



Seguiment del desplegament de la Instrucció de comptadors provisionals d'emergència social: Valoració de l'Informe de Medi Ambient sobre l'aplicació de la Instrucció.

Antecedents:

Per preparar la reunió amb els serveis de l'Ajuntament, el grup DHA va sol·licitar una actualització de les dades que se'ns havien facilitat al maig 2022.

En data 5/10/2022, vam rebre "L'INFORME DE SEGUIMENT DE LA INSTRUCCIÓ PER A LA INSTAL·LACIÓ DE COMPTADORS D'AIGUA PROVISIONALS D'EMERGÈNCIA SOCIAL . Octubre 2022 – Servei de Medi Ambient.

L'informe recull una actualització de les dades relatives a l'aplicació de la Instrucció per a la instal·lació de comptadors que va entrar en vigor l'11 d'abril de 2022.

El període analitzat és des de l'1 de maig de 2022 fins a 30 de setembre de 2022.

Comentaris a la informació rebuda

Primer de tot, a la vista de les dades, destaquem una manca d'agilitat en la resolució de les peticions de comptadors durant el període analitzat: 1/5 – 30/9: Només un comptador instal·lat per la via urgent i cap per via ordinària.

El propi informe de MA, en l'apartat de conclusions, al primer punt indica:

"En aquesta primera etapa d'implementació de la Instrucció s'ha detectat que cal reduir els terminis en la elaboració d'informes i de resolució. Això serà possible un cop consolidats els procediments entre els diferents serveis implicats i la implementació completa dels documents model (d'informes, de resolucions i d'instàncies). També s'ha detectat que cal fer un acompanyament a les persones usuàries que sol·licitin el comptador ja que algunes instàncies s'omplen erròniament."

El grup DHA ja va advertir, a la reunió del mes de maig passat, el risc que comportava el que considerem un excés de burocràcia (un tràmit que comporta 5 informes de 5 serveis diferents). A banda, sense establir cap compromís de termini de resposta per part de cap dels serveis implicats.

Sobre la manca d'acompanyament a les peticions, que es reconeix a l'Informe, també es va fer incidència per part del grup a la reunió del maig passat, i vam demanar de forma explícita si les persones que havien d'atendre i tramitar aquestes peticions comptaven amb la formació adequada, i els serveis implicats amb els recursos humans suficients per atendre-les de forma eficient. Se'ns va respondre que sí.

Per tot plegat, ens sorprèn que a la pràctica no hagi estat així, tal com es reconeix amb la resposta donada.

En aquest sentit, es fa necessari que, tal com també vam fer palès a l'esmentada reunió de maig, el servei de MA, que és el servei que dicta la Instrucció, es comprometi a fer el seguiment i vetllar pel correcte funcionament dels procediments entre els diferents serveis implicats i per la implementació dels documents model (d'informes, de resolucions i d'instàncies), tal com indica en el seu informe.

A la vista de l'Informe, la primera observació és que es fa imprescindible disposar de les dates concretes de cada tràmit: petició del comptador, data en què es demana l'informe a cada servei, data de recepció de cada un d'aquests informes segregats per cada cas, i per cada un dels serveis implicats. Només així podrem avaluar de forma precisa en quins terminis de resposta ens estem movent i què cal rectificar.

Per altra banda, és molt important treballar la formació en l'acompanyament de les peticions. Insistim, a la reunió del mes de maig, el grup DHA ja vam demanar si les persones rebrien la formació adequada, si es disposava dels recursos humans suficients, i quin servei liderava tot el procés i vetllava pel seu compliment considerant la complexitat d'un tràmit que incorpora 5 serveis amb els seus corresponents informes. A tot, se'ns va respondre que sí.

Com a grup DHA, pensem que és important que la instrucció esdevingui una eina efectiva i eficient per regularitzar els casos de manca d'aigua i no crear falses expectatives ja que si no és així el que es genera és només frustració.

Revisem algunes dades:

Segons se'ns va informar a la reunió del 26/5/22: S'havia començat amb els 24 usuaris que tenien un comptador del 2016, el qual encara es conservava però sense existir contracte. Dels 24 casos, els contractes dels quals es van donar de baixa en el seu dia, s'ha rebut resposta de 19, i han entrat instància 11.

És a dir, tenim 11 instàncies de data anterior al 26/5, que a 30/9 encara no s'ha resolt l'expedient. Més de 4 mesos i sense instal·lació de comptador.

Segons diu l'informe: 49 persones han sol·licitat comptador (de les que han rebut un avís d'ús indegut del per part de TAIGUA): la pregunta és quina data de registre té la instància?

14 persones s'han adreçat a serveis socials i han presentat una sol·licitud de comptador provisional d'emergència social: data de la instància?

Del total de les 63 instàncies rebudes, Medi Ambient ha sol·licitat 45 informes a Serveis socials i OFIMAPE: en quina data?

Els 18 casos restants corresponen a instàncies que no han estat omplertes adequadament: data de la instància? En tots aquests casos, s'ha trucat o enviat correu informant que cal presentar la instància correctament: en quina data?

De les 45 sol·licituds d'informe a OFIMAPE i Serveis Socials, el servei de Medi ambient ha rebut 8 informes (en quina data?). Aquests ja compten amb l'informe favorable de TAIGUA i del Servei d'Urbanisme, (de quina data?) i estan pendents de resolució per notificar a TAIGUA la col·locació dels comptadors.

Conclusions:

- Cal disposar de les dates concretes en què es realitza cada tràmit: Una informació objectiva que ens permetrà avaluar de forma clara sobre quins terminis de resposta ens estem movent.
 - Petició del comptador (de l'entrada al registre de l'Ajuntament)
 - Data en què es recepciona a MA
 - Data en què es demana l'informe als serveis corresponents.
 - Data en què es reben (per serveis)
 - Data en què s'envia la resolució.
 - Data en què es comunica a Taigua
 - etc.
- El servei impulsor, Medi Ambient, ha d'exercir el control i la revisió dels processos i circuits, vetllar pel seu correcte funcionament i facilitar la interlocució amb la resta de serveis.
- El servei de Medi Ambient, hauria de marcar els terminis màxims d'entrega dels informes.
- De la informació rebuda, es desprèn que del període de l'1/5 fins al 30/9 encara no s'ha pogut tancar cap sol·licitud: Temps transcorregut: 4 mesos.
- De les 45 peticions presentades durant aquest període, només 8 es troben en procés de resolució positiva. (Si ens cenyíssim al text que surt a la web ajuntament "si ens 3 mesos no s'ha respòs, segons el criteri de "silenci administratiu", s'haurien de considerar denegades).
- Pel que fa als 18 casos que no s'han omplert adequadament la instància, reiterem la necessitat que la persona que atén i registra aquestes peticions tingui la formació suficient per detectar aquestes possibles anomalies i pugui assessorar amb el coneixement suficient per tal d'evitar l'endarreriment i presentació de nova instància.
- Pel que fa al casos considerats d'urgència o casos de persones d'especial vulnerabilitat, hem de dir que segons reunió mantinguda amb persones de la PAH (30/9) ens van posar en coneixement del cas d'una persona amb una discapacitat del 65% que va personar-se a Serveis socials per presentar instància. D'aquí la van adreçar a Ofimape, i d'Ofimape al Servei corresponent on es procedeix a certificar el grau de discapacitat.
No entenem el motiu d'aquest procediment quan en aquests casos, tal com recull la Instrucció, la persona peticionària només ha de signar una declaració responsable amb la qual ja s'inicia el procés per a la instal·lació del comptador i, en tot cas, SS o Ofimape o qui correspongui farà les oportunes indagacions. En

aquest cas, es tractava d'una persona que té dificultats de mobilitat i que es desplaça amb croses.

- Per altra banda, hem detectat que el format d'instància per a la petició de comptador no recull l'opció de poder omplir-la considerant l'especial vulnerabilitat, per part de la persona peticionària.
- Cal revisar el format de la instància i afegir l'opció d'especial vulnerabilitat a través d'una declaració jurada, per tal que es pugui tramitar per la via d'urgència.
- La instància hauria d'incloure tots els supòsits d'especial vulnerabilitat recollits a la instrucció (d'aquesta manera, la persona sol·licitant podrà marcar el que li correspongui).
 - Víctimes de violència masclista i altres violències en l'àmbit de la convivència i/o intrafamiliar.
 - Presència de menors
 - Persones majors de 65 anys
 - Grau de discapacitat del 65% o superior
 - Greus problemes de salut
- Cal donar l'opció, també, de poder adjuntar la documentació acreditativa:
- Cal revisar com s'està procedint en els casos d'especial vulnerabilitat.
- Sobre el cost del comptador: Continuem sense saber amb quin fons es té previst cobrir els costos dels comptadors en els casos de persones que no puguin afrontar el seu pagament?
- S'ha previst determinar una partida pressupostària per fer front als costos dels futurs comptadors en aquells casos que no es pugui afrontar el pagament?
- Existeix una previsió del nombre de comptadors que es preveuen instal·lar a curt i llarg termini?

Altres incidències detectades:

- Cal revisar i buscar solucions a situacions complexes on els comptadors encara van a nom de l'antiga propietat del pis i, per tant, no coincideix amb la persona que hi viu en l'actualitat, (cas d'habitatges ocupats on hi viu una família i la titularitat del comptador encara va a nom de la família anterior o, en algun cas, d'una empresa: cas detectat al Carrer Lepant, on el titular de la fra. és una SL i la família que hi habita vol regularitzar el comptador al seu nom).

Altres dades que caldria conèixer:

- Us heu trobat amb casos de manca d'empadronament? Com es resol?
- Talls d'aigua. Com està funcionant?
- Quina és la situació actual dels comptadors instal·lats amb caràcter d'urgència durant el període de la pandèmia? Concretament eren 39 comptadors i 2 aforaments. S'han mantingut?