectiu perquè arribi a totes les persones que ho necessitin.

Bonificacions i ajuts socials: (o separat)

Actualment, hi ha quatre tipus de bonificacions:

- a) ***Tarifa familiar per a més de 3 membres que estiguin empadronades en un sol habitatge: bonificació d'ampliació del segon tram de consum (TAIGUA)***
- b) ***Tarifa social de l'aigua (TAIGUA)***
- c) ***Ampliació de trams del cànon de l'aigua: bonificació en funció del nombre de membres, superior a 3, que estiguin empadronades en un sol habitatge. (ACA)***
- d) ***Cànon social de l'aigua: bonificació per fer front a les situacions de vulnerabilitat econòmica i residencial de la població. (ACA)***

A continuació, desglossem 10 propostes relatives a aquests quatre tipus de bonificacions:

- a) ***Tarifa familiar per a més de 3 membres que estiguin empadronades en un sol habitatge: bonificació d'ampliació del segon tram de consum (TAIGUA)***

Redactat actual que trobem a la web de Taigua: *En els subministraments domèstics hi ha una bonificació d'ampliació del límit del segon tram de consum, a raó de 5 m³/persona/trimestre, per a cada resident acreditat que excedeixi de 3. (Però no explica com tramitar-ho)*

Com es tramita?

La Ordenança reguladora de la prestació patrimonial de caràcter públic no tributari sobre la prestació del servei públic d'abastament d'aigua a Terrassa, no explica com s'ha de tramitar aquesta bonificació, per la qual cosa, hem hagut que trucar a Taigua per preguntar com s'havia de fer aquests tràmits.

10 Propostes per accedir de forma àgil i eficaç a les bonificacions en les factures de Taigua i de l'ACA

Grup Dret humà a l'aigua i Justícia Social i Grup Control Social - 9/2/2021

Un cop preguntat, per via telefònica, a Atenció a l'usuari de Taigua, sobre quins eren els tràmits a realitzar, ens informen del següent:

Per tramitar aquesta sol·licitud s'ha de fer de forma presencial a les oficines de Taigua aportant la següent documentació :

- *Número del DNI del titular del subministrament*
- *Última factura emesa*
- *Certificat col·lectiu d'empadronament.*

En aquest tràmit, ha d'haver-hi la possibilitat que, cas de no disposar del certificat d'empadronament, s'autoritzi a Taigua a que pugui obtenir aquesta informació del padró municipal.

En aquesta bonificació de trams,

1 - proposem incorporar aquest nou concepte: "En el cas d'un subministrament on convisquin persones amb un grau de discapacitat a partir del 75%, es comptaran com a dues persones més que se sumaran a la resta de residents". Tal com es fa amb l'ampliació dels trams de l'aigua del cànon de l'ACA. (veure web de l'ACA, o bé aquest vídeo tutorial.

Vídeo tutorial: Com demanar l'ampliació de trams del cànon de l'aigua
<https://youtu.be/2ZdUQCV9jz4>

b) **Tarifa social de l'aigua (TAIGUA)**

* Fonts: <https://www.taigua.cat/es/tarifas-de-abastecimiento/>

* <https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=7747>

Redactat actual s/ Ordenança reguladora de Taigua.

"S'estableix una bonificació per aquelles famílies més vulnerables, consistent en una reducció del 100% de la quota de servei, per als dos primers trams de consum, per tant estaran exempts del pagament de la quota de servei fins a un consum trimestral de 30 m³. Aquest consum equival aproximadament a 100 litres per persona i dia per a una unitat familiar de 3 membres, que és el que l'Organització Mundial de la Salut (OMS) considera que és un consum eficient per a cobrir les necessitats humanes bàsiques.

- *La bonificació fins al 100% de la quota de servei*
- *L'aplicació de la tarifa social de forma automàtica a les llars amb risc d'exclusió residencial (RER) (es fa?)*
- *El canvi de nom gratuït per a les persones titulars d'aquestes llars (RER).*

10 Propostes per accedir de forma àgil i eficaç a les bonificacions en les factures de Taigua i de l'ACA

Grup Dret humà a l'aigua i Justícia Social i Grup Control Social - 9/2/2021

*En els trimestres en els quals se superi els 30 m³/trimestre de consum (*35 m³/trimestre per a unitats familiars de 4 membres + 5 m³/trimestre per persona addicional), no s'aplicarà la tarifa social, encara que es tingui concedida.*

Requisits:

Poden sol·licitar la bonificació els usuaris i titulars de contractes de subministrament per comptador d'aigua en règim d'ús domèstic per al primer i segon tram de consum, que compleixin tots i cada un dels següents requisits establerts:

1. Ser major de 18 anys.

2. Estar empadronat en el domicili en el qual es demana l'aplicació de la tarifa social d'abastament d'aigua.

3. Disposar d'uns ingressos màxims per al conjunt de les persones que conviuen al mateix domicili, iguals o inferiors als que s'estableixen en el següent quadre. Per calcular els ingressos s'utilitzaran els criteris de l'article 21 de l'Ordenança Fiscal General 1.1.

Requisits econòmics de la tarifa social de l'aigua Taigua* i requisits de les bonificacions socials del cànon de l'aigua**

<i>Residents</i>	<i>import/màxim</i>
1	11.154,82 €
2	15.616,75 €
3 o més	20.078,68 €

**Aquests ingressos faran referència als ingressos de renda anual, entenent-se com a tals la suma dels rendiments nets del treball i de qualsevol altra prestació o rendiment net.*

****Aquests requisits econòmics tenen la seva base en l'Indicador de la Renda de Suficiència de Catalunya, que és el mateix sistema pel qual es fixa l'ACA per atorgar el cànon social de l'aigua. Existeixen, però unes variacions que caldria analitzar i unificar amb l'objectiu de fer més fàcil la seva tramitació.**

Veure comentari al tema, i taules d'ingressos IRSC del cànon de l'aigua en **annex 1** d'aquest document.

La web, diu:

4. No disposar ni la persona sol·licitant ni cap altra que visqui a l'habitatge, d'altres immobles, propietats o immobles arrendats, excepte l'habitatge propi.

10 Propostes per accedir de forma àgil i eficaç a les bonificacions en les factures de Taigua i de l'ACA

Grup Dret humà a l'aigua i Justícia Social i Grup Control Social - 9/2/2021

La bonificació s'aplicarà quan s'hagin comprovat i validat els requisits per accedir-hi, i sempre abans de tres mesos des de la data de sol·licitud. La quota s'aplicarà durant un any. Un cop passat aquest any, l'Ajuntament validarà de nou el compliment dels requisits, i es renovarà de forma automàtica en cas de complir-se.

Per tenir accés a aquesta ajuda cal no disposar ni la persona sol·licitant ni cap altra que visqui a l'habitatge, d'altres immobles, propietats o immobles arrendats, excepte l'habitatge propi.

En cas que la persona sigui reconeguda com a incomplidora de les seves obligacions, li serà denegada fins que aporti documentació de l'Agència Tributària relativa als seus ingressos i es comprovi que compleix els requisits.

2 – Amb l'objectiu d'unificar tràmits i establir una correspondència directa entre la Tarifa Social de Taigua i el Cànon Social de l'ACA, proposem el següent:

Tramitar de forma simultània la sol·licitud de la Tarifa Social de Taigua i la del Cànon Social de l'ACA <http://aca.gencat.cat/ca/tramits/>. O bé, que a les persones usuàries que els hi sigui concedit el Cànon Social de l'ACA se'ls apliqui automàticament la Tarifa Social.

- c) *Ampliació de trams del cànon de l'aigua: bonificació en funció del nombre de membres, superior a 3, que estiguin empadronades en un sol habitatge. (ACA)*

3 - Proposem incorporar a la pàgina web de Taigua tota la informació sobre les bonificacions en funció del nombre de residents i trams de consum del cànon de l'aigua de l'ACA, per tal que de forma directe les persones usuàries les puguin conèixer.

*<http://aca.gencat.cat/ca/tramits/>

4 - Proposem afegir el següent text a la Web de Taigua:

La web d'ACA, diu: L'ampliació dels trams del cànon de l'aigua permet afegir al primer tram 3 m³ mensuals per persona als límits de consum d'aigua establerts pel 1r tram, 2 m³ mensuals per persona pel 2n tram, i 1 m³ per persona al mes en el cas del 3r tram.

Informació de la web d'ACA.

REQUISITS:

Aquesta bonificació es pot aplicar en aquelles unitats de convivència que tinguin 4 membres o més, i reben un tractament especial els habitatges on conviuen persones amb un grau de

10 Propostes per accedir de forma àgil i eficaç a les bonificacions en les factures de Taigua i de l'ACA

Grup Dret humà a l'aigua i Justícia Social i Grup Control Social - 9/2/2021

discapacitat a partir de 75%, que als efectes de l'ampliació computaran com a dues persones. Si en afegir a la resta de membres sumen 4 o més persones també poden sol·licitar l'ampliació.

5 - Proposem que tota aquesta informació la faciliti Taigua a l'ACA, partint de les dades recopilades per a l'ampliació del segon tram del consum de Taigua, que han de ser coincidents.

Com es tramita? (segons web ACA)

- *Es pot tramitar directament des de la web de l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA). (un enllaç directe per clicar).*

6 - Proposem afegir aquest text:

- Mitjançant la web de Taigua*, que hauria de facilitar d'ofici a l'ACA les dades d'empadronament o l'existència de persones residents amb discapacitat a partir de 75%, per tal que l'ACA pugui aplicar aquesta bonificació.
- La documentació a aportar hauria de ser la mateixa que es demana per a l'ampliació del segon tram del consum de Taigua.

**Taigua, està reconeguda per l'ACA per poder gestionar aquestes sol·licituds d'ampliació de trams.*

- d) ***Cànon social de l'aigua: bonificació per fer front a les situacions de vulnerabilitat econòmica i residencial de la població.(ACA)***

7 - Proposem incorporar a la web de Taigua, segons informació estreta de la web de l'ACA, el següent:

Que és la tarifa social del cànon de l'aigua?

La tarifa social del cànon de l'aigua és una bonificació que s'aplica al cànon de l'aigua, per tal de reduir el seu valor. D'aquesta manera es pretén garantir les necessitats bàsiques d'aigua adaptant-se a les situacions de vulnerabilitat de la població menys afavorida.

Un cop aplicada la tarifa social del cànon de l'aigua, la tarifa del primer tram del cànon de l'aigua serà de 0 €/m³ si el consum no supera el primer tram del cànon de l'aigua (27 m³ en factures trimestrals), i s'aplicarà a les factures de l'habitatge on el/la sol·licitant estigui empadronat/da i en sigui titular del contracte o la captació.

Aquest límit també pot variar, segons el nombre de persones que conviuen a l'habitatge, si l'abonat ja disposa d'ampliació de trams del cànon de l'aigua.

Quan la factura emesa a l'abonat/da que gaudeix del cànon social ha superat la dotació del primer tram (i per tant a la factura apareix el segon tram del cànon de l'aigua), s'aplicarà un 50% de deducció en les tarifes vigents del cànon de l'aigua.

Límits de consum per l'aplicació de 0€/m3 (primer tram del cànon de l'aigua)

Tipus d'abonat	Trimestral
Sense ampliació	27 m3
Ampliació a 4 persones	36 m3
Ampliació a 5 persones	45 m3
Ampliació a 6 persones	54 m3
Ampliació a 7 persones	63 m3
Ampliació a n persones	3(3n)

CRITERIS PER SER BENEFICIARIS DE LA TARIFA SOCIAL (ACA)

- Les persones sol·licitants han de ser persones físiques titulars d'un contracte domèstic de subministrament d'aigua (només a l'habitatge on estan empadronades) i que es trobin en alguna d'aquestes situacions:
- 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.

Com tramitar-la?

Es pot tramitar en línia a través de l'Agència Catalana de l'Aigua*
*<http://aca.qencat.cat/ca/tramits/>

Veure vídeo tutorial: Com demanar la tarifa social del cànon de l'aigua: <https://youtu.be/WAH75uOG7oc>

Considerem que el tràmit per via telemàtica o presencial, hauria de fer-se a través del personal de serveis socials o personal de Taigua amb coneixement del tema.

8 - Proposem incorporar aquests nous itineraris a la web de Taigua:

1. https://acanet.gencat.cat/geco/canon_social/frm_CanonSocial.asp.
2. Serveis Socials de districte (cita prèvia trucant al 010). Aportant l'última factura de l'aigua i els majors de 18 anys que visquin en aquest habitatge han de signar un document autoritzant a l'administració local perquè pugui accedir a les seves dades d'Hisenda, nombre de persones empadronades, Seguretat Social o Treball.
3. Web Taigua amb enllaç a tràmits ACA. Via certificat digital o idcat.
4. Es demana certificat adjunt de Serveis Socials sobre vulnerabilitat, certificat de discapacitat a partir del 75% i/ o s'autoritza a l'ACA per fer aquestes consultes de dades personals.

Com ja hem dit, creiem imprescindible crear una altra via de tràmit amb el suport de Serveis Socials o la mateixa Taigua, perquè actuïn en nom de persones vulnerables que no tenen possibilitat d'accés telemàtic per poder realitzar aquest tràmit.

La web de l'ACA diu:

Si es compleixen tots els requisits que es relacionen en el model i que es preveuen en l'article 69 del Decret legislatiu 3/2003, de 4 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós en matèria d'aigües de Catalunya, la sol·licitud es considera correcta i la tarifa social s'aplica en la primera factura d'aigua emesa per l'entitat subministradora un cop se l'hagi notificat aquella bonificació.

En els casos que no es compleixin tots els requisits, es notificarà expressament la resolució denegatòria.

Com podem observar, l'ACA no aplica el "silenci administratiu" com a resposta.

Observació final:

En l'actualitat, la tramitació telemàtica a través de la web de l'ajuntament, vist en diferents enllaços, comporta una certa dificultat. Primer, per trobar l'enllaç adient, segon que en la pàgina **Aoberta tràmits** agrupa infinitat de tràmits de moltes procedències que compliquen la localització dels ajuts socials de l'aigua, i tercer la dificultat afegida en l'obtenció d'una certificació electrònica com el Clave pin, DNI electrònic o el idcat per a famílies amb precarietat de mitjans i coneixements ofimàtics.

9 - Proposem que aquesta notificació electrònica es tramiti de forma directa des de la pàgina web de Taigua i/o Serveis Socials; perquè d'una manera més àgil i senzilla tothom hi pugui accedir.

10 – Proposem la unificació de criteris entre el que estipula Taigua (Ajuntament) i l'ACA, pel que fa a la interpretació sobre les quantitats màximes estipulades de l'IRSC ((Indicador de renda de suficiència de Catalunya).

Tal com hem indicat en el punt b) (tarifa quota social), es detecta que hi ha diferents formes d'interpretació sobre les quantitats màximes estipulades de l'IRSC que donen dret a l'obtenció de la bonificació del cànon social de l'ACA.

Tot i així, els màxims fixats dels ingressos familiars, tant per part de l'ACA, com de Taigua, tenen en comú la base del càlcul de l'indicador de l'IRSC 2020: que parteix de la quantitat de 569,12€/mes, afegint un 30% = 170,74 € per persona i mes, amb l'excepció de l'agrupació de dues a tres persones, com veurem a continuació.

La quantitat actualitzada per al 2020 de l'IRSC (Indicador de la Renda de Suficiència de Catalunya) és de 569,12 €/mensuals.

L'ACA aplica la xifra mensual de l'IRSC, 569,12 € com a base de les quantitats a aplicar com a ingressos màxims, incrementant aquesta quantitat en un 100%, o el que és el mateix, la multiplica per 2. D'aquesta manera la quantitat resultant per a un habitatge on hi resideixi una sola persona és de 1.138,24 €/mensuals.

Per a cada persona addicional, s'incrementa aquesta quantitat en un 30% sobre els 569,12 €, el que suposa un increment lineal de 170,70€ .

Per a dues i tres persones, aquests 1.138,24 €/mes, s'incrementen en 170,7€ = 1.308,82 €/mensuals. (indiferent 2 o 3 persones)

A partir de més de tres persones, per exemple quatre, se segueix afegint els 170,7€ per persona, el resultat s'estableix en una quantitat màxima de 1.479,52€/mensuals. (1.308,82+170,7=1479,52)

A partir de quatre, s'aplica de la mateixa manera.

Pel que fa als requisits per accedir a la bonificació de la tarifa social de Taigua, es mostren unes diferències a tenir en compte, i en la nostra opinió, són més limitatives que les de l'ACA, ja que només preveu tres situacions: una persona resident; dues persones residents i tres o més persones residents.

Si ens posem a analitzar les diferències econòmiques entre els dos sistemes de validació de requisits podem observar que és més ajustada la proposta de l'ACA.

10 Propostes per accedir de forma àgil i eficaç a les bonificacions en les factures de Taigua i de l'ACA

Grup Dret humà a l'aigua i Justícia Social i Grup Control Social - 9/2/2021

Pel que fa a un sol resident, estableix un màxim de 13.656 €/anuals a diferència de Taigua que és de 11.154 €/anuals!

En el cas de dues persones residents, l'ACA no diferencia entre dues o tres persones, i estableix un màxim de 15.696€/anuals. En canvi, Taigua fa una diferència establint per a dues persones un màxim de 15.616€/anuals (-80€/mensuals). Per altra banda, l'ACA no afavoreix quan són tres persones ja que es mantenen els 15.696€, mentre que Taigua estableix per a tres o més persones un màxim de fins a 20.078€/anual, el que significa una diferència de 4.382€ més anuals, per tant beneficia a més famílies.

Per altra banda, l'ACA continua aplicant la proporcionalitat a partir de quatre residents resultant la quantitat de 17.736€/anual; per a 5 residents són 19.776€/anual; per a 6 residents són 21.816€/anuals; i així successivament partint de la fórmula de 170€/mes x12=2040 €/anual.

La nostra proposta seria estudiar i unificar, si és considera més just, els requisits d'ingressos màxims d'acord amb la proposta de l'ACA sobre el cànon social de l'aigua.

Veure annex 1

Annex 1: Dades extretes de la pàgina web de l'Agència Catalana de l'Aigua/cànon social, sobre l'aplicació dels màxims econòmics per l'IRSC per obtenir els ajuts socials.

Requisits:

- 1.- Famílies en tots els seus membres en situació d'atur.
- 2.- Persones perceptores de pensions mínimes contributives.

S'apliquen les mateixes taules en les dues situacions

Taules d'importos màxims dels ingressos màxims de la unitat familiar:

<i>IRSC 2015: 569,12 €/mes (30%: 170,74 €/mes)</i>	
<i>Unitat Familiar</i>	<i>Límits mensuals</i>
<i>1 o 2 persones</i>	<i>1.138,24 €</i>
<i>3 persones</i>	<i>1.308,98 €</i>
<i>4 persones</i>	<i>1.479,71 €</i>

IRSC 2015: 569,12 €/mes (30%: 170,74 €/mes)

<i>Unitat Familiar</i>	<i>Límits mensuals</i>
<i>5 persones</i>	<i>1.650,45 €</i>
<i>6 persones</i>	<i>1.821,18 €</i>
<i>N persones</i>	<i>(IRSC * 2)+ [(n-2)*(IRSC</i>

3.- Vulnerabilitat o risc d'exclusió social

En qualsevol cas, cal adjuntar a la sol·licitud l'informe en format "PDF" emès pels serveis socials que acrediti la situació de vulnerabilitat o risc d'exclusió residencial o qualsevol altra que requereixi especial protecció.

4.- Col·lectius especial protecció

Es recomana fer la sol·licitud en línia ja que la resolució és més ràpida i no cal adjuntar documentació.

Això no obstant, l'usuari haurà de marcar la casella del formulari que autoritza l'Agència Catalana de l'Aigua a realitzar les consultes necessàries als organismes competents amb la finalitat de verificar les dades presentades.

Quan la tramitació no es faci en línia, cal aportar amb el formulari de sol·licitud la següent documentació:

- *Certificat o documentació justificativa que el/la sol·licitant pertany al col·lectiu que possibilita l'aplicació de la tarifa social del cànon de l'aigua: podeu sol·licitar aquest certificat al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, a excepció de la certificació de la Renda Garantida de Ciutadania, que és competència del Departament d'Empresa i Coneixement.*