

Anàlisi de la garantia del Dret Humà a l'Aigua i al Sanejament a Terrassa

Autoria: Cristina Barberà Compte, Dante Maschio Gastelaars, Aura Vidal Carrasco i Míriam Planas Martín.

Agraïments: Al Grup de Dret Humà a l'Aigua i Justícia Social de l'Observatori de l'Aigua de Terrassa per la confiança, i en especial a la Dolors Frigola Comas.

Data: publicat el maig de 2023 amb informació relativa a l'any 2022 majoritàriament.



Índex

1. Introducció	3
1.1. El Dret Humà a l'Aigua i al Sanejament	3
1.2. La situació del Dret Humà a l'Aigua i al Sanejament a Catalunya	4
1.2.1. La Llei 24/2015 i els ajuts socials d'urgència	5
1.3. Objectius	5
1.4. Abast i metodologia de l'estudi	6
2. El context del Dret Humà a l'Aigua i al Sanejament a Terrassa	7
2.1. La tarifa de l'aigua de Terrassa	7
2.2. Equips de gestió	9
2.2.1. Taigua	9
2.2.2. Agència Catalana de l'Aigua	9
2.2.3. Àrea de Medi Ambient i Sostenibilitat	9
2.2.4. Serveis Socials Municipals	9
2.2.5. Oficina Municipal d'Atenció a la Pobresa Energètica	10
3. Accessibilitat: els comptadors socials d'aigua	11
3.1. Requisits per a la instal·lació dels comptadors socials	11
3.2. Procediment d'instal·lació	12
3.3. Cobertura de la instrucció	13
3.4. Lluita contra l'ús indegut	14
3.5. Comparativa amb altres municipis	15
4. Assequibilitat: anàlisi de la tarifa social i cànon social	16
4.1. Anàlisi de l'estructura de les bonificacions existents	16
4.1.1. La tarifa i les bonificacions en l'etapa de gestió de MINA	16
4.1.2. La tarifa social de l'aigua a Terrassa	17
4.1.3. Cànon Social de l'Aigua	18
4.1.4. L'impacte de la tarifa social en la reducció de la factura de l'aigua	18
4.1.5. Evolució de la tarifa social	19
4.2. Requisits d'accés	20
4.2.1. Requisits d'accés a la tarifa social de l'aigua de Terrassa	20
4.2.2. Requisits per a l'aplicació del Cànon Social de l'aigua	21
4.2.3. Comparativa dels requisits per a l'aplicació de la tarifa social i del cànon social	22
4.3. Procediment per obtenir la tarifa i el cànon social	23
4.3.1. Descripció del procediment	23
4.3.2. Procediment per obtenir l'informe RER	24
4.3.3. Publicitat i difusió de les bonificacions	24
4.4. Llars acollides a la tarifa social	25
4.4.1. Dades d'abonats amb tarifa social	25

4.4.2. Dades d'abonats amb Cànon Social	28
4.4.3. Comparativa amb el nombre d'abonats amb tarifa i cànon social d'altres municipis	28
5. Endeutament i ajuts d'urgència social	31
5.1. El nivell d'endeutament a Terrassa	31
5.1.1. Anàlisi dades sobre endeutament	31
5.2. Ajuts d'urgència de Serveis Socials	33
5.2.1. Requisits	34
5.2.2. Procediment de concessió	34
5.2.3. Anàlisi dades	34
6. Transparència i accés a la informació	36
6.1. Indicadors de DHAS	36
7. Conclusions i recomanacions	38
7.1. Sobre la dimensió d'accés i els comptadors socials	38
7.2. Sobre l'assequibilitat, tarifa social i cànon social	38
7.3. Sobre el nivell d'endeutament i els ajuts d'urgència	40
7.4. Sobre la coordinació dels actors	40
7.5. Sobre la transparència i l'accés a la informació	41
7.6. Altres consideracions	41
8. Bibliografia	42

1. Introducció

1.1. El Dret Humà a l'Aigua i al Sanejament

El 26% de la població mundial no té accés a serveis d'aigua potable gestionats de forma segura, mentre que el 46% de la població mundial manca de serveis de sanejament gestionats de forma segura (OMS, JMP i UNICEF, 2021). És per això que el 28 de juliol de 2010 l'Assemblea General de les Nacions Unides va reconèixer el Dret Humà a l'Aigua i al Sanejament (DHAS) com un Dret Humà universal, indivisible i essencial per al ple gaudi de la vida i d'altres Drets Humans.

La garantia del DHAS és responsabilitat dels Estats i les administracions públiques competents, i han de complir i respectar les 5 dimensions normatives del dret que es troben a la Taula 1.

Taula 1: Les 5 dimensions necessàries per la consecució del DHAS. Font: elaboració pròpia a partir de la Observació General núm. 15 del PIDESC i l'informe A/HRC/12/24.

DIMENSIO	DHAS
Disponibilitat	Implica abastament suficient, continu, fiable i que satisfà les necessitats bàsiques de la societat, així com instal·lacions i serveis de sanejament presents.
Accessibilitat física	Implica que les infraestructures han de trobar-se properes al punt de consum i ús, i de disseny i accés segur i que garanteixi l'ús
Qualitat	Implica que la qualitat de les aigües, serveis i instal·lacions no poden comportar un perill per la salut humana
Accessibilitat econòmica o assequibilitat	Implica que el cost total associat al servei d'aigua i sanejament ha de ser assequible, sense posar en perill la consecució d'altres drets, serveis i béns. El criteri econòmic no pot ser el paràmetre que guii la política del servei, i s'han de respectar els principis d'equitat i no discriminació.
Acceptabilitat o adaptació cultural	L'olor, color i sabor de l'aigua han de ser acceptables. El servei d'aigua i sanejament ha de ser compatible amb les qüestions culturals de la societat. És a dir, el servei ha de tenir en compte les necessitats relatives al gènere, als cicles vitals i a la dignitat i intimitat.

El DHAS és un dret prestacional, és a dir que necessita la implicació de les administracions públiques en l'organització de la prestació del servei públic per garantir l'abastament d'aigua potable i el sanejament. Aquestes tenen el deure de respectar, protegir i complir amb la consecució del dret i amb els principis generals dels Drets Humans que apareixen a la Taula 2.

Taula 2: Principis generals dels Drets Humans. Font: elaboració pròpia a partir de GNUDS (2003).

Realització progressiva i ús màxim dels recursos disponibles	Les administracions públiques han d'adoptar les mesures necessàries per la plena realització dels Drets Econòmics, Socials i Culturals al màxim dels recursos disponibles.
Igualtat i no discriminació	Tothom és igual davant la llei. Les diferències per tractes arbitraris estan prohibides. Cal prestar atenció als grups vulnerables i privats dels Drets Humans.
Rendició de comptes	Les administracions públiques i prestadors del servei han de ser responsables de complir amb les seves obligacions i deures, i permetre la fiscalització.
Participació i inclusió	Tota persona té dret a la participació lliure i significativa, i a contribuir als processos de presa de decisions que els afecten.

Les administracions públiques competents han de possibilitar que les usuàries del servei públic i titulars del Dret Humà puguin participar dels processos de planificació i presa de decisions sobre la gestió de l'aigua i el sanejament, especialment els que afecten a l'exercici del dret. I per a fer-ho, és essencial garantir el dret d'accés a la informació pública¹ per tal que les persones usuàries i titulars del DHAS puguin fer valer els seus drets davant les administracions competents i promoure la transparència de les institucions públiques.

1.2. La situació del Dret Humà a l'Aigua i al Sanejament a Catalunya

A Catalunya, l'emergència habitacional i l'augment generalitzat dels preus dels subministraments bàsics són les principals causes de vulneració del DHAS.

El preu mitjà de l'aigua a Catalunya va augmentar un 66% entre 2008 i 2015, i pel període més recent 2012-2022 aquest augment per a municipis de més de 5.000 habitants fou del 32% segons l'observatori de preus de l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA). L'alça dels preus ha abocat a moltes llars a una situació de pobresa hídrica, que s'entén com la incapacitat per fer front al pagament del servei d'aigua i sanejament, vulnerant així la dimensió d'assequibilitat.

Segons el Programa de les Nacions Unides per al Desenvolupament (PNUD) es determina com a cost assequible aquell que representa menys del 3% dels ingressos de la llar.

Prenent en consideració la Renda Familiar Disponible Bruta (RFDB) per habitant de 2019, l'import mitjà del rebut de l'aigua² del sector domèstic no supera el llindar del 3%. Tampoc no se supera el llindar pel cas del Salari Mínim Interprofessional (SMI). Ara bé, si es pren en consideració l'Índex de Renda de Suficiència de Catalunya³ (IRSC) sí que se supera el llindar del 3%⁴. Malgrat semblar que en termes generals l'aigua és assequible, cal tenir en consideració que són moltes les famílies que es troben per sota dels indicadors econòmics esmentats i que per tant encara és necessari treballar per fer assequible el servei d'aigua i sanejament per a tothom.

Pel que fa a l'emergència habitacional, segons dades del Consell General del Poder Judicial, entre 2014 i 2016 a Catalunya hi han hagut 40.532 procediments d'execució hipotecària i 27.646 desnonaments. L'any 2022 el nombre de procediments d'execució hipotecària va ser de 4.749 a Catalunya, dels quals es van executar uns 3.136 desnonaments. Pel que fa als desnonaments en règim de lloguer, l'any 2021 a Catalunya es van executar més de 7.000 desnonaments, essent avui dia el principal tipus de desnonament. Segons l'estudi *Estat de l'exclusió residencial: impactes de la Llei 24/2015 i altres mesures de resposta (2022)*, pel període 2015-2021 es van demanar 8.449 sol·licituds d'habitatge d'emergència, de les quals només el 64% es van estimar. Segons el mateix estudi, a Catalunya de 2017 a 2021 només hi havia 11.261 lloguers socials.

La crisi immobiliària, la mercantilització del dret a l'habitatge i la falta de lloguer social obliguen a moltes famílies a ocupar un habitatge sense títol habilitant. En aquests casos, l'accés a l'habitatge i als serveis bàsics es dona de forma precària, inestable i insegura. És per això que, donada l'estreta relació entre habitatge i serveis bàsics, cal treballar també per garantir la dimensió d'accés als serveis d'aigua i sanejament en aquelles situacions on no es disposi d'un títol d'habitatge habilitant.

¹ Dret reconegut a la Resolució 59 de l'Assemblea General de les Nacions Unides, adoptada el 1946, així com per l'article 19 de la Declaració Universal de Drets Humans. També es troba reconegut al Conveni del Consell d'Europa (CE) sobre Dret d'Accés a la Informació, adoptat el 27 de novembre de 2008, i instrument jurídic internacionalment vinculant que reconeix un dret general d'accés a documents públics de les autoritats públiques. La Constitució Espanyola reconeix el dret i el desenvolupa a la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. A Catalunya, es regula mitjançant la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

² L'import mitjà del rebut de l'aigua del sector domèstic ponderat per habitant a Catalunya, per un consum mensual de 12 m³, és de 29,25 €/mes amb IVA inclòs.

³ Aquest indicador serveix per valorar la situació de necessitat, per a poder tenir dret o accés a certes prestacions.

⁴ Per a l'IRSC mensual de 2022, de 569,12 €, el preu mitjà de l'aigua representa el 5,14%. Per a l'IRSC mensual de 2023, de 614,65 €, el preu mitjà de l'aigua representa el 4,75%.

1.2.1. La Llei 24/2015 i els ajuts socials d'urgència

L'any 2015 es va aprovar la Llei catalana 24/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica. La Llei prohibeix els talls de subministrament a persones que es troben en situació de Risc d'Exclusió Residencial (RER) o vulnerabilitat acreditada pels Serveis Socials. De forma pionera, la Llei estableix el principi de precaució, que obliga als operadors a sol·licitar l'Informe de Risc d'Exclusió Residencial (IRER) als Serveis Socials municipals abans d'efectuar el tall.

Segons l'estudi *La lluita contra la pobresa energètica al món local* (2021), la Llei ha aconseguit aturar 200.000 talls de subministrament de llars en situació de vulnerabilitat entre 2015 i 2020, suposant una protecció per a unes 100.000 llars.

Segons l'article 5.10 de la Llei, s'entén com a Risc d'Exclusió Residencial (RER) la situació de les persones i unitats familiars que tinguin uns ingressos inferiors a 2 vegades l'Índex de Renda de Suficiència de Catalunya (IRSC), si es tracta de persones que viuen soles, o uns ingressos inferiors a 2,5 vegades l'IRSC, si es tracta d'unitats de convivència, o uns ingressos inferiors a 3 vegades l'IRSC, en cas de persones amb discapacitats o amb gran dependència. En el cas que els ingressos siguin superiors a 1,5 vegades l'IRSC, cal un Informe dels serveis socials que acrediti el Risc d'Exclusió Residencial (IRER).

Però amb la prohibició del tall la problemàtica relacionada amb l'assequibilitat dels rebuts no se soluciona. És per això que per evitar situacions d'endeutament fa anys que existeixen les tarifes socials, és a dir descomptes finals en la tarifa del servei d'aigua i sanejament per a grups poblacionals amb dificultats econòmiques. Aquestes es cobreixen amb l'estructura tarifària dels operadors i són els ajuts més estesos al territori català. Segons dades de l'observatori de preus de l'ACA, el 42% dels municipis de Catalunya l'any 2022 tenien algun tipus de tarifa social i la seva cobertura és del 89% de la població. Tanmateix, no són clars els requisits que es demanen, ni el tipus i quantia de l'ajut, o si són suficients.

D'altra banda, per abordar la problemàtica d'accés relacionada amb la falta de títol habilitant d'habitatge, l'article 6 de la Llei 24/2015 estableix que les administracions públiques han de garantir el dret d'accés a l'aigua potable a les persones i famílies en situació RER. És per això que a diferents municipis s'han desenvolupat regulacions com decrets o ordenances per promulgar la instal·lació de comptadors socials d'aigua en situacions de vulnerabilitat i independentment de l'existència d'un títol habilitant d'habitatge. Entre els anys 2015 i 2020 es van instal·lar 915 comptadors socials d'aigua en llars en situació d'ocupació en precari a 27 municipis que representen el 40% de la població de Catalunya (ESF, 2021). Malgrat l'avenç, sovint la instal·lació d'aquests comptadors és condicionada a informes de bona convivència i d'altres requisits que generen discriminació i tracte desigual davant la resta d'usuàries del servei.

També es troben estesos pel territori els ajuts d'urgència per fer front al pagament dels rebuts de l'aigua i altres costos associats al servei, atorgats pels Serveis Socials a usuàries en situació de vulnerabilitat. Aquestes prestacions econòmiques d'urgència, de caràcter puntual, formen part de l'activitat regular dels Serveis Socials en compliment de la Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic, i la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, dels Serveis Socials a Catalunya.

1.3. Objectius

L'objectiu d'aquest estudi és analitzar la situació del Dret Humà a l'Aigua i al Sanejament (DHAS) a la ciutat de Terrassa per tal d'identificar els reptes que cal abordar a curt, mitjà i llarg termini.

1.4. Abast i metodologia de l'estudi

L'estudi s'ha centrat en l'anàlisi de les dimensions d'assequibilitat i d'accessibilitat del DHAS referides al sector domèstic. Entenem que, del conjunt de dades disponibles, el sector domèstic és el que respon de forma majoritària a la provisió d'aigua potable i sanejament per a la ciutadania de Terrassa.

Per tal d'analitzar la dimensió d'accessibilitat s'han estudiat les millores i el grau de cobertura de la nova instrucció de comptadors socials de Terrassa. Per analitzar la dimensió d'assequibilitat s'han estudiat els mecanismes existents com són la tarifa social de l'aigua, tant de l'època de Mina Pública d'Aigües de Terrassa SA – MAPTSA (MINA) com l'actual de Terrassa Cicle de l'Aigua EPEL (Taigua), així com el cànon social de l'ACA i els ajuts atorgats pels Serveis Socials de l'Ajuntament de Terrassa.

Les principals fonts d'informació provenen de peticions d'informació a Taigua, l'Àrea de Medi Ambient i Sostenibilitat de l'Ajuntament de Terrassa i Serveis Socials, així com d'entrevistes a aquests actors institucionals i actors socials que treballen en la garantia del DHAS a la ciutat. Per últim, també s'ha realitzat una comparativa de la cobertura dels mecanismes per millorar l'assequibilitat i accessibilitat amb altres municipis catalans.

La metodologia del present estudi s'ha basat en l'anàlisi i creuament de les següents fonts d'informació:

1. Anàlisi Quantitativa:

a. Anàlisi i interpretació de dades sol·licitades als actors entrevistats i altres:

- Dades sobre talls, factures ajornades, impagades i imports pendents per part de l'Àrea de Medi Ambient i Sostenibilitat de l'Ajuntament de Terrassa.
- Dades sobre famílies acollides a tarifa social i cànon social per part de l'Àrea de Medi Ambient.
- Dades sobre l'aplicació de la instrucció de comptadors socials per part de l'Àrea de Medi Ambient.
- Dades de Serveis Socials de Terrassa sobre ajuts socials d'urgència i IRER.
- Dades sobre cànon social demanades a l'ACA.
- Dades sobre tarifa social, cànon social, comptadors socials i ajuts d'urgència d'El Prat de Llobregat, Mataró i Reus.

2. Anàlisi qualitativa:

b. Entrevistes en profunditat amb actors implicats en la garantia del DHAS a la ciutat:

- Actors institucionals: a la Cap del Servei de Recursos naturals i Sostenibilitat de l'Àrea de Medi Ambient i Sostenibilitat de l'Ajuntament de Terrassa, a la Cap de l'Àrea de Gestió d'Usuàries de Taigua, a la Cap del Servei d'Atenció Social Primària dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Terrassa, al Cap del Servei de Polítiques Socials i Habitatge de l'Oficina d'Atenció Municipal d'Atenció a la Pobresa Energètica de Terrassa (OFIMAPE) i a la Síndica de Greuges de Terrassa.
- Actors socials: al grup de Dret Humà a l'Aigua i Justícia Social de l'OAT, a la Creu Roja de Terrassa, a Càritas Diocesana de Terrassa i a la Plataforma d'Afectats per la Hipoteca de Terrassa (PAH).

c. Informes, notes de premsa, memòries i llocs web disponibles sobre Taigua, l'OAT, Serveis Socials, OFIMAPE i l'Ajuntament de Terrassa.

d. Anàlisi qualitativa d'una enquesta a una mostra de famílies i persones vulnerables usuàries de la Creu Roja.

e. Bibliografia referent al DHAS a nivell local, català i estatal.

Aquest estudi és un encàrrec del grup de Dret Humà a l'Aigua i Justícia Social de l'Observatori de l'Aigua de Terrassa (OAT) i la coordinació del mateix s'ha realitzat tant amb elles com amb la Permanent de l'OAT.

2. El context del Dret Humà a l'Aigua i al Sanejament a Terrassa

Segons l'informe *Desigualtat i pobresa al Vallès Occidental* (2017), prop d'un 15,2% de la població del Vallès Occidental ingressen per rendiments del treball menys de 6.010 € anuals. Aquest nivell de renda suposa destinar més del 3% dels ingressos al pagament del subministrament d'aigua potable⁵.

L'any 2013 a la ciutat de Terrassa es van realitzar 3.939 talls d'aigua, que representa el 4% de les usuàries del sector domèstic. La xifra de talls sol·licitats ascendia al 26% de les usuàries del sector domèstic i dona una possible mostra de la quantitat de població amb problemes per fer front al pagament dels rebuts d'aigua. Des de 2014 a la ciutat de Terrassa no es realitzen talls de subministraments, ara prohibits per la Llei 24/20215. Així doncs, per tal d'evitar situacions d'endeutament és necessari que els diferents actors que gestionen el DHAS a la ciutat treballin amb l'objectiu de garantir-ne l'assequibilitat i evitar situacions d'endeutament.

Segons l'anuari estadístic de Terrassa l'any 2018 el 19% de la població de Terrassa va ser atesa per les Àrees Bàsiques d'Atenció Social. Els ajuts dels Serveis Socials d'atenció primària destinats al pagament dels serveis bàsics d'electricitat, aigua i gas representa el 20% del total de les prestacions econòmiques d'urgència social pel període 2013-2018.

El 2017 a Terrassa es van produir 627 avisos per desnonaments, dels quals el 42% eren habitatges de lloguer i el 50% habitatges ocupats. El mateix any es van assignar 123 habitatges de lloguer social gràcies a la mesa d'emergència, d'una demanda total de 1.082 habitatges (Ajuntament de Terrassa, 2019).

L'any 2021 es van registrar 5.180 sol·licituds d'Habitatge de Protecció Oficial (HPO), mentre el parc de HPO és de 3.857 (Diputació de Barcelona, 2021). Tal i com descriu el *Pla Local d'Habitatge de Terrassa 2019-2025*, el 55% de la meitat de la població de Terrassa l'any 2015 no podia accedir al mercat lliure de lloguer per tal de no destinar més del 30% dels ingressos al pagament d'aquest. I l'any 2021 la mitjana del preu anual del lloguer representava el 41,70% de la Renda Bruta Familiar de Terrassa. Tot plegat ha portat a moltes persones i famílies a ocupar habitatges per falta d'habitatge assequible, social i protegit. Segons el *Pla Local d'Habitatge 2019-2025*, a principis de 2017 hi havia al voltant de 1.400 habitatges ocupats, afectant a 3.500 persones aproximadament. Tanmateix, una xifra més exacta seria la dels 976 habitatges ocupats el 2017 que prové de la intermediació que realitza Serveis Socials amb entitats financeres i grans tenidors en casos d'ocupació en situació de vulnerabilitat.

Les dades anteriors demostren les conseqüències socials fruit de l'emergència habitacional i la pobresa energètica i hídrica a Terrassa, i són motius suficients que justifiquen la necessitat d'abordar la garantia del DHAS als grups poblacionals amb més dificultats econòmiques i socials.

2.1. La tarifa de l'aigua de Terrassa

Per tal de poder analitzar la tarifa social de l'aigua existent a Terrassa fem primer una revisió de la tarifa general per a abonats d'ús domèstic. Aquesta no ha sofert canvis des de l'any 2014, mantenint tant l'estructura tarifària com els preus dels diversos conceptes. Cal aclarir, però, que el ple de l'ajuntament de 4 de novembre de 2022 va aprovar la incorporació del servei de gestió de comptadors entre les activitats de Taigua, motiu pel qual en la nova Ordenança 4.1 reguladora de la prestació patrimonial de caràcter públic no tributari sobre la prestació del servei d'abastament d'aigua a Terrassa (Ordenança 4.1 d'ara en endavant) s'incorpora aquest concepte.

La quota de la prestació del servei d'abastament és binòmia, i consta dels següents conceptes:

1. Quota fixa de servei: és la quantitat fixa que han d'abonar periòdicament les usuàries per la disponibilitat, independentment que facin ús o no del servei. L'import d'aquesta quota es determina en funció de l'ús, del tipus de comptador i, en l'ús domèstic,

⁵ Prenent com a consideració un consum de 9m³ mensuals i la tarifa de l'aigua de Terrassa de 17,35 € mensuals que s'explica més endavant.

és progressiva en funció del consum, establint 3 blocs. Des de l'entrada en vigor de la nova Ordenança 4.1 s'aplica a la quota fixa la part corresponent a la gestió del servei de comptadors a aquells abonats que així ho sol·licitin.

- Quota variable de consum: és la quantitat que han d'abonar periòdicament els usuaris en funció del consum d'aigua realitzat. Aquesta quota variable és progressiva, té una estructura amb 3 blocs, amb diferents preus segons el tram de consum de manera que la quota aplicada és més elevada en els trams de consum més alts.

Tal i com es detalla a l'Ordenança 4.1, en vigor des del 14 de març del 2023, les tarifes vigents per a consum domèstic i subministrament per comptador són les que es troben a la Taula 3.

Taula 3. Quotes de la prestació del servei d'abastament d'aigua vigents des del 14 de març del 2023, per a ús domèstic i subministrament per comptador. Font: Ordenança Reguladora 4.1, Ajuntament de Terrassa.

SUBMINISTRAMENT D'AIGUA I QUOTES DE SERVEI	Tarifa (€)	
Ús domèstic		
<i>Subministrament per comptador</i>	€/abonat/mes	€/abonat/mes amb comptador
Quota individual (euros/mes) < 15 m ³ /trimestre	4,3649	5,6816
Quota individual (euros/mes) 16 a 30 m ³ /trimestre *	4,9158	6,2325
Quota individual (euros/mes) > 30 m ³ /trimestre	6,3033	7,62
Quota de servei general	5,0198	6,3365
<i>Tarifes de subministrament</i>	€/m ³	
1er bloc (fins 15 m ³ /trimestre)	0,3339	
2on bloc (16 a 30 m ³ /trimestre) *	0,8583	
3er bloc (més de 30 m ³ /trimestre)	1,4017	
Tarifa fuites	1,2615	

* En les unitats familiars, per cada membre de més a partir del tercer, s'amplia en 5 m³/trimestre el 2n bloc

Considerant una llar estàndard de 3 habitants, el primer bloc correspondria a un consum de fins a 55,55 litres per persona i dia (lpd), i el segon bloc a un consum de fins a 111,11 lpd.

Per aquesta tipologia de llar, si considerem un consum de 100 lpd, la factura mensual de l'aigua incloent la gestió del comptador per part de Taigua, seria de 15,78 € sense considerar l'IVA, repartits de la següent manera: 39,5% corresponent a la quota fixa amb comptador, 32,3% al consum d'aigua i 28,2% al cànon de l'aigua. Considerant l'IVA, el cost mensual de la factura de l'aigua seria de 17,35 €, amb el que la factura trimestral en aquest cas pujaria a 52,07 €.

Si considerem la repercussió d'aquest import mensual (amb IVA) en relació a diversos indicadors econòmics, veiem que en tots els casos es troba per sota del 3% dels ingressos familiars: representa el 1,20% de la RFDB per al cas de Terrassa⁶, el 2,64% de la Renda Garantida de Ciutadania mitjana de Terrassa⁷, i el 2,82% de l'IRSC⁸.

⁶ S'ha considerat el valor de la renda familiar disponible bruta per habitant de Terrassa de l'any 2019, corresponent a 17.300 € anuals. Dades extretes de l'IDESCAT.

⁷ S'ha considerat el valor de la prestació mitjana de la renda garantida de ciutadania de Terrassa del mes de desembre de 2021, corresponent a 658 € mensuals. Dades extretes de l'IDESCAT.

⁸ S'ha considerat el valor vigent per al 2023, corresponent a 614,65 €, segons la disposició addicional 17 de la Llei 2/2023 de 16 de març.

Respecte al sanejament, a Terrassa no existeix una tarifa associada al servei de clavegueram. L'Ajuntament en realitza la gestió mitjançant una empresa municipal però el cost no el trasllada a la ciutadania a través d'una taxa específica pel servei. En cas que es creï una tarifa pel servei de sanejament caldrà dissenyar mecanismes de tarifació social i bonificacions per a les usuàries amb dificultats econòmiques.

2.2. Equips de gestió

A Terrassa existeixen diferents actors que aborden les situacions de vulnerabilitat i ofereixen i tramiten diferents ajuts i bonificacions per tal de garantir el DHAS.

2.2.1. Taigua

Taigua és l'Entitat Pública Empresarial Local (EPEL) creada per l'Ajuntament que gestiona el servei públic d'abastament d'aigua potable. L'entitat va iniciar la prestació del servei el 10 de desembre de 2018, una vegada finalitzada la concessió amb l'empresa privada MINA i havent culminat el procés de remunicipalització.

Taigua gestiona la prestació del servei i s'encarrega doncs de la facturació i gestió directa amb les usuàries. Taigua ofereix els següents ajuts i tràmits:

- Tarifa social de l'aigua.
- Informació per a l'obtenció del cànon social de l'ACA, i tramitació en certs casos.
- Ajornament de factures i fraccionament del pagament de rebuts.

2.2.2. Agència Catalana de l'Aigua

L'Agència Catalana de l'Aigua (ACA) és l'ens públic de la Generalitat de Catalunya amb competències plenes en el cicle integral de l'aigua a les Conques Internes de Catalunya.

Entre les seves competències es troba la recaptació del cànon de l'aigua, el tribut que grava el consum i la contaminació de l'aigua. L'ACA ofereix la possibilitat d'acollir-se a la tarifa social del cànon de l'aigua, que es pot tramitar per internet, per correu postal o presencialment a les oficines de l'ACA.

2.2.3. Àrea de Medi Ambient i Sostenibilitat

L'Àrea de Medi Ambient i Sostenibilitat té l'objectiu de millorar la qualitat ambiental per oferir a la ciutadania un entorn urbà i natural saludable i segur. Entre les seves competències es troba la gestió del cicle integral de l'aigua de Terrassa.

L'Àrea de Medi Ambient i Sostenibilitat és l'ens responsable d'atorgar la tarifa social i per tant ofereix la possibilitat de tramitar-la a través d'internet o presencialment a les diferents Oficines d'Atenció Ciutadana. L'Àrea també és la final responsable per a la resolució administrativa de la instal·lació de comptadors socials, i per tant també ofereix la possibilitat de tramitar la instal·lació dels comptadors socials d'aigua a través d'internet o presencialment a les diferents Oficines d'Atenció Ciutadana.

2.2.4. Serveis Socials Municipals

Els Serveis Socials de Terrassa atenen a la ciutadania amb la finalitat d'acompanyar i potenciar les seves capacitats per tal que puguin realitzar els seus projectes vitals. Els Serveis Bàsics d'Atenció Social (SEBAS) atenen situacions de risc social i desigualtats a través

dels diferents centres de la ciutat i serveis.

Els SEBAS tramiten els IRER de forma telemàtica o bé de forma presencial a les oficines dels diferents SEBAS de la ciutat amb cita prèvia. SEBAS envia els IRER a Taigua per a la tramitació dels corresponents ajuts socials i bonificacions.

A través del Reglament municipal per a la prestació d'ajuts d'urgència social, aprovat el març de 2021, el SEBAS ofereix ajuts d'urgència i de caràcter puntual per al servei d'aigua potable i sanejament, destinats a cobrir deutes, els costos associats a les altes del servei i reparacions pel correcte funcionament del servei.

2.2.5. Oficina Municipal d'Atenció a la Pobresa Energètica

L'Oficina Municipal d'Atenció a la Pobresa Energètica (OFIMAPE) és el servei municipal d'atenció a la pobresa energètica i hídrica i de promoció de l'eficiència energètica per contribuir a l'estalvi i acomplir el dret als subministraments bàsics. Inicia el gener de 2016, en compliment de la Llei 24/2015, amb l'objectiu d'atendre persones en situació de pobresa energètica i hídrica, protegir-les amb l'aplicació de la Llei 24/2015, i oferir serveis per millorar l'eficiència i l'estalvi.

Respecte al servei d'aigua i sanejament, OFIMAPE principalment recull la informació de les usuàries i verifica el compliment dels requisits per a la instal·lació de comptadors socials. També realitza altres gestions relatives a la tramitació d'IRER, tallers d'assessorament on s'informa de l'existència de la tarifa social de Taigua, auditories on es detecten sobre-consums i reparacions de filtracions i fuites d'aigua. De la memòria de 2019 d'OFIMAPE es desprèn que del total d'expedients oberts, el 42% són relacionats amb la instal·lació dels comptadors socials d'aigua.

Existeix un protocol d'actuació entre OFIMAPE i Serveis Socials per a la coordinació i comunicació entre els serveis. Respecte els IRER, el protocol estableix que cal complir els següents requisits:

- Tenir deutes.
- Avís de tall i/o impagament de subministrament.
- Baixa de subministrament per impagaments.
- Relació contractual amb la companyia.

3. Accessibilitat: els comptadors socials d'aigua

Per tal de complir la dimensió d'accessibilitat i garantir el subministrament d'aigua a les persones en situació de vulnerabilitat i sense títol d'habitatge habilitant, el 16 de desembre de 2016 es va aprovar la Instrucció del servei d'instal·lació provisional de comptadors d'aigua per a persones o unitats de convivència en situació de RERI, en endavant instrucció de 2016.

Aquesta instrucció, l'11 d'abril del 2022, es substitueix per la nova Instrucció per a la instal·lació de comptadors d'aigua provisionals d'emergència social per a persones o unitats de convivència en situació de RER, en endavant instrucció de 2022. La instrucció de 2022 és fruit d'un procés de treball conjunt i col·laboració públic-comunitària entre les diferents àrees de gestió implicades i a proposta de l'OAT, amb l'objectiu de facilitar la instal·lació de comptadors socials i garantir-ne l'accés per al conjunt de persones sense títol d'habitatge habilitant i sense accés regulat al servei.

Així doncs, la instrucció de 2022 introdueix alguns canvis respecte els requisits que han de complir les persones sol·licitants d'un comptador provisional respecte l'anterior instrucció, els quals es detallen al punt 3.1.

Ambdues instruccions també persegueixen l'objectiu de regular l'ús indegut del servei de persones sense contracte de subministrament, és a dir, regular les situacions de frau a través d'oferir un comptador solidari en els casos que les usuàries compleixin els requisits establerts. A data de 30 de setembre de 2022, Taigua té detectats un total de 1.367 usos indeguts.

3.1. Requisits per a la instal·lació dels comptadors socials

Els requisits que s'havien de complir amb la instrucció de 2016 eren els següents:

- Estar empadronat/da.
- Que l'edifici ocupat sigui propietat d'un gran tenidor⁹.
- Provenença d'un procés de pèrdua d'habitatge per dificultats en el pagament.
- Informe que indiqui que durant el temps d'ocupació hi hagi hagut bona convivència amb l'entorn.

També demanava els següents compromisos:

- a. Col·laborar amb la negociació entre els afectats (ocupants, propietaris i empreses subministradores) en la recerca de fórmules per l'accés a l'aigua.
- b. Aplicar amb la màxima celeritat possible, tots els instruments legals tant judicials com extrajudicials existents, reunint-se tantes vegades com calgui amb la propietat de l'habitatge o l'edifici, per tal de gestionar per totes aquelles persones o famílies que així ho requereixin, un lloguer assequible per la unitat familiar sobre el mateix habitatge.
- c. Crear un registre de famílies del Servei de Polítiques d'Habitatge per tal de què s'hi puguin registrar totes aquelles famílies que es troben en aquest supòsit i que així ho sol·licitin expressament, per tal de poder fer un seguiment de la seva situació.

La instrucció de 2022, en canvi, elimina el requisit d'edificis propietat de grans tenidors i els compromisos. El compromís de col·laboració amb la propietat havia suposat un fre a la instal·lació dels comptadors quan la propietat no donava el vistiplau final. També deixa de ser un requisit la necessitat de l'informe de bona convivència. Així doncs, els únics requisits de la instrucció de 2022 són els següents:

- Trobar-se sota els supòsits de RER tal i com estableix la Llei 24/2015.

⁹ Un gran tenidor és un propietari, entenent-se aquest com una persona física o jurídica, que sigui titular de més de 10 habitatges, excloent garatges i trasters, o que tingui una superfície construïda de més de 1.500 m².

- Estar empadronat/da al domicili.
- Que la finca tingui ús d'habitatge i que es trobi en un bon estat de seguretat i salubritat.
- Que l'escomesa i la instal·lació interior d'aigua estigui en bon estat, el que s'acreditarà amb la presentació d'una declaració jurada responsable per part de la sol·licitant¹⁰.

Tanmateix, l'Ajuntament pot denegar la instal·lació del comptador social si es demostra una mala convivència amb l'entorn. De les entrevistes a OFIMAPE hem sabut que els informes de bona convivència que recull el Servei de suport a les comunitats veïnals i la Policia Municipal, i OFIMAPE avalua, se segueixen demanant i tenint en compte.

Pel que fa al requisit d'empadronament, donat que Terrassa ofereix la possibilitat d'empadronar-se sense acreditar un domicili de residència, aquesta qüestió no és una problemàtica rellevant. Tanmateix, des d'organitzacions socials com la PAH, Càrites i la Síndica de Greuges de Terrassa comenten de l'existència de casos concrets i específics on l'empadronament suposa una trava de difícil resolució.

3.2. Procediment d'instal·lació

L'Àrea de Medi Ambient i Sostenibilitat ofereix la possibilitat de realitzar el tràmit de forma virtual o presencial, i és l'encarregada de comprovar el compliment dels requisits de les sol·licitants i les condicions de l'habitatge. Per donar compliment dels requisits, l'àrea sol·licita la següent informació a les següents àrees:

- A Serveis Socials: comprova la situació de RER i si es donen situacions d'especial vulnerabilitat elabora un informe social al respecte, que conté els ajuts a que tingui dret la sol·licitant per fer front als costos del comptador i la seva instal·lació. Serveis Socials actua d'ofici i cita la persona si no la té a les seves bases de dades.
- OFIMAPE: recull l'informe de Serveis Socials i tots els necessaris per comprovar les condicions establertes i emet un informe on s'especifiquen les comprovacions. Anualment revisa que se segueixin complint tots els requisits.
- Servei d'Urbanisme: elabora un informe indicant que l'ús de la finca és d'habitatge i informa dels expedients administratius en tràmit de l'emplaçament on es col·locarà el comptador, per tal de valorar l'estat de salubritat i seguretat.
- Taigua: comprova les condicions tècniques de l'escomesa per a la instal·lació del comptador. Si cal demanar una nova escomesa ho comunica al Servei de Medi Ambient.

La resolució administrativa emesa per Medi Ambient, si és favorable, requereix a Taigua la instal·lació del comptador. A la beneficiària se la informa del cost del comptador i forma de pagament, així com del contracte, els seus drets i deures, i els ajuts i bonificacions socials als que té dret. En la majoria dels casos tindrà dret a tarifa social, cànon social i ajuts per fer front als costos del comptador i la instal·lació. Un cop es liquiden els costos, Taigua procedeix a la instal·lació.

El termini màxim de resolució està establert en 3 mesos. Finalitzat aquest termini de resolució l'efecte del silenci administratiu és negatiu. Cal tenir present que aquesta instrucció vol facilitar l'accés a persones sense aigua i per tant caldria escurçar considerablement aquests terminis. En cas que no fos factible, caldria estudiar altres vies per garantir l'accés immediat al servei.

A diferència de la instrucció de 2016, la de 2022 inclou un procediment d'urgència, que s'inicia quan Serveis Socials detecta situacions d'especial vulnerabilitat. En aquests casos Medi Ambient fa una resolució d'urgència que habilita a Taigua a instal·lar el comptador sense revisar els requisits anteriorment esmentats.

Les situacions considerades d'especial vulnerabilitat són les següents:

- Víctimes de violència masclista i altres violències en l'àmbit de convivència.
- Presència de menors.
- Persones majors 65 anys.
- Grau de discapacitat del 65% o superior.
- Greus problemes salut.

¹⁰ Sense perjudici que l'Ajuntament pugui demanar-li la presentació del corresponent butlletí emès per un/una professional acreditat sobre l'estat de la instal·lació interior d'aigua.

Un cop instal·lat el comptador es procedeix a comprovar tots els requisits i condicions. El procediment d'urgència no es tramita en situacions on hi ha una connexió irregular. Segons el Grup de Dret Humà a l'Aigua i Justícia Social de l'OAT la condició de connexió irregular no hauria de ser considerada com a impediment per fer servir el procediment d'urgència, ja que la una connexió irregular és una connexió il·legal que cal regularitzar amb la major celeritat possible.

El cost del comptador i la seva quota va a càrrec de la sol·licitant. En el procediment d'urgència, el cost del comptador va a càrrec de Taigua. Tal i com estableix l'Ordenança 4.1, si es contracta el comptador amb Taigua, la tarifa social cobreix la quota de gestió del comptador.

La vigència del comptador va condicionada al compliment dels requisits establerts. OFIMAPE anualment revisa el compliment, i cada 2 anys, en principi, cal tornar a sol·licitar el comptador, excepte si es pot acreditar desnonament de l'anterior habitatge.

3.3. Cobertura de la instrucció

De la memòria de 2019 d'OFIMAPE, del número total d'expedients tancats de comptadors socials (104 d'un total de 183), el 79% es van denegar principalment perquè les entitats bancàries no permetien la instal·lació dels comptadors a les seves finques. Així doncs, l'eliminació del requisit del vistiplau de la propietat és quelcom rellevant per desencallar la instal·lació. Al seu torn, de la memòria de 2019 es desprèn que el 54% de les sol·licituds les van realitzar dones.

A data 1 de febrer de 2023, segons Medi Ambient, l'estat de la instrucció de 2022 és la present a la taula 4. En quasi 1 any, s'han instal·lat només 11 comptadors, que representa el 12% sobre el total de sol·licituds rebudes, i quasi el 50% sobre el nombre de comptadors aprovats, és a dir, pendents del tràmit final. Destaca també que el 67% de les sol·licituds es troben encara en tràmit de resolució o pendents per algun dels motius que s'especifica a la taula 4. La majoria de sol·licituds pendents són per falta de l'informe d'OFIMAPE, que al seu torn depèn dels Serveis Socials i el tràmit per a l'obtenció de IRER.

Taula 4. Sol·licituds rebudes, resoltes, en tràmit, pendents i nombre de comptadors aprovats, denegats i instal·lats. Font: Àrea de Medi Ambient i Sostenibilitat de l'Ajuntament de Terrassa.

Sol·licituds totals	91
Tràmits resolts	30
Denegats	7
Aprovats	23
Instal·lats	11
En tràmit de resolució	21
Pendents	40
Pendents d'informe OFIMAPE	26
Pendents informe Taigua/Urbanisme	2
Instància incorrecta	12

Els motius que justifiquen la denegació són diferents i no s'aprecia cap tendència. Tanmateix, cal destacar que un dels casos ve donat per no disposar de l'informe de bona convivència, que en principi no és un requisit exigible.

Amb la nova instrucció de 2022 s'estableix que Medi Ambient elaborarà cada 6 mesos un informe que inclogui el nombre de peticions

rebudes, estat de les peticions (en tràmit, aprovades, denegades i causes de denegació), termini mig de resposta i incidències. El primer informe rebut, però, no inclou una avaluació quantitativa dels terminis i incidències.

Tal i com mostra la taula 4, a Terrassa s'han instal·lat entre 2017 i 2023 un total de 92 comptadors socials, que representen menys de la meitat de sol·licituds totals. 40 d'aquests comptadors s'han instal·lat amb la instrucció de 2016, 11 amb la instrucció de 2022 i 41 amb la política municipal adoptada l'any 2019 per fer front a les conseqüències de la pandèmia de la Covid-19¹¹. De totes les sol·licituds, el 15% han estat denegades.

Taula 5. Sol·licituds aprovades, denegades i comptadors instal·lats de 2017 a 2023. Font: Àrea de Medi Ambient i Sostenibilitat de l'Ajuntament de Terrassa.

	2017	2019	2021	2022*	2023**	comptadors instal·lats
sol·licituds aprovades	50	2	18	10	23	
sol·licituds denegades	20	0	2	1	7	
total sol·licituds instrucció 2016	70	2	20	11		
total sol·licituds instrucció 2022				20	91	
comptadors instal·lats instrucció 2016						40
comptadors instal·lats covid-19 any 2020						41
comptadors instal·lats instrucció 2022**						11

* Les dades de 2022 són fins a 31/05/2022

** Les dades de 2023 són fins a 01/02/2023

3.4. Lluita contra l'ús indegut

La instrucció de 2022 estableix que Taigua ha d'elaborar una llista d'adreces on s'han detectat usos indeguts, i ho ha de compartir amb Medi Ambient i Serveis Socials. Taigua informa a les usuàries de la llista que es troben en una causa de suspensió del subministrament i també informa de la possibilitat de regularitzar la situació amb la sol·licitud del comptador social. La informació es fa mitjançant avís que es diposita a l'habitatge, o per qualsevol altre mecanisme quan no se sàpiga si hi ha algú empadronat al domicili.

La persona que rep l'avís té 15 dies per a adreçar-se a Taigua o l'Ajuntament i iniciar el procediment ordinari de la instrucció. En cas de no fer-ho, Taigua ha d'enviar a Medi Ambient i Serveis Socials el llistat de persones i causes per les que es demana autorització per una suspensió transitòria de l'ús indegut. Aquesta suspensió esdevé definitiva si l'habitatge està desocupat o en el termini de 3 mesos ningú no es posa en contacte amb Taigua o l'Ajuntament.

¹¹ L'Ajuntament de Terrassa i arran de la col·laboració públic-comunitària amb l'OAT i els agents socials de lluita contra la pobresa energètica i hídrica, durant l'estat d'alarma va aprovar el Decret d'alcaldia 2593, que ordena a Taigua a estudiar i implementar mesures urgents d'instal·lació de comptadors provisionals per tal d'evitar la vulneració del DHAS. També es va aprovar el decret 2601 de modificació puntual de la prestació patrimonial pública de caràcter no tributari del servei públic d'abastament d'aigua, amb l'objectiu de reduir temporalment les tarifes previstes, aplicable a les factures corresponents al segon trimestre de 2020. Es van destinar aproximadament uns 500.000€ a diferents mesures, entre elles a establir amb preu zero el primer bloc de consum domèstic.

De l'informe d'octubre de 2022 de Medi Ambient sobre l'aplicació de la instrucció es desprèn que, dels 1367 usos indeguts detectats, Taigua havia realitzat 185 avisos. El 68% dels avisos s'havien adreçat a Taigua, OFIMAPE, Serveis Socials o Medi Ambient, i totes han estat informades dels passos necessaris per regularitzar el servei. Dels 28 avisos dels quals no s'ha rebut resposta, s'han tramitat 16 suspensions transitòries i només 1 cas s'ha posat en contacte amb Medi Ambient per regularitzar la situació.

De totes les sol·licituds rebudes fins a octubre de 2022, el 78% s'han donat després de l'avís de Taigua d'ús indegut. És a dir que s'està duent a terme la compatibilització entre els dos objectius que persegueix la instrucció.

3.5. Comparativa amb altres municipis

A la taula 6 es poden trobar dades sobre la instal·lació de comptadors socials amb els municipis amb els que hem fet comparacions. Utilitzant l'indicador del nombre de comptadors instal·lats per cada 10.000 habitants, Mataró és al municipi on més comptadors s'instal·len (10,9 comptadors per cada 10.000 habitants), i a l'altre extrem trobem al municipi de Reus on no existeix cap mecanisme per la instal·lació de comptadors socials i per tant el número és zero. A Terrassa s'instal·len 4,1 comptadors per cada 10.000 habitants.

Taula 6. Número de comptadors socials instal·lats totals i instal·lats el 2022 a Terrassa, Mataró, Reus i El Prat. Font: elaboració pròpia amb les dades de les peticions d'informacions realitzades.

	Terrassa	Mataró	Reus	El Prat de Llobregat
nombre total abonats domèstics	91.421	52.235	48.286	25.558
nombre total de comptadors socials instal·lats	92	141	0	13
Comptadors instal·lats 2022	11	34	0	ND

4. Assequibilitat: anàlisi de la tarifa social i cànon social

4.1. Anàlisi de l'estructura de les bonificacions existents

4.1.1. La tarifa i les bonificacions en l'etapa de gestió de MINA

Des de l'any 1941 i fins a l'any 2018 el servei d'abastament d'aigua a Terrassa el prestava l'empresa privada MINA.

L'any 2013 es va establir una bonificació per aquelles famílies més vulnerables, consistent en una reducció del 90% de la quota de servei per als dos primers trams de consum, és a dir, fins a un consum trimestral de 30 m³. En els trimestres amb un consum superior a aquests 30 m³, considerant una ampliació per persona addicional de 5 m³/trimestre per a unitats familiars a partir de 4 membres, no s'aplicava la tarifa social, encara que es tingués concedida.

Des de l'inici de l'aplicació de la tarifa social i fins al final de l'etapa de gestió de MINA les dades de sol·licituds rebudes, aprovades i denegades per any són les que es troben a la taula 7.

Taula 7. Sol·licituds d'accés a la tarifa social rebudes, aprovades i denegades fins al 2018. Font: Ajuntament de Terrassa.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Sol·licituds rebudes i tramitades	785	1.068	1.037	1.344	1.018	842
Sol·licituds aprovades	507	663	911	1.132	802	598
Sol·licituds denegades	278	405	126	212	216	244
% de sol·licituds aprovades respecte rebudes	65%	62%	88%	84%	79%	71%

Taula 8. Motius de denegació d'accés a la tarifa social fins al 2018. Font: Ajuntament de Terrassa.

Motius de denegació	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Supera límit de renda	130	266	80	142	163	210
No empadronat a l'adreça de subministrament	6	0	3	11	4	3
Manca documentació	12	12	13	7	17	14
No comptador individual	23	23	24	52	32	17
Altres (*)	107	104	6	0	0	0
TOTAL	278	405	126	212	216	244

(*) Sota el concepte "altres" s'han englobat diversos criteris que es contemplaven fins que, el febrer del 2015 el Ple de l'Ajuntament els va modificar per mantenir com a únic requisit el nivell de renda. Entre aquests criteris hi havia estar en situació d'atur o ser beneficiari/a d'una pensió contributiva de la Seguretat Social per jubilació, incapacitat permanent o mort, o d'una pensió no contributiva de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials, per invalidesa o jubilació.

Pel que fa als motius de denegació en aquest període (taula 8), i segons les dades de què disposa l'ajuntament, destaca en primer lloc el superar els límits de renda definits per a poder accedir a la tarifa social.

A més, l'any 2014 MINA va crear un Fons Social de l'Aigua consistent en 30.000 € anuals que gestionava la Fundació Mina per a persones que tenien concedida la tarifa social per tal de cobrir el 100% de la factura. El fons s'aplicava a 4 factures trimestrals (1 any) i cobria l'import de la quota de servei d'abastament no cobert per la tarifa social i l'import dels consums d'aigua del primer bloc (fins a 15 m³/trimestre), amb un màxim de 28 €/any per llar.

En tot el període que va estar vigent el fons social la Fundació MINA hi va destinar 84.845,76 € que van servir per cobrir la part no coberta per la tarifa social de 13.717 factures, pel que es van destinar un promig de 6,20 € per factura. Les famílies beneficiades van passar de les 372 l'any 2014 a les 1.004 el 2018.

Taula 9. Dades relatives al Fons Social de l'Aigua de la Fundació MINA. Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Ajuntament de Terrassa.

	de 28/04/2014 a 31/12/2014	de 1/01/2015 a 31/12/2015	de 1/01/2016 a 31/12/2016	de 1/01/2017 a 31/12/2017	de 1/01/2018 a 09/12/2018	Totals
Factures beneficiades	674	2.009	3.266	3.964	3.804	13.717
Famílies beneficiades	372	662	977	1.072	1.004	-
Aportació Fundació Mina (€)	4.206,48 €	12.501,39 €	20.398,82 €	24.518,58 €	23.220,49 €	84.845,76 €
Promig de factures beneficiades per família	1,81	3,03	3,34	3,70	3,79	-
Import promig destinat per factura beneficiada	6,24 €	6,22 €	6,25 €	6,19 €	6,10 €	6,19 €
Import promig destinat per família beneficiària	11,31 €	18,88 €	20,88 €	22,87 €	23,13 €	-

4.1.2. La tarifa social de l'aigua a Terrassa

Segons s'estableix en l'apartat 3 de l'article 11 del Reglament del Servei Públic d'Aigua de Terrassa, l'Ordenança 4.1 incorporarà, en el seu cas, bonificacions socials en funció de la capacitat econòmica dels usuaris en situació de risc d'exclusió social i de pobresa energètica. A més, en l'apartat 5 s'indica que és l'Ajuntament qui ha d'aprovar els procediments i protocols que regulin la difusió i aplicació de les bonificacions previstes, així com la regulació de la instal·lació de comptadors provisionals d'emergència en situacions d'elevada vulnerabilitat.

Seguint aquesta premissa, doncs, l'ajuntament va modificar el 2020 l'ordenança reguladora 4.1 per a incloure noves mesures per aquelles famílies més vulnerables, consistent en una reducció del 100% de la quota de servei per als dos primers trams de consum, pel que resten exemptes del pagament de la quota de servei fins a un consum trimestral de 30 m³. Amb la recent modificació de l'ordenança 4.1 també s'estableix una bonificació consistent en una reducció del 100% de la quota del servei amb comptador per aquells abonats que hagin sol·licitat aquest servei a Taigua, tant de la quota trimestral com de la quota que es requereix al donar d'alta el servei.

En els trimestres amb un consum superior a aquests 30 m³, considerant una ampliació per persona addicional de 5 m³/trimestre per

a unitats familiars a partir de 4 membres, no s'aplica la tarifa social, encara que es tingui concedida.

D'altra banda, s'estableix també la gratuïtat en els tràmits de canvi de nom per aquelles usuàries o unitats familiars amb RER, en què no coincideixi el titular del contracte del servei d'abastament amb el titular de l'informe emès per part dels Serveis Socials, amb l'objectiu que puguin accedir a la tarifa social.

Cal comentar que la tarifa social de l'aigua per abonats domèstics s'aplica a la tarifa de subministrament d'aigua, a l'alta en el cas de contractar el servei de gestió de comptadors amb Taigua, i al canvi de nom del titular per aquelles llars que disposen d'un IRER.

No hi ha definits descomptes aplicables a altres quotes o tarifes com és el cas de la tarifa de connexió, les fiances de subministrament domèstic, així com als diversos conceptes de les tarifes no periòdiques. En relació a aquestes últimes tarifes, l'Ordenança 4.1 considera el concepte de devolució de rebut domèstic, amb un import de 3,12 €, i el de reobertura per tall de subministrament domèstic, amb un import de 11,52 € que, tot i ser baixos, caldria tenir present el seu impacte sobre el gruix de població amb problemàtiques per fer front al pagament trimestral dels rebuts.

4.1.3. Cànon Social de l'Aigua

La tarifa social del cànon de l'aigua és una bonificació que s'aplica al cànon de l'aigua, tribut amb finalitat ecològica sobre l'ús de l'aigua que grava el consum i la contaminació, i que gestiona l'ACA.

Amb la tarifa social del cànon de l'aigua, l'import del primer tram del cànon és de 0 €/m³ sempre que el consum no superi el primer tram definit per al cànon (27 m³ en factures trimestrals, com és el cas de Terrassa) i s'aplica a les factures de l'habitatge on el sol·licitant estigui empadronat 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. L'ampliació de trams s'aplica en unitats de convivència de 4 membres o més, i reben un tractament especial les llars amb persones amb un grau de discapacitat superior al 75%, que computen com a dues persones. L'ampliació és de 3 m³ pel primer tram, de 2 m³ pel segon i de 1 m³ pel tercer.

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

4.1.4. L'impacte de la tarifa social en la reducció de la factura de l'aigua

Si apliquem la tarifa social per al cas d'una llar amb 3 habitants i un consum de 100 lpd (9 m³ al mes), la reducció en la factura és del 39,5% (la part corresponent a la quota de servei inclosa la gestió del comptador), pel que el cost mensual de la factura de l'aigua IVA inclòs seria de 10,50 €, amb el que la factura trimestral en aquest cas pujaria a 31,50 €. Aquest valor representa el 1,60% de la renda garantida de ciutadania mitjana de Terrassa, i el 1,71% de l'IRSC.

Si, a més, la família es troba en qualsevol dels supòsits establerts per a l'obtenció del cànon social de l'aigua, a la tarifa social cal afegir el cànon social de l'ACA, corresponent a la gratuïtat d'aquest concepte per a consums de fins a 9 m³ al mes. Per tant, per al mateix cas el cost mensual de la factura de l'aigua IVA inclòs seria de 5,61 €, amb el que la factura trimestral pujaria a 16,84 €, fet que representa una reducció del 67,67% respecte una factura sense bonificacions. Aquest valor està per sota de l'1% de la renda garantida de ciutadania mitjana de Terrassa i de l'IRSC.

Així doncs, per al cas de les llars que tenen accés a la tarifa i al cànon social la reducció en la factura trimestral de l'aigua és força significativa, ja que suposa dues terceres parts del cost que tindria la factura sense aquestes bonificacions. Per aquelles llars que no disposen de la tarifa del cànon social de l'ACA el descompte en la factura es situa al voltant del 40%.

Taula 10. Comparativa del cost de la factura de l'aigua per un consum mensual de 9 m³ segons els descomptes aplicats. Font: Elaboració pròpia.

Tipus de tarifa domèstica aplicada - consum de 9 m ³ /mes	Quota de servei amb comptador	Quota variable de consum	Cànon de l'aigua	Total Factura de l'Aigua sense IVA	Total Factura de l'Aigua amb IVA	% RGC	% IRSC
Tarifa general mensual	6,2325	5,1027	4,4424	15,7776	17,3554	2,64%	2,82%
Tarifa Social mensual	0,0000	5,1027	4,4424	9,5451	10,4996	1,60%	1,71%
Tarifa i Cànon Social mensual	0,0000	5,1027	0,0000	5,1027	5,6130	0,85%	0,91%

4.1.5. Evolució de la tarifa social

Des que es va implantar la tarifa social de l'aigua a Terrassa l'any 2013 s'han anat introduint modificacions en els requisits per accedir-hi amb l'objectiu d'ampliar el col·lectiu de persones beneficiàries, però mantenint sempre l'estructura de les bonificacions. Així doncs l'any 2014 es van incorporar les usuàries pensionistes, i l'any 2015 les famílies amb rendes més baixes, passant a ser el nivell de renda familiar l'únic criteri des d'aquest moment.

L'any 2020, ja en l'etapa de gestió de Taigua, es va ampliar la bonificació de la quota de servei, passant del 90% al 100%, i es va aprovar l'aplicació de la tarifa social de forma automàtica a les llars amb RER, així com el canvi de nom gratuït pels titulars d'aquestes llars.

El darrer canvi, vigent des del 14 de març del 2023 i com a conseqüència de la modificació de l'ordenança 4.1 per la gestió del parc de comptadors per part de Taigua, estableix que la bonificació de la quota de servei també inclou el 100% de la quota trimestral corresponent a la gestió del comptador per aquells abonats que hagin sol·licitat aquest servei a Taigua, així com la gratuïtat de la quota que es requereix al donar d'alta aquest servei.

A nivell pràctic, per una família de 3 membres i un consum de 100 lpd (és a dir, 9 m³ mensuals i 27 m³ al trimestre), l'evolució de la tarifa social des del 2016 ha suposat una reducció en la factura de l'aigua de gairebé el 17%, degut als imports descomptats de la part corresponent al servei d'aigua al passar del 90 al 100% de cobertura de la quota de servei. Per aquelles famílies que a més tenen concedit el cànon social de l'aigua la reducció en la factura ha augmentat en més d'un 50% respecte la mateixa factura del 2016, degut a la gratuïtat del cànon per als consums dins el primer tram.

A la taula 11 es pot veure el cost mensual sense IVA que suposen els diversos conceptes de la factura per als anys 2016 i 2023, considerant el cas mencionat, és a dir, per un consum de 9 m³ mensuals i 27 m³ al trimestre.

Així doncs, no hi ha diferències significatives en la definició de l'estructura de la tarifa social des de la seva creació i fins a l'actualitat, però sí s'han millorat les condicions d'accés amb l'aplicació automàtica de la tarifa social i la gratuïtat en el canvi de nom del subministrament per a les famílies que disposen de l'IRER.

Pel que fa als imports descomptats, aquests han augmentat considerablement en la part corresponent al servei d'aigua, però el canvi més substancial ha estat en el descompte aplicat al cànon social de l'ACA, que ha passat a ser zero. Així doncs, per al cas d'una família amb tarifa i cànon social el 2023 pagaria aproximadament la meitat del que pagava el 2016.

Taula 11. Comparativa del cost de la factura mensual de l'aigua (sense IVA) del 2016 i actual, per un consum de 9 m³ i segons els descomptes aplicats. Font: Elaboració pròpia.

Típus tarifa	Concepte	2016	2023	Variació
General	Subministrament (quota servei, consum i gestió de comptador)	11,5285	11,3352	-1,68%
	Cànon ACA	4,3767	4,4424	1,50%
	Total	15,9052	15,7776	-0,80%
Tarifa social	Subministrament (quota servei, consum i gestió de comptador)	7,0988	5,1027	-28,12%
	Cànon ACA	4,3767	4,4424	1,50%
	Total	11,4755	9,5451	-16,82%
Tarifa i cànon social	Subministrament (quota servei, consum i gestió de comptador)	7,0988	5,1027	-28,12%
	Cànon ACA	3,5991	0	-100,00%
	Total	10,6979	5,1027	-52,30%

4.2. Requisits d'accés

4.2.1. Requisits d'accés a la tarifa social de l'aigua de Terrassa

Els requisits per poder disposar de la tarifa social es detallen en l'article 7 de l'ordenança 4.1, i es basen en el nivell de renda familiar com a únic criteri. Segons l'article, poden sol·licitar la bonificació els usuaris i titulars de contractes de subministrament per comptador d'aigua en règim d'ús domèstic 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 la tarifa social.
3. Disposar d'uns ingressos màxims pel conjunt de les persones que conviuen al mateix domicili, iguals o inferiors als que s'estableixen a la taula 12¹².
4. Que la persona sol·licitant, ni cap altre que visqui a l'habitatge, disposi d'altres immobles, propietats o immobles arrendats, excepte l'habitatge propi.

En el mateix article també s'indica que, en cas que els beneficiaris tinguin deutes pendents amb Taigua, aquests hauran d'adoptar un compromís de pagament del deute.

¹² Per calcular els ingressos s'utilitzaran els criteris de l'article 21 de l'Ordenança Fiscal General 1.1. En cas que la persona sigui reconeguda com a incomplidora de les seves obligacions, la tarifa social li serà denegada fins que aporti documentació de l'Agència Tributària relativa als seus ingressos i es comprovi que compleix els requisits.

Taula 12. Import màxim dels ingressos anuals de la unitat familiar per a disposar de la tarifa social de l'aigua. Font: Ajuntament de Terrassa.

Residents	Límits renda
1	11.154,82 €
2	15.616,75 €
3 o més	20.078,68 €

La bonificació s'aplicarà quan s'hagin comprovat i validat els requisits per accedir-hi, i amb un termini màxim de resolució de tres mesos des de la data de la sol·licitud. L'aplicació de la tarifa social es preveu per una durada d'un any, un cop passat aquest any l'Ajuntament ha de validar de nou el compliment dels requisits i es renovarà de forma automàtica en cas de complir-se. Aquest procediment és aplicable fins a un termini màxim de 4 anys, a partir dels quals, i segons s'indica al web de Taigua, cal fer una nova sol·licitud.

D'altra banda, des del 2020 s'aplica la tarifa social de forma automàtica a les llars que es troben en situació de RER en matèria de pobresa energètica, segons la Llei 24/2015. En aquests casos la bonificació s'aplica durant la vigència de l'informe emès per l'equip de Serveis Socials de l'Ajuntament en el que s'acredita la situació de risc residencial de les persones usuàries, i que té una validesa d'un any. En cas de persistir les mateixes condicions de pobresa energètica marcades per la Llei s'indica que cal sol·licitar la seva renovació als Serveis Socials de referència.

4.2.2. Requisits per a l'aplicació del Cànon Social de l'aigua

L'ACA estableix 4 casuístiques per a poder accedir a les bonificacions definides del cànon social de l'aigua. En tots els casos les persones beneficiàries han de ser persones físiques titulars d'un contracte domèstic de subministrament d'aigua (només a l'habitatge on estan empadronades) o titulars d'una captació de l'aigua, que es trobin en alguna de les circumstàncies següents:

1. Persones perceptores de pensions mínimes contributives: inclou perceptores d'una pensió mínima contributiva o SOVI per jubilació o viduïtat, sempre i quan tinguin una edat mínima de 60 anys, i perceptores d'una pensió mínima contributiva per incapacitat permanent. En tots els casos es fixa un límit en els ingressos mensuals de la unitat familiar, consistent en dues vegades el límit fixat per l'IRSC, incrementat en un 30% de l'IRSC per cada membre addicional a partir del segon, segons la següent taula:

Taula 13. Import màxim dels ingressos mensuals de la unitat familiar per a disposar del cànon social de l'aigua. Font: ACA.

Import màxim dels ingressos de la unitat familiar. IRSC: 614,65 €/mes (30%: 184,40 €/mes)	
Unitat Familiar	Límits mensuals
1 o 2 persones	1.229,30 €
3 persones	1.413,70 €
4 persones	1.598,09 €
5 persones	1.782,49 €
6 persones	1.966,88 €
n persones	$(IRSC * 2) + [(n-2)*(IRSC*0,30)]$

2. Famílies amb tots els seus membres en situació d'atur: sol·licitants que formin part d'una unitat familiar amb tots els seus membres en situació d'atur, sempre que els ingressos mensuals de la unitat familiar no superin en dues vegades el límit fixat per l'IRSC incrementat en un 30% per cada membre addicional a partir del segon, segons detall de la taula anterior.
3. Col·lectius d'especial protecció: considera els següents col·lectius:
 - Perceptors d'una pensió no contributiva per jubilació, jubilació per invalidesa i invalidesa.
 - Destinataris 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, Real Decreto Legislativo 1/2013).
4. Estar en situació de vulnerabilitat econòmica o RER: inclou aquelles persones i unitats familiars que acreditin amb un informe dels serveis socials de l'administració local competent la seva situació de vulnerabilitat o RER segons la normativa vigent¹³, és a dir, aquelles que tinguin uns ingressos inferiors a 2 vegades l'IRSC, si es tracta de persones que viuen soles, o uns ingressos inferiors a 2,5 vegades l'IRSC, si es tracta d'unitats de convivència, o uns ingressos inferiors a 3 vegades l'IRSC, en cas de persones amb discapacitats o amb dependència. En el cas que els ingressos siguin superiors a 1,5 vegades l'IRSC, cal un informe de serveis socials que acrediti el RER.

Taula 14. Taules amb els límits d'ingressos anuals per a obtenir l'IRER per al cas de Terrassa (zona A) per al 2023.

Font: <https://habitatge.gencat.cat>

Zona A	1 membre	2 membres	3 membres	4 o més membres
2 IRSC Persones que viuen soles	22.947,07 €			
2,5 IRSC Unitats de convivència		29.570,96 €	30.842,82 €	31.870,93 €
3 IRSC Persones amb discapacitat o dependència	34.420,60 €	35.485,15 €	37.011,40 €	38.245,11 €

Si es compleixen els requisits, la sol·licitud es considera correcta i la tarifa social del cànon 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.

4.2.3. Comparativa dels requisits per a l'aplicació de la tarifa social i del cànon social

Tot seguit es fa una comparativa entre els límits de renda establerts per l'ajuntament per accedir a la tarifa social, i els establerts per l'ACA per accedir al cànon social de l'aigua. Per això s'han considerat els límits de renda dels requisits 1 i 2 de l'ACA, així com els del requisit 4, coincidents en aquest últim cas amb els valors que utilitzen els serveis socials locals per emetre l'IRER segons les taules de l'IRSC, tenint en compte que Terrassa es troba a la zona A.

¹³ Article 10.5 de 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.

Taula 15. Taula comparativa dels límits de renda anuals per accedir a la tarifa i al cànon social de l'aigua. Font: elaboració pròpia.

	Límits renda aj. Terrassa per concedir tarifa social	Límits renda ACA per concedir cànon social		
		Requisit 1 i 2		Requisit 4 (informe vulnerabilitat)
		2 IRSC + 30% per més de 3 membres	2 IRSC per 1 membre i 2,5 IRSC per famílies (zona A)	Valor a partir del qual cal informe de serveis socials (1,5 IRSC zona A)
1 membre	11.154,82	17.210,20	22.947,07	17.210,30
2 membres	15.616,75	17.210,20	29.570,96	17.742,58
3 membres	20.078,68	19.791,73	30.842,82	18.505,70
4 membres	20.078,68	22.373,26	31.870,93	19.122,56
n membres	20.078,68	$(IRSC * 2) + [(n-2)*(IRSC*0,30)]*14$	31.870,93	19.122,56

S'observa, doncs, que els criteris de nivell de renda definits per l'ajuntament per tenir accés a la tarifa social són, en general, més restrictius que els establerts per a obtenir el cànon social de l'ACA. Per tant, i amb l'objectiu d'ampliar el nombre de llars que es podrien beneficiar d'aquesta mesura per a garantir el dret a l'aigua a la població vulnerable, es recomana adoptar aquests últims requisits per accedir a la tarifa social. En aquest cas, donat que cal la intervenció dels serveis socials municipals per a què les famílies amb baixos nivells d'ingressos puguin disposar de l'informe de vulnerabilitat, tal i com es recull en el requisit 4 per a l'obtenció del cànon social, caldria establir els mecanismes i recursos necessaris per a què aquest fet no suposi un limitant o un fre per a l'obtenció de la tarifa social.

4.3. Procediment per obtenir la tarifa i el cànon social

4.3.1. Descripció del procediment

Les unitats familiars o persones abonades que compleixin els requisits definits en el punt anterior poden fer una sol·licitud per acollir-se a la tarifa social d'abastament d'aigua. L'ens responsable de concedir o denegar aquesta tarifa és l'Ajuntament de Terrassa, i en concret el Servei de Medi Ambient i Sostenibilitat, pel que cal que les abonades s'adreixin a aquest servei per a fer la sol·licitud mitjançant un dels dos canals establerts:

- Per internet, a través del tràmit específic a la seu electrònica: <https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=7747>
- Presencialment, a les Oficines d'Atenció Ciutadana dels districtes, a les de l'àrea de Drets Socials i a les de l'àrea de Territori i Sostenibilitat.

Per a fer la sol·licitud cal aportar la instància de sol·licitud del tràmit, la darrera factura trimestral del subministrament d'aigua, així com l'autorització per a la consulta de dades a altres administracions públiques per a comprovar el nivell de renda de tots els residents majors de 18 anys.

D'altra banda, per a fer la sol·licitud d'accés al cànon social de l'aigua s'estableixen dos procediments diferenciats en funció de la casuística de les famílies sol·licitants:

- Les usuàries que disposin de l'IRER poden adreçar-se a Taigua per a fer-li arribar l'informe, i Taigua fa la gestió corresponent

amb l'ACA, organisme responsable d'atorgar aquesta bonificació. Això no exclou que les persones abonades puguin fer la sol·licitud directament a l'ACA, seguint els procediments establerts per aquest organisme.

- En la resta de casos, corresponents a abonades que compleixen els requisits 1, 2 i 3 d'accés al cànon social, la sol·licitud s'ha de fer directament a l'ACA, bé sigui a través del tràmit específic per internet, presencialment a les oficines de les demarcacions territorials de l'ACA o a les oficines territorials d'atenció ciutadana de la Generalitat¹⁴, o bé per correu postal a les adreces anteriors.

Pel que fa a la documentació que cal aportar per a sol·licitar el cànon social, l'ACA estableix que si el tràmit es fa en línia no cal adjuntar documentació, però l'usuària haurà de marcar la casella del formulari que autoritza l'ACA a realitzar les consultes necessàries als organismes competents amb la finalitat de verificar les dades presentades. Si el tràmit es fa de forma presencial o per correu postal cal aportar la documentació justificativa que la persona sol·licitant pertany al col·lectiu que possibilita l'aplicació de la tarifa social del cànon de l'aigua¹⁵.

Així doncs, per al cas d'una família de Terrassa que compleixi els requisits per a sol·licitar la tarifa i el cànon social cal que s'adrexi a diferents organismes per a fer els tràmits: l'Ajuntament per la tarifa, l'ACA pel cànon, o Taigua en cas de disposar d'informe RER. Aquest tractament parcial de les bonificacions a aplicar en la mateixa factura afavoreix que aquestes no acabin arribant als col·lectius que tenen dret a gaudir-ne.

També cal tenir en compte que els col·lectius als que s'adrecen aquestes bonificacions són els que poden tenir més dificultats d'accés a eines digitals o als coneixements necessaris per a fer aquests tràmits per via telemàtica, pel que sempre s'hauria de garantir l'atenció presencial per a la tramitació d'ambdós ajuts, sense necessitat de desplaçar-se fora del municipi.

Per a revertir aquesta situació es proposa que la via d'accés a les dues bonificacions, tarifa i cànon social, sigui la mateixa, independentment que l'organisme responsable d'atorgar-les sigui diferent. De fet, el tràmit telemàtic de l'ACA per a la sol·licitud del cànon social ja preveu que aquesta gestió la puguin fer els serveis socials municipals i les companyies subministradores. Per tant, es podrien plantejar diverses vies d'accés on les persones usuàries haurien d'adreçar-se per a fer els dos tràmits simultàniament: a través del punt d'atenció de Taigua, dels serveis socials municipals o de l'OFIMAPE.

4.3.2. Procediment per obtenir l'informe RER

Un dels motius que dona dret a accedir a la tarifa i al cànon social és disposar de l'IRER segons la Llei 24/2015, emès per l'equip de Serveis Socials de l'Ajuntament. Per tal de fer aquest tràmit les famílies que es trobin en aquesta situació han d'adreçar-se a les oficines de Serveis Socials per a poder fer el tràmit de manera presencial, o bé a través del tràmit telemàtic disponible a la seu electrònica de l'ajuntament.

Entre la documentació que es sol·licita hi ha la presentació d'una factura impagada, o bé l'avís de tall del servei, a banda dels requisits corresponents als límits de renda establerts en la Llei 24/2015. Cal dir, però, que la Llei no estableix el requisit d'haver impagat factures de subministrament, i de fet en altres municipis no es requereix aportar aquesta documentació per a poder obtenir l'informe. Per tant, caldria revisar aquest requeriment i evitar que les famílies hagin de deixar de pagar una factura, acumulant deute, per poder disposar de l'informe de vulnerabilitat.

4.3.3. Publicitat i difusió de les bonificacions

El reglament del servei públic d'aigua de Terrassa estableix en l'article 12 que l'ens gestor posarà a disposició dels usuaris una pàgina web on figurin les prestacions patrimonials de caràcter públic no tributàries vigents en cada moment, normativa d'aplicació, (...), i en general, tota aquella informació que l'Ajuntament cregui d'interès per als usuaris.

¹⁴ Presents a les capitals de província de Catalunya, així com a les Terres de l'Ebre.

¹⁵ El detall dels requisits i procediments segons les 4 casuístiques definides per l'ACA per accedir al cànon social de l'aigua es poden trobar a: <https://aca.gencat.cat/ca/tramits/tramits-temes/Tarifa-social-del-canon-de-laigua>

Complint aquest article al web de Taigua es disposa de la informació relativa a la tarifa i al cànon social en un apartat específic titulat “Ajuts socials i bonificacions”¹⁶, al que també s’hi accedeix des d’un banner a l’inici de la pàgina web. En aquest apartat s’explicita breument en què consisteixen les bonificacions i hi ha l’enllaç al tràmit de la seu electrònica de l’Ajuntament de Terrassa, així com al de l’ACA per al cas del cànon social.

D’altra banda, Taigua participa de forma mensual en el programa de ràdio municipal “El submarí”, des d’on també, en algunes d’aquestes emissions, s’ha informat a la ciutadania de l’existència de la tarifa i el cànon social i la manera de sol·licitar-los. Aquestes emissions es troben disponibles al web de Taigua¹⁷.

Ara bé, per accedir a aquesta informació és necessari l’accés, per part de les persones usuàries, a mitjans digitals. En aquells casos en que les famílies es dirigeixen a les oficines de Taigua sí que reben la informació per part del servei d’atenció, però és possible que hi hagi casos en què les persones abonades no coneguin l’existència de la tarifa i el cànon social de l’aigua, pel que difícilment buscaran informació relativa a aquests ajuts, bé sigui a través del web o presencialment a les oficines de Taigua o de Serveis Socials. Per tant, seria necessari fer una tasca de difusió d’aquests ajuts mitjançant una campanya comunicativa en diversos suports per a garantir que la informació arriba a la ciutadania de Terrassa. Com a part de la campanya es pot incloure aquesta informació a la mateixa factura de l’aigua, mantenint-la fins i tot de forma permanent.

4.4. Llars acollides a la tarifa social

4.4.1. Dades d’abonats amb tarifa social

Segons dades proporcionades per l’Ajuntament i per Taigua, les famílies beneficiàries de la tarifa social sobre la factura d’aigua d’ús domèstic eren, a data 31 de desembre del 2022, 2.284. El 2019, primer any de gestió de l’empresa pública, el nombre d’abonats que disposaven de la tarifa social a 31 de desembre va arribar als gairebé 2.500. No es disposa d’aquesta informació per als anys anteriors corresponents a l’etapa de gestió de MINA.

Analitzant les dades que hi ha disponibles des del 2019 i fins al 2021, la informació relativa al nombre de llars que disposen de la tarifa social, així com de les factures realment bonificades i dels imports destinats són les següents:

Taula 16. Dades relatives al nombre d’abonats amb tarifa social, factures i imports bonificats fins a 31/12/2021. Font: elaboració pròpia a partir de dades de l’ajuntament.

	2019	2020	2021
Abonats amb tarifa social aprovada	2.492	2.460	2.407
Abonats que s’han beneficiat de la tarifa social	2.010	1.817	1.883
Factures emeses d’abonats amb tarifa social aprovada	10.203	10.415	9.979
Factures d’abonats efectivament bonificades	8.152	7.700	7.394
Import total bonificat (€)	108.905,89 €	108.006,86 €	103.823,05 €
Nombre de factures efectivament bonificades per llar	4,06	4,24	3,93
Import destinat per factura efectivament bonificada	13,36 €	14,03 €	14,04 €
Import anual destinat per abonat beneficiari	54,18 €	59,44 €	55,14 €

¹⁶ <https://taigua.cat/ajuts-socials-i-bonificacions-2/>

¹⁷ <https://taigua.cat/banc-media/>

Tal i com s'observa en el quadre anterior, hi ha una diferència entre el nombre d'abonats que tenen la tarifa social concedida, i aquells que realment en gaudeixen per no sobrepassar el segon tram de consum en les seves factures. En el cas de les famílies que realment s'han beneficiat del descompte, el nombre de factures bonificades durant un any és al voltant de 4, per tant totes les factures emeses, i l'import destinat per factura en aquest període ha estat d'entre 13 i 14 €. L'import anual que Taigua destina per família beneficiària, doncs, és d'uns 55 euros per any, i suposa una mica més de 100.000 euros anuals.

Analitzant el nombre de població que disposa d'aquest ajut en relació a la població total del municipi, utilitzant l'indicador de nombre de llars per cada 1.000 habitants, així com el percentatge respecte el total d'abonats d'ús domèstic, obtenim els següents valors:

Taula 17. Nombre d'abonats beneficiaris de la tarifa social de l'aigua i comparativa respecte el total de la població. Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Ajuntament de Terrassa.

	2019	2020	2021	2022
Abonats amb tarifa social aprovada	2.492	2.460	2.407	2.284
Llars amb tarifa/1.000hab (aprovades)	11,12	10,98	10,74	10,19
% de llars amb tarifa social sobre abonats ús domèstic	2,73%	2,69%	2,63%	2,50%
Abonats que s'han beneficiat de la tarifa social	2.010	1.817	1.883	N.D.
Llars amb tarifa/1.000hab (beneficiades)	8,97	8,11	8,40	N.D.
% de llars amb tarifa social sobre abonats ús domèstic	2,20%	1,99%	2,06%	N.D.

Pel que fa a l'evolució del nombre de sol·licituds rebudes i aprovades anualment des de l'inici de l'aplicació de la tarifa social, destaca el fet que a partir dels anys 2018-2019 s'ha produït una reducció en el nombre de sol·licituds rebudes, així com també en el nombre de sol·licituds aprovades respecte les rebudes. Aquest fet es pot observar a la següent taula, on s'ha marcat en blau les dades corresponents a l'etapa de gestió de Taigua.

Taula 18. Sol·licituds d'accés a la tarifa social rebudes, aprovades i denegades fins al 2021. Font: Ajuntament de Terrassa.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Total
Sol·licituds rebudes i tramitades	785	1.068	1.037	1.344	1.018	842	697	552	650	7.993
Sol·licituds aprovades	507	663	911	1.132	802	598	477	307	381	5.778
Sol·licituds denegades	278	405	126	212	216	244	220	245	269	2.215
% de sol·licituds aprovades respecte rebudes	65%	62%	88%	84%	79%	71%	68%	56%	59%	72%

El principal motiu de denegació en aquest període correspon a no complir els requisits de renda establerts (80%), seguit del fet que manca aportar la documentació que justifica la situació que permetria gaudir de la tarifa social (14%). L'empadronament en el domicili del subministrament no sembla ser un problema que afecti a moltes famílies sol·licitants, ja que han estat molt baixes les denegacions de tarifa social per aquest motiu (1%).

Taula 19. Motius de denegació d'accés a la tarifa social del 2019 al 2021. Font: Ajuntament de Terrassa.

Motius de denegació	2019	2020	2021
Supera límit de renda	187	181	217
No empadronat a l'adreça de subministrament	5	1	1
Manca documentació	10	49	41
No comptador individual	18	14	10
TOTAL	220	245	269

La desagregació per gènere de les persones titulars sol·licitants de la tarifa social es recull des de l'any 2020. Analitzant les dades dels anys 2020 i 2021 s'observa que dues terceres parts de les sol·licituds rebudes són realitzades per dones, fet que evidencia la feminització de la pobresa hídrica també a Terrassa.

Una altra dada recollida des del 2020 és la tipologia de les famílies sol·licitants, i que en un 20% dels casos es tracta de famílies monoparentals, i d'aquestes en més del 90% dels casos són monomarentals.

Taula 20. Desagregació de sol·licituds de tarifa social per gènere i tipologia de família del titular. Font: Ajuntament de Terrassa.

Sol·licituds Tarifa Social	Gènere del titular		Famílies monoparentals
	Any 2020		
aprovades	dona	203	66
	home	104	2
	Total	307	68
denegades	dona	151	35
	home	94	4
	Total	245	39
	Any 2021		
aprovades	dona	259	71
	home	122	3
	Total	381	74
denegades	dona	171	44
	home	98	3
	Total	269	47

4.4.2. Dades d'abonats amb Cànon Social

Segons dades facilitades per l'ajuntament i Taiguà, a 31 de desembre del 2022, constava que 446 abonats del servei d'abastament de Terrassa disposaven de l'IRER, i per tant aquests abonats es beneficiaven de la tarifa i del cànon social de l'aigua. Si bé aquest nombre ha crescut des del 2019 encara continua sent molt baix, i no arriba ni al 0,50% del total d'abonats domèstics del municipi, o l'equivalent a 2 llars per cada 1.000 habitants.

Taula 21. Nombre d'abonats beneficiaris del cànon social de l'aigua pel fet de disposar de l'informe de vulnerabilitat. Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Ajuntament de Terrassa.

Usuaris amb risc d'exclusió residencial	2019 (31/12/2019)	2020 (31/12/2020)	2021 (31/12/2021)	2022 (31/12/2022)
Nombre d'abonats amb informe RER	376	273	379	446
Llars amb cànon social per cada 1.000 hab	1,68	1,22	1,69	1,99
% de llars amb cànon social sobre abonats ús domèstic	0,41%	0,30%	0,41%	0,49%

D'altra banda, a 31 de desembre de 2022, i segons dades facilitades per l'ACA, a Terrassa hi havia 1.140 abonats que disposaven del cànon social de l'aigua. D'aquests, en més del 88% dels casos (1.005 llars) disposaven d'informe de vulnerabilitat, mentre que la resta de casuístiques establertes per l'ACA per acollir-se al cànon social tenien una representació molt menor: 4,8% famílies amb tots els membres a l'atur, 3% de famílies perceptores de pensions contributives, 2% perceptores de pensions no contributives, i el 2% pertanyia a altres col·lectius d'especial protecció.

S'observa, doncs, una diferència considerable entre les dades aportades per l'ACA i les de l'Ajuntament i Taiguà, i cal dir, tal i com es fa palès més endavant, que aquesta diferència en la informació proporcionada per les dues administracions no es produeix només en el cas de Terrassa. En el moment de publicar aquest estudi no s'han pogut determinar els motius d'aquestes diferències, tot i que és evident que caldria harmonitzar les dades disponibles en les administracions implicades en la gestió del cànon social.

Tant en el cas de considerar les dades aportades per l'Ajuntament, com les aportades per l'ACA, el nombre de llars que disposen del cànon social de l'aigua és molt menor que el de les llars que disposen de la tarifa social. Tenint en compte que els límits de renda són més alts per a l'obtenció del cànon es pot afirmar que, a Terrassa, aquesta bonificació no arriba a les famílies a qui hauria d'arribar. Caldria analitzar els motius d'aquesta situació, entre els que pot haver-hi el desconeixement de l'existència de la bonificació, la dificultat per realitzar el tràmit de sol·licitud, o la dificultat per a l'obtenció de l'informe RER, document necessari per a justificar el compliment dels requisits per al cas de llars en situació de vulnerabilitat econòmica, i que constitueix el motiu principal de concessió del cànon social a nivell de tots els municipis de Catalunya¹⁸.

4.4.3. Comparativa amb el nombre d'abonats amb tarifa i cànon social d'altres municipis

Per tal de valorar la cobertura de la tarifa i el cànon social a Terrassa, s'ha comparat amb dades d'altres municipis catalans utilitzant com a indicadors el percentatge de llars amb tarifa o cànon social respecte el nombre d'abonats domèstics, i el nombre de llars per cada 1.000 habitants.

Per a fer la comparació s'ha utilitzat la informació disponible de dues fonts: d'una banda s'han obtingut les dades corresponents al

¹⁸ Segons les dades facilitades per l'ACA a 31 de desembre de 2022 més del 75% de les llars de Catalunya amb cànon social disposaven d'informe de vulnerabilitat.

2022 de les companyies subministradores del servei d'aigua¹⁹, i de l'altra s'han fet servir les dades facilitades per l'ACA per al mateix període. Tal i com es pot veure a la següent taula, i com ja s'apuntava en el punt anterior, les dades proporcionades són divergents en tots els municipis, tot i que és a Terrassa on la diferència és més acusada.

Cal tenir en compte que per als altres municipis analitzats els requisits per a obtenir la tarifa social coincideixen amb els del cànon social de l'ACA. Per tant, els valors dels indicadors que es mostren a la següent taula per al cas de Barcelona, El Prat de Llobregat, Mataró i Reus serveixen per valorar tant la cobertura de la tarifa social com la del cànon social en aquests municipis.

Taula 22. Nombre d'abonats de diversos municipis beneficiaris del cànon social de l'aigua el 2022. Font: Elaboració pròpia a partir de dades de les entitats subministradores i de l'ACA.

Municipi	Abonats amb cànon social	Abonats amb Informe de Vulnerabilitat	% d'Abonats amb Informe de Vulnerabilitat	% d'Abonats amb cànon social sobre abonats domèstics	Llars amb cànon social/1.000 hab
El Prat de Llobregat- dades APSA	1.265	1.084	85,69%	4,95%	19,45
El Prat de Llobregat- dades ACA	1.135	900	79,30%	4,44%	17,45
Barcelona- dades ABEMCIA (*)	30.460	N.D.	N.D.	3,92%	18,62
Barcelona- dades ACA	33.867	24.273	71,67%	4,36%	20,70
Mataró -dades AMSA	1.631	1.025	62,84%	3,12%	12,65
Mataró -dades ACA	1.271	752	59,17%	2,43%	9,86
Reus- dades Aigües Reus	794	485	61,08%	1,64%	7,44
Reus- dades ACA	737	528	71,64%	1,53%	6,90
Terrassa- dades Taigua	446	446	100,00%	0,49%	1,99
Terrassa- dades ACA	1.140	1.005	88,16%	1,25%	5,09

(*) La dada corresponent al nombre d'abonats amb cànon social de Barcelona s'ha extret del web d'ABEMCIA

Comparant els indicadors de la taula anterior per als 4 municipis analitzats veiem que és a Terrassa on hi ha una menor cobertura del cànon social respecte la població del municipi, tant en el cas de considerar les dades aportades per Taigua com les aportades per l'ACA, i a molta distància d'alguns dels municipis com el Prat de Llobregat, Barcelona o Mataró.

Per al cas de la tarifa social de l'aigua, l'any 2022 la tenien aprovada 10,19 llars per cada 1.000 habitants, i representava el 2,50% dels abonats domèstics de Terrassa (veure taula 17). Aquests valors són més coherents amb els de la resta de municipis de la taula anterior, i per als que el valor dels dos indicadors analitzats és el mateix tant per al cànon com per a la tarifa social. Tot i això, hi ha municipis on la cobertura de la tarifa social és més alta, i fins i tot gairebé dobla els valors de Terrassa.

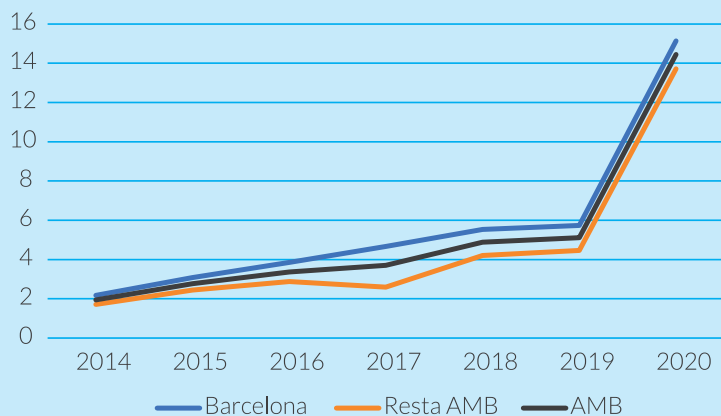
D'altra banda també es disposa de les dades relatives a la cobertura de la tarifa social dels municipis de l'AMB del 2018 al 2020, en els que s'observa que els valors fins al 2019 eren més baixos que els de Terrassa, de l'ordre de 5 llars/1.000 hab, però a partir del 2020 es triplica el nombre de llars beneficiades arribant a les 14,43 llars/1.000 hab, tal i com es veu en el quadre següent. Aquest canvi succeeix perquè, segons l'Institut d'Estudis Regionals i Metropolitans de Barcelona (IERMB), "a partir del 2020 a totes les famílies vulnerables amb IRER dels serveis socials o qualsevol altra que requereixi especial protecció se'ls hi aplica la tarifa social."²⁰

¹⁹ Per al cas de Barcelona s'han fet servir les dades d'abonats que disposen de tarifa social publicades al web de la companyia subministradora, ABEMCIA. Per això en aquest cas no es pot garantir que les dades siguin del 2022.

²⁰ Indicadors de pobresa hídrica a l'àrea metropolitana de Barcelona. Importància dels enfocaments micro" Àrea de Sostenibilitat Urbana, Institut d'Estudis Regionals i Metropolitans de Barcelona. desembre 2021.

Taula 23. Llars beneficiàries de la Tarifa Social a l'àmbit de l'AMB (llars/1.000 habitants). Font: Institut d'Estudis Regionals i Metropolitans de Barcelona.

	Llars			Llars / 1.000 habitants			Llars / 1.000 contractes		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Barcelona	8.970	9.393	25.189	5,54	5,74	15,14	11,66	12,20	32,66
Resta AMB	6.461	6.933	21.621	4,18	4,44	13,69	10,48	11,20	34,44
AMB	15.431	16.326	46.810	4,87	5,11	14,43	11,13	11,75	33,45



A Terrassa, l'aplicació de la tarifa social de forma automàtica a les llars RER es fa des del 2020, pel que si es fa l'analogia amb el que ha succeït a l'AMB, i segons el citat estudi de l'IERMB, a partir d'aquest moment el nombre d'abonats amb tarifa social hauria d'haver augmentat. Podria ser, doncs, que hi hagués abonats amb dret a disposar de la tarifa social als que no arriba aquesta bonificació.

Tenint això en compte, així com la molt baixa cobertura del cànon social al municipi, seria necessari fer una tasca de difusió d'aquests dos ajuts tal i com ja s'ha indicat anteriorment, de manera que la informació pugui arribar a la ciutadania de Terrassa i es faci aflorar aquella població que té dret a acollir-s'hi.

5. Endeutament i ajuts d'urgència social

5.1. El nivell d'endeutament a Terrassa

Malgrat la Llei 24/2015 no ho desenvolupa, molts municipis han establert procediments per la condonació²¹ del deute de les usuàries que acrediten la situació RER. Eixugar els deutes al gruix de població en situació de RER representa concedir una oportunitat per començar de zero amb el pagament dels rebuts d'aigua.

El Reglament del servei municipal d'aigua de Terrassa no contempla cap mecanisme per a la condonació del deute de les usuàries en situació de RER. Sí que estableix a l'article 25 de procediment de suspensió que l'Ens gestor no podrà realitzar talls de subministrament sense comprovar prèviament la situació de vulnerabilitat mitjançant la sol·licitud de l'IRER i que s'ha de posar en contacte amb els Serveis Socials municipals en el cas de persones amb RER i/o situacions de vulnerabilitat que tinguin deutes acumulats o que hagin d'adequar les seves instal·lacions per tal de mantenir la recepció del servei.

L'article 76 del Reglament estableix el procediment de constrenyiment²² per abordar les situacions d'endeutament. El constrenyiment s'inicia quan no es fa efectiu el pagament del rebut dins dels primers 30 dies des de la seva presentació. L'apartat 2 de l'article 10 de l'Ordenança 4.1 defineix el procediment de constrenyiment en els casos on les prestacions no s'hagin establert en el termini esmentat i estableix que és l'Ajuntament de Terrassa l'encarragat de dur a terme la recaptació. Malgrat ni el reglament ni l'ordenança ho especifiquin, per a les usuàries en situació RER i vulnerabilitat el procediment de constrenyiment no aplica.

Abans d'entrar a la via de constrenyiment, totes les usuàries del servei tenen la possibilitat d'ajornar els rebuts d'aigua. Aquesta mesura s'hereta de l'època anterior a la Llei 24/2015, quan a partir de dues factures ajornades es procedia a tallar el subministrament. Cal tenir en consideració que un ajornament no és un impagament, sinó que representa posposar la data a partir de la qual si el rebut segueix impagat entra a constrenyiment.

A través de les entrevistes a Taigua i Medi Ambient hem sabut que Taigua cobreix l'import del cànon de l'aigua dels rebuts impagats, sense discriminar entre llars en situació RER o no.

5.1.1. Anàlisi dades sobre endeutament

A 14/11/2022, hi ha un total de 224 abonades en situació de vulnerabilitat acreditada que tenen més de dues factures impagades. Tanmateix, les abonades acreditades com a RER amb més de dues factures impagades són només el 10% del total d'abonades del sector domèstic amb més de dues factures impagades. El percentatge d'abonades amb factures impagades sobre el total d'abonades és del 7,8%.

Més del 68% de les abonades amb factures impagades tenen una o dues factures impagades. Del total d'abonades amb factures impagades, la gran majoria, el 92% del total, no és vulnerable o no té reconeguda la situació de vulnerabilitat.

És notable el nombre d'abonades en situació d'endeutament crònic, és a dir que tenen més de 3 factures impagades, que representen un any de facturació. Sobre el total d'abonades amb factures impagades, el 22% es troba en situació d'endeutament crònic, mentre que només és del 3% per al total d'abonades en situació RER.

Tenir factures impagades implica generar situacions d'endeutament per a les usuàries, però també per a Taigua que té prohibit realitzar talls de subministrament al sector domèstic, sense discriminar entre abonades en situació de vulnerabilitat o no, malgrat el Reglament del servei no ho estableixi.

El procediment de constrenyiment, que no aplica a abonades en situació de vulnerabilitat, ajuda a Taigua a recuperar part del deute.

²¹ Acord entre creditor i deutor segons el qual el primer renuncia dels seus drets a favor del segon.

²² Procediment pel qual s'efectua el cobrament dels deutes vençuts i no satisfets en el període voluntari de pagament.

Tot i així, el nivell d'endeutament de Taigua se situa per sobre del milió i mig d'euros, i és una de les majors preocupacions de l'operador públic.

Taula 24. Número de factures impagades al sector domèstic per a usuàries acreditades com a vulnerables i no vulnerables a 14/11/2022. Font: elaboració pròpia amb dades de Medi Ambient i Taigua.

núm factures impagades	RER	altres	total
1	239	3549	3788
2	86	1000	1086
4	44	389	433
8	9	93	102
1 o més	549	6555	7104
més de 2	224	2006	2230
més de 3	166	1390	1556

Taula 25. Nivell d'endeutament de Taigua per a l'últim trimestre de 2019, 2020, 2021 i segon trimestre de 2022. Inclou tots els sectors i segons Taigua el domèstic és el que més pes suposa. Font: elaboració pròpia a través de la petició d'informació a Medi Ambient i Taigua.

	2019 4T	2020 4T	2021 4T	2022 2T
deute sense últim mes facturat	1.276.485,00 €	2.032.012,00 €	2.377.253,00 €	2.467.789,00 €
deute en via constrenyiment	572.773,00 €	1.259.782,00 €	1.730.056,00 €	1.840.564,00 €
cobrat per constrenyiment	38.077,00 €	428.100,00 €	1.129.905,00 €	1.471.752,00 €
deute després de constrenyiment	1.238.408,00 €	1.603.912,00 €	1.247.348,00 €	996.037,00 €
deute que no entra a constrenyiment	703.712,00 €	772.230,00 €	647.197,00 €	627.225,00 €
deute net	1.942.120,00 €	2.376.142,00 €	1.894.545,00 €	1.623.262,00 €

El deute total de les usuàries en situació de vulnerabilitat pel període 2019-2022 és de 489.371 €, i representa el 30% del deute net de Taigua del segon trimestre de 2022. Això demostra que el deute provinent de les persones en situació acreditada de vulnerabilitat no és la principal font del deute de l'operador. De totes formes, el nombre d'abonats amb RER no arriba al 0,5% de tots els abonats del sector domèstic. Aquest número és cinc vegades més baix que el que trobem a Mataró.

Taula 26. Abonades en situació de vulnerabilitat, factures impagades i import del deute per als anys 2019, 2020, 2021 i 2022.
Font: elaboració pròpia amb dades de la petició d'informació a Medi Ambient i Taigua.

	2019	2020	2021	2022
abonats amb informe RER	376	273	379	446
abonats amb RER amb factures impagades	295	229	316	353
núm factures impagades	913	1127	2059	2699
import total deute procedent d'abonats amb RER (€)	64.431,00 €	82.931,00 €	146.129,00 €	195.880,00 €
Import promig per factura	70,57 €	73,59 €	70,97 €	72,58 €
Núm. mig de factures respecte nombre d'abonats RER	2,4	4,1	5,4	6

L'impacte del deute sobre les abonades RER en termes de nombre mig de factures per abonada ha anat creixent en el període 2019-2022, passant de 2 factures impagades per abonada RER l'any 2019 a 6 factures impagades l'any 2022.

La mitjana de l'import de les factures impagades és força constant i se situa al voltant dels 71€ de mitjana. Caldria analitzar amb deteniment les casuístiques que s'hi donen per detectar per què malgrat ser RER, i suposadament gaudir de les bonificacions de la tarifa social i el cànon social, no poden fer front al pagament dels rebuts.

5.2. Ajuts d'urgència de Serveis Socials

El Reglament municipal per a la prestació d'ajuts d'urgència social de l'Ajuntament de Terrassa aprovat el març de 2021 regula el conjunt d'ajuts adreçats a pal·liar necessitats socials i econòmiques d'urgència social per a aquelles persones i unitats familiars o de convivència, empadronades o residents a Terrassa, i en situació de vulnerabilitat social.

Dintre del ventall d'ajuts que ofereix el Reglament, es contemplen prestacions per a garantir els subministraments bàsics (aigua, gas, electricitat i butà) i el correcte funcionament de les instal·lacions bàsiques així com l'alta de consum d'energia elèctrica, l'escomesa d'aigua o la contractació del gas en l'habitatge habitual. Aquests ajuts s'atorguen directament a l'Ens gestor del subministrament i serveixen per cobrir deutes, reparacions i altes del servei.

Els ajuts al pagament dels subministraments bàsics són temporals i extraordinaris, és a dir que no són prorrogables any rere any. Pel cas del subministrament d'aigua, són de quantia variable i el seu import depèn del resultat de procés de valoració i sempre serà un percentatge respecte les dotacions màximes que es presenten a continuació.

Taula 27: Quantia màxima de les prestacions per al subministrament d'aigua. Font: elaboració pròpia a partir de l'annex 5 del Reglament municipal d'ajuts d'urgència social de Terrassa.

En concepte de deutes	350 €/any/per unitat familiar de convivència
En concepte de reparacions pel correcte funcionament i altes	700 €/any/per unitat familiar de convivència

5.2.1. Requisits

Els requisits per a l'obtenció d'ajuts d'urgència social són els següents:

- Ser major d'edat o estar emancipat legalment.
- Estar empadronat/da a Terrassa²³.
- La unitat de convivència de la persona sol·licitant no pot superar els següents ingressos nets²⁴:
 - Per un membre de la llar: 1,4 IRSC mensual.
 - Per a cada membre de la unitat de convivència: 0,56 IRSC.
 - Ingressos màxims de la unitat de convivència: $(IRSC \times 1,4) + (IRSC \times 1,4 \times 0,4 \times (n-1))$.
- No disposar d'altres béns immobles diferents a l'habitatge habitual en qualitat de propietari, posseïdor o usufructuari, llevat de situacions acreditades de separació, divorci o altres anàlogues en què s'hagi assignat judicialment el dret d'ús i gaudi de l'habitatge familiar a l'altre cònjuge o parella.
- No disposar de rendes d'activitat econòmica ni de capital que proporcionin recursos alternatius suficients per atendre la necessitat per a la qual se sol·licita l'ajut econòmic.
- No tenir accés a prestacions econòmiques atorgades per altres administracions que puguin cobrir la necessitat sorgida.

5.2.2. Procediment de concessió

Les sol·licituds de les prestacions es poden exercir d'ofici (en casos excepcionals i justificats) o a instància de la beneficiària. Serveis Socials és qui s'encarrega del procediment de valoració i concessió. S'avalua la situació econòmica i amb els indicadors de baremació social i econòmica que estableix l'annex 1 i 2 del Reglament s'obté l'expedient final, que ha de ser aprovat per l'Ajuntament en un termini màxim d'un mes. El procés de valoració es basa en un 70% en la valoració econòmica i en un 30% en la valoració de situació d'especial vulnerabilitat²⁵.

El termini màxim per resoldre i notificar la resolució serà d'un mes a comptar a partir de la data en què la sol·licitud de l'ajut hagi entrat a l'Ajuntament. Transcorregut el termini i sense que s'hagi emès resolució i sense que hagi estat notificada, s'entén com a desestimada per silenci administratiu.

5.2.3. Anàlisi dades

Malgrat només hem obtingut dades respecte els ajuts destinats a cobrir deutes, es pot concloure que la cobertura d'aquests ajuts és molt baixa, sobretot si tenim present el número de d'abonades RER amb deute (353 abonades pel 2022). Tanmateix, l'import mig de l'ajut és considerable, encara més si el comparem amb l'import mig de les factures de les abonades RER amb deutes (71 € de mitjana per rebut).

²³ No és un requisit per als ajuts d'urgència, i els subministraments bàsics entren dintre d'aquesta categoria segons l'article 2.1. del Reglament. En aquests casos, es valoraran aquelles situacions excepcionals que dificultin l'empadronament per les prestacions d'urgència.

²⁴ Es consideren els ingressos percebuts durant els 3 mesos anteriors a la data de sol·licitud. Els ingressos nets són tots els ingressos descomptant les despeses d'accés a l'habitatge habitual. Els ingressos nets de la unitat familiar de convivència s'obtenen de la suma dels ingressos de tots els membres dividits per 3.

El màxim de despesa mensual deduïble (lloguers i hipoteques) és el valor de l'IRSC mensual.

Si la persona beneficiària té reconegut un grau de discapacitat igual o superior al 33% i està en situació laboral activa, dels ingressos obtinguts com a rendes del treball d'aquesta activitat laboral se n'ha de considerar únicament el 50%.

²⁵ Per a la baremació de situació d'especial vulnerabilitat es té en compte si hi ha famílies nombroses; famílies monomarentals/monoparentals; unitats familiars amb mesures administratives en matèria de protecció d'infància i/o adolescència; discapacitat i/o dependència d'algun membre de la unitat familiar; condició de víctima de violència masclista i/o de gènere; altres ítems específics i complementaris.

Taula 28: Beneficiàries i import total dels ajuts d'urgència social destinats a cobrir els deutes d'aigua. Font: Elaboració pròpia a través de la petició d'informació a Serveis Socials i l'Ajuntament (dades en blau clar) i informació de les memòries de Serveis Socials i OFIMAPE (dades en blau fosc).

	2014	2015*	2016*	2017**	2018*	2019	2020	2021	2022
persones o unitats de convivència beneficiàries de SS		ND	ND	ND	61	20	6	11	8
ajuts econòmics per deutes d'aigua SS (€)		52.109,81	46.910,32	35.279,26	9.495,19	2.843,2	832,92	2.714,14	1.890,59
Import promig de l'ajut de SS per beneficiària (€)						142,16	138,82	246,74	236,32
famílies beneficiades del Fons Socials MINA	372	662	977	1072	1004				
aportació Fundació MINA (€)	4.206,48	12.501,39	20.398,82	24.518,58	23.220,49				

* Les dades de 2015, 2016 i 2018 s'han extret de la memòria de Serveis Socials dels anys respectius. Només s'ha inclòs la part corresponent al pagament dels deutes del servei d'aigua i no les altes de subministrament donat que no es discrimina entre serveis.

** Les dades de 2017 s'han extret de la memòria de 2019 d'OFIMAPE.

Els ajuts que destina Serveis Socials al servei d'aigua han anat disminuint des de 2014, amb un lleuger increment a partir de l'any 2021. De l'any 2014 al 2018, quan operava MINA, existia el Fons de Solidaritat, que va arribar a aportar uns 84.845,76 €. La contribució tant de Serveis Socials com de MINA havia aportat de mitjana uns 56.000 € de 2015 a 2018. Amb l'entrada de Taigua el 2019 no es crea cap fons de solidaritat ni s'incrementa el pressupost de Serveis Socials per arribar a la mitjana dels 56.000€ anuals, generant una mancança de 53.000 € anuals necessaris per solventar una situació d'endeutament que ha quedat palesa més amunt. Cal recordar que l'article 6.3 de la Llei 24/2015 apunta a la necessitat d'impulsar ajuts a fons perdut per a les persones i unitats familiars en situació de RER, com són els fons de solidaritat dels operadors.

Per últim, volíem apuntar al fenomen de feminització de la pobresa que es repeteix amb els ajuts d'urgència social. De la memòria de 2018 de Serveis Socials es desprèn que de 61 ajuts concedits, 43 s'havien concedit a dones (és a dir més del 70% sobre el total d'ajuts).

6. Transparència i accés a la informació

L'article 5.2. del Reglament del servei reconeix la importància de la transparència i accés a la informació com a eines necessàries per al control públic i la fiscalització de la tasca del servei públic. Citant textualment l'article *Per facilitar la transparència i arribar al nivell adequat de participació, educació, formació, comunicació, rendició de comptes i control públic i la creació d'un nou imaginari col·lectiu sobre l'aigua, es fa necessari el lliure accés de la ciutadania, a través de diversos canals, a tota la informació del servei que no estigui subjecta a protecció en els termes legals, en el marc de la Llei de transparència, accés a la informació pública i bon govern, o altra normativa que li sigui d'aplicació. L'Ajuntament aprovarà els manuals, procediments i protocols que han de determinar la informació a què la ciutadania ha de tenir accés, la periodicitat amb què s'han de publicar i els canals i formats de presentació.* Malauradament, després de 4 anys de funcionament de Taigua encara no existeix una protocol·lització de la garantia del dret d'accés a la informació pública.

Al seu torn, la disposició transitòria 5 del Reglament estableix que en el termini d'un any des de l'entrada en vigència del Reglament (abril de 2018), l'Ajuntament procediria a la realització d'un estudi sobre el subministrament vital que garanteixi l'accés universal a l'aigua a tots els usuaris. D'igual manera, aquest estudi no s'ha realitzat i el present treball de recopilació de dades ho demostra.

Pel que fa a la comunicació que fa Taigua dels ajuts i bonificacions, al seu web es pot trobar fàcilment un apartat sobre *Ajuts socials i bonificacions* on es descriuen tots els procediments per accedir-hi. La informació dels ajuts socials com són la tarifa social i el cànon social de l'ACA, així com altres tràmits tals com l'ampliació de trams de l'aigua i l'ampliació de trams del cànon de l'aigua són accessibles i fàcils de trobar. L'ajornament de factures es pot trobar a l'apartat específic de tràmits, i respecte la instrucció de comptadors socials només es troba l'ordenança reguladora a l'apartat de normativa del web.

El web de Taigua també té un apartat específic sobre transparència i dret d'accés a la informació pública, on es descriu la governança de l'empresa, s'adjunta tota la normativa que aplica al servei, informació econòmica, la qualitat de l'aigua, enquestes i polítiques d'empresa. Tot i així, no existeix un apartat específic sobre DHAS que agrupi informació sobre els ajuts, bonificacions i anàlisi qualitativa i quantitativa, tal i com es pretén amb aquest estudi. Creiem que en tant que un dels objectius principals dels serveis públics d'aigua de Terrassa és garantir el DHAS, caldria que Taigua reforçés la transparència i monitorització de dades. Tanmateix, en comparació amb altres municipis analitzats, a la web de Taigua sí que s'informa del nombre d'abonats a la tarifa social i RER dels últims dos anys.

De l'última enquesta de Taigua es desprèn que només el 46% de les enquestades coneixen la tarifa social, i aquest percentatge baixa al 21% respecte el cànon social de l'aigua. D'altra banda, l'enquesta realitzada a les usuàries de la Creu Roja demostra el baix nivell de coneixement dels ajuts per fer front al pagament dels rebuts, on només el 23% en són coneixedores. Creiem, doncs, que manca una campanya de difusió dels ajuts i bonificacions en diversos suports o mitjans, que tingui present que part del gruix de població en situació de vulnerabilitat no té accés a mitjans digitals.

6.1. Indicadors de DHAS

Per tal d'elaborar les diferents peticions d'informació pública que hem realitzat en aquest estudi, ens hem basat en la proposta d'indicadors del Grup d'Indicadors i Control Social (GRICS) de l'OAT, que fa anys que treballa per tal que s'implementi un sistema d'indicadors per a una gestió transparent de l'aigua a Terrassa i que l'Ajuntament i Taigua els utilitzin de forma oficial.

Del total d'indicadors que ha treballat el GRICS, n'hi ha 24 que s'agrupen en l'àmbit del DHAS, i són els següents:

- IND - DHA 1. Cobertura de servei a habitatges i empreses (abastament).
- IND - DHA 2. Població resident (i en infrahabitatges) connectada (i no) a la xarxa de col·lectors (sanejament).
- IND - DHA 3. Població resident (i en infrahabitatges) servida (i no) per l'EDAR.
- IND - DHA 4. (Agregat) Qualitat de l'aigua potable subministrada.
- IND - DHA 5. Total sol·licituds tarifa social sol·licitades.
- IND - DHA 6. Total sol·licituds tarifa social tramitades i aprovades.

- IND - DHA 7. Total sol·licituds tarifa social vigents i denegades (i motiu).
- IND - DHA 8. Número de factures bonificades per tarifa social i import total segregat per tipus de bonificació.
- IND - DHA 9. Noves famílies beneficiades per tarifa social i prorrogades (en absolut i % sobre nombre d'usuaris).
- IND - DHA 10. Noves famílies beneficiades per cànon social ACA i prorrogades (en absolut i % sobre nombre d'usuaris).
- IND - DHA 11. Aportació fons social Taigua (en el seu defecte, Serveis Socials).
- IND - DHA 12. Valoració que fa l'usuari de la tarifa.
- IND - DHA 13. Connexions irregulars sense comptador en l'àmbit domèstic i motius.
- IND - DHA 14. Connexions irregulars sense comptador en l'àmbit industrial i motius.
- IND - DHA 15. Connexions irregulars sense comptador en l'àmbit comercial i motius.
- IND - DHA 16. Número de famílies amb més de dues factures impagades i situació (RER).
- IND - DHA 17. Deute acumulat de les famílies per factures impagades i situació (RER)
- IND - DHA 18. Total sol·licituds comptadors emergència sol·licitades
- IND - DHA 19. Total sol·licituds comptadors emergència tramitades i aprovades
- IND - DHA 20. Total sol·licituds comptadors d'emergència vigents i denegades (i motiu).
- IND - DHA 21. Número de factures ajornades per família, motiu i situació (RER).
- IND - DHA 22. (Agregat) Compliment del Principi de Transparència.
- IND - DHA 23. Habitatges en ús en qualsevol règim de tinença sense subministrament d'aigua.
- IND - DHA 24. Número de campanyes de difusió del Dret Humà a l'Aigua i al Sanejament (i mitjans de difusió utilitzats)

Com l'abast d'aquest estudi és la dimensió d'accés i assequibilitat en l'àmbit domèstic, les peticions d'informació s'han centrat a demanar els indicadors que apareixen a la taula 29, per al període 2013-2022.

Taula 29. Indicadors que s'han utilitzat com a base per elaborar les peticions d'informació. El color verd indica que s'han facilitat totes les dades demanades sobre aquell indicador, el taronja que s'han facilitat dades rellevants però que han faltat algunes i el vermell indica que no s'han facilitat dades significatives. Font: elaboració pròpia.

IND - DHA 5
IND - DHA 6
IND - DHA 7
IND - DHA 8
IND - DHA 9
IND - DHA 10
IND - DHA 11
IND - DHA 13
IND - DHA 16
IND - DHA 17
IND - DHA 18
IND - DHA 19
IND - DHA 20
IND - DHA 21

7. Conclusions i recomanacions

7.1. Sobre la dimensió d'accés i els comptadors socials

- En comparació amb la instrucció de 2016, la nova instrucció de 2022 suposa una millora pel que fa als requisits d'entrada. Si bé és cert que ara mateix el principal requisit és acreditar la vulnerabilitat econòmica tal i com estableix la Llei 24/2015, hem comprovat que els informes de bona convivència encara són motiu de denegació. Caldria, doncs, no condicionar l'accés a l'aigua per a persones i unitats de convivència en situació de vulnerabilitat acreditada als informes de bona convivència donat que poden suposar un tracte discriminatori i desigual.
- Respecte la cobertura, l'avenç de la nova instrucció és lent. Només s'han instal·lat 11 comptadors a data 01/02/2023 d'un total de 91 sol·licituds. És a dir que només s'ha instal·lat el 12% del total de sol·licituds. En total, des de 2017 s'han instal·lat un total de 92 comptadors socials. Això representa 4 comptadors per cada 10.000 habitants, mentre que a Mataró s'instal·len 10,9 comptadors per cada 10.000 habitants.
- Respecte el procediment i els terminis, el compromís de 2 mesos i el termini màxim de 3 mesos per a finalitzar la resolució és un període de temps excessivament llarg, sobretot si tenim present que l'objectiu de la instrucció és garantir l'accés en situacions d'urgència. En cas que no fos factible agilitzar els terminis, caldria estudiar altres vies per garantir l'accés immediat al subministrament. Ara mateix, més de la meitat de les sol·licituds de la nova instrucció es troben en tramitació o pendents d'algun informe i/o requeriment.
- Es valora de forma positiva la compatibilització de l'objectiu de regular els usos indeguts amb garantir l'accés al subministrament. El procediment que se segueix per buscar els usos indeguts i la comunicació de la suspensió transitòria si no s'inicia el procediment per regularitzar el seu abastament permet regularitzar comptadors i identificar els usos indeguts. Tanmateix, del total d'usos indeguts detectats per Taigua, només s'han realitzat avisos al 13% del total i per tant cal avançar amb més celeritat en la regularització de les diferents situacions.
- La instrucció de 2022 per a la instal·lació de comptadors socials és un bon exemple de col·laboració públic-comunitària. El compromís en l'elaboració d'informes de seguiment cada 6 mesos per part de Medi Ambient i el seguiment que realitza l'OAT és quelcom positiu per avaluar la cobertura i idoneïtat de la instrucció. Caldria donar resposta a la demanda específica de comptabilitzar els terminis de cada tràmit, per tal d'avaluar on s'encallen les sol·licituds i fer propostes de millora. Cal pensar també en garantir l'accés a la informació per a tota la població i fer públics els informes de seguiment respecte a l'avenç de la instrucció.
- No hem pogut saber si a les afectades se'ls hi comunica els motius de denegació de la sol·licitud d'instal·lació de comptadors socials. Segons l'entrevista amb la PAH no es comuniquen els motius de denegació. És per això que es recomana fer un bon seguiment i anàlisi dels motius de denegació, així com comunicar-ho a les afectades.

7.2. Sobre l'assequibilitat, tarifa social i cànon social

- No hi ha diferències significatives en la definició de l'estructura de la tarifa social en l'etapa de MINA i l'actual, però sí s'han millorat les condicions d'accés amb l'aplicació automàtica de la tarifa social i la gratuïtat en el canvi de nom del subministrament per a les famílies amb IRER. A la pràctica s'han millorat els imports descomptats de la part corresponent al servei d'aigua al passar del 90 al 100% de cobertura de la quota de servei i a l'incloure la bonificació sobre la part corresponent a la gestió del comptador, resultant la factura actual un 17 % més barata respecte la del 2016. El canvi més substancial, però, ha estat en el descompte aplicat al cànon social de l'ACA, que ha passat a ser zero, pel que en el cas d'una família amb tarifa i cànon social el 2023 pagaria la meitat del que pagava el 2016.
- Per un cas estàndard de consum de 9m³ al mes (3 habitants amb un consum de 100 lpd), la tarifa social vigent a Terrassa suposa una reducció en la factura de l'aigua del 39,5%, corresponent a la part de la quota de servei amb comptador. En

aquesta situació es troben 2.284 famílies el 2022, que representa 10,19 llars per cada 1.000 habitants i el 2,50% dels abonats domèstics del municipi. Aquest valor és més baix que en el cas d'altres municipis analitzats, com El Prat de Llobregat, Mataró, Barcelona o el conjunt de l'AMB.

- Per al mateix cas anterior amb un consum mensual de 9m³, la reducció en la factura amb l'aplicació de la tarifa i el cànon social és del 67,67%, força significativa. En aquesta situació, però, només hi ha 446 famílies el 2022 segons dades de l'Ajuntament, i 1.140 famílies segons l'ACA. Tant en el cas de considerar una dada o una altra aquest valor és excepcionalment baix, equival a 2 llars per cada 1.000 habitants i a 5 llars per cada 1.000 habitants en el cas més favorable, molt inferior als de la resta de municipis analitzats, i segueix sent molt menor que el corresponent als abonats amb tarifa social, tot i que els requisits per accedir a aquesta última són més restrictius. Cal, doncs, determinar els motius pels quals hi ha poques famílies que disposen del cànon social i posar els mecanismes per revertir aquesta situació.
- Pel que fa a l'evolució del nombre de sol·licituds rebudes i aprovades des de l'inici de l'aplicació de la tarifa social, destaca el fet que a partir dels anys 2018-2019 s'ha produït una reducció en el nombre de sol·licituds rebudes, així com també en el nombre de sol·licituds aprovades respecte les rebudes.
- El principal motiu de denegació de la tarifa social correspon a no complir els requisits de renda establerts, i l'empadronament en el domicili del subministrament no sembla ser un problema, ja que són molt baixes les denegacions per aquest motiu.
- En el 67% dels casos la sol·licitud de la tarifa social la realitzen dones, valor que augmenta fins a més del 90% en el cas de famílies monoparentals.
- Hi ha un nombre considerable d'abonats que tenen concedida la tarifa social per complir els requisits establerts, però que a la pràctica no la gaudeixen per superar el segon tram de consum en totes les seves factures. Caldria analitzar els motius d'aquesta situació i posar els mecanismes per revertir-la, bé sigui garantint que s'aplica l'ampliació dels trams de consum en funció de les persones que hi ha la llar, o bé revisant l'existència de possibles fuites o els motius dels consums en excés.
- Caldria revisar la condició establerta de no aplicar la tarifa social en aquelles factures en les que es supera el segon tram de consum, i establir per aquests casos una bonificació menor, però que no arribi al preu de la tarifa general, com és el cas del cànon social de l'ACA.
- Els criteris de nivell de renda definits per l'ajuntament per tenir accés a la tarifa social són més restrictius que els establerts per a obtenir el cànon social de l'ACA. Es recomana la unificació dels requisits per accedir a aquestes dues bonificacions, així com a altres mecanismes de suport a les famílies i persones en situació de vulnerabilitat. Per simplicitat, i perquè és més garantista, es recomana adoptar els requisits definits per l'ACA per obtenir el cànon social.
- En cas d'unificar els criteris i adoptar els actualment establerts per accedir al cànon social, cal establir els mecanismes i recursos necessaris per a què l'elaboració dels IRER per part dels serveis socials municipals no suposi un limitant o un fre per a l'obtenció de la tarifa social. En cas de no fer-ho es correria el risc de deixar fora de la tarifa i el cànon social a llars en situació de vulnerabilitat per manca de resposta de serveis socials.
- Per simplificar el procediment per a tramitar el cànon i la tarifa social, i facilitar que arribi als col·lectius vulnerables, es proposa unificar la via d'accés a les dues bonificacions, independentment que l'organisme responsable d'atorgar-les sigui diferent. Caldria plantejar diverses vies d'accés on les persones usuàries puguin adreçar-se per a fer els dos tràmits simultàniament: a través del punt d'atenció de Taigua, dels serveis socials municipals o OFIMAPE. A més, sempre s'hauria de garantir l'atenció presencial per a la tramitació d'ambdós ajuts sense necessitat de desplaçar-se fora del municipi.
- Cal fer una tasca de difusió de la tarifa i el cànon social, mitjançant una campanya comunicativa en diversos suports per a garantir que la informació arriba a la ciutadania de Terrassa que encara no disposa d'aquestes bonificacions tot i tenir dret a gaudir-ne. Com a part de la campanya es pot incloure aquesta informació a la mateixa factura de l'aigua, mantenint-la fins i tot de forma permanent.

- La tarifa social de l'aigua per abonats domèstics s'aplica a la tarifa de subministrament d'aigua, a l'alta en el cas de contractar el servei de gestió de comptadors amb Taigua, i al canvi de nom del titular per aquelles llars que disposen d'un IRRER. No hi ha definits descomptes aplicables a altres quotes o tarifes, com és el cas de la tarifa de connexió o altres tarifes del servei no periòdiques. Seria interessant estudiar l'establiment d'una quota d'alta al subministrament més reduïda per a col·lectius en situació de vulnerabilitat, així com l'exempció en alguns conceptes com el de devolució de rebut domèstic i el de reobertura per tall de subministrament domèstic.

7.3. Sobre el nivell d'endeutament i els ajuts d'urgència

- Malgrat l'existència d'ajuts tals com la tarifa social i el cànon social, el 7,8% de les abonades al servei tenen una o més factures impagades. El 2022 hi havia 446 abonades amb IRRER, de les quals prop del 80% tenien factures impagades i un promig de 4 factures pendents. Existeix una situació d'endeutament que es va cronificant lentament i cal abordar.
- Els ajuts d'urgència social de Serveis Socials es destinen a cobrir deutes i reparacions pel correcte funcionament del servei. Tenint present el nivell d'endeutament al sector domèstic, són molt poques les persones o famílies que es beneficien d'aquests ajuts.
- Amb el canvi de model de gestió de MINA a Taigua es va perdre el fons de solidaritat de la Fundació MINA i des de llavors no s'ha creat un nou fons de solidaritat ni tampoc ha augmentat el pressupost de Serveis Socials als ajuts d'urgència. Malgrat això, el deute de les usuàries RER segueix creixent.
- Donades les situacions d'endeutament, cal avaluar amb deteniment la cobertura dels ajuts d'urgència social, el cànon social i la tarifa social. Fora bo analitzar el consum de les usuàries amb IRRER per saber si alguns consums excessius o el fet de no comptar amb l'ampliació de trams suposa un impediment per gaudir de la tarifa social. En tot cas, la situació d'endeutament i el baix nombre de població amb IRRER ens ha de fer pensar que, com a mínim, cal publicitar millor tots els ajuts i ajudar, facilitar i acompanyar en la seva tramitació, i focalitzar-los al gruix de població que els necessita.
- Molts municipis i operadors compten amb procediments per a la condonació del deute de les usuàries en situació de vulnerabilitat. El perdó del deute i la segona oportunitat pot contribuir a que les famílies portin al dia els seus rebuts i evitar tornar a una situació d'endeutament i angoixa.
- Amb el nivell d'endeutament de Taigua i la preocupació que li suposa per a la seva sostenibilitat financera, es recomana revisar la condició de prohibició del tall de subministrament al sector domèstic. Donat que el deute procedent de usuàries RER és baix, es podria valorar seguir el mateix procediment que amb la instrucció de comptadors de 2022, on s'avisava dels drets de les usuàries per tramitar l'IRER i tenir accés a bonificacions i ajuts socials. Si no s'acredita la situació de vulnerabilitat, es procedeix a efectuar un tall transitori. D'aquesta manera es contribuiria a augmentar la cobertura dels ajuts socials i possibilitar suspensions de l'abastament un cop s'esgoten tots els mitjans per comprovar la situació econòmica de la llar. D'aquesta forma es podrien destinar diners a cobrir el deute de famílies en situació de vulnerabilitat acreditada.

7.4. Sobre la coordinació dels actors

- La implicació de diferents actors municipals amb diferents rols i responsabilitats fa necessari que es dibuixi de forma més clara i concisa la responsabilitat de cada actor. Cal que les àrees de gestió i els equips humans que hi treballen coneguin tots els actors implicats i els circuits establerts per oferir les ajudes i bonificacions.
- Per a garantir el correcte funcionament de les mesures i polítiques socials adreçades a garantir el DHAS, és necessari que els actors implicats es coordinin entre ells per tal d'accelerar els terminis, resoldre expedients i fer-ne seguiment. Per exemple, no té sentit que Serveis Socials que és qui gestiona els ajuts d'urgència no tingui un rol clar en l'acompanyament per la tramitació de la tarifa social i cànon social quan tramita els ajuts d'urgència.

- També cal una millor coordinació de tots els equips a l'hora de treballar amb les dades. En ocasions hem hagut de treballar amb dades incompletes o dades diferents referents a les mateixes qüestions segons el servei o àrea d'on provenien.

7.5. Sobre la transparència i l'accés a la informació

- Seria convenient que Taigua incorporés a l'apartat de transparència del seu web un apartat específic per acollir tota la informació relativa al compliment del DHAS i anàlisi de dades amb les últimes dades actualitzades de forma periòdica i amb l'històric de dades disponible. Atinent al fenomen de feminització de la pobresa hídrica és necessari disgregar per gènere les dades quan sigui pertinent.
- En relació amb la transparència i sistematització, es troba a faltar un sistema d'indicadors establert i aprovat per l'Ajuntament, vinculant i d'aplicació per a totes les àrees i serveis que treballen en la gestió del DHAS. En aquest sentit, el GRICS de l'OAT té una proposta que pot servir com a base.
- En relació amb la comunicació, caldria dissenyar una campanya divulgativa per donar a conèixer, amb la màxima amplitud, totes les ajudes i bonificacions existents sobre DHAS. La campanya hauria de comptar amb diferents formats (digital i en paper) i implicar diferents agents socials i administratius. Es recomana utilitzar les factures com un dels formats on comunicar els ajuts.

7.6. Altres consideracions

- La tarifa de l'aigua de Terrassa es manté igual des de l'any 2014, tant pel que fa a l'estructura tarifària com en els preus dels diversos conceptes. Seria interessant plantejar la possibilitat de revisar l'estructura tarifària per adequar-la a les circumstàncies actuals i garantir tant la sostenibilitat del sistema com el dret d'accés a tota la població, especialment a la més vulnerable. Per això es podria plantejar la revisió dels blocs definits actualment per tal de garantir l'accés a baix preu en consums baixos, i augmentar els preus i la recaptació en trams alts de consum domèstic, així com en les altres tipologies de consums. En cas que es canviés l'estructura tarifària caldria garantir que els descomptes corresponents a la tarifa social arriben a cobrir un consum de 100 lpd, incloent tant la part fixa com la variable de la tarifa.
- A través de les entrevistes, reunions i trobades amb els diferents actors es pot concloure que és difícil identificar on s'encallen els procediments. Malgrat això, sí que hi ha consens que Serveis Socials actua com a coll d'ampolla amb la tramitació dels informe RER. L'informe RER és una de les principals maneres per acreditar la situació de vulnerabilitat i per tant és un requisit per gaudir dels ajuts i bonificacions. És per això que es recomana posar especial atenció en aquest procediment i accelerar-lo.
- Per a l'obtenció de l'informe RER i tal i com estableix la Llei 24/2015, no caldria demanar com a requisit un avís de tall o factura impagada. Cal, doncs, revisar el protocol d'actuació entre Serveis Socials i OFIMAPE i demanar només els requisits de renda. També cal revisar el tràmit virtual i afegir la possibilitat de tramitar l'informe per al subministrament d'aigua donat que ara només apareix el de llum i gas.
- Per últim, aquest estudi no ha abordat la problemàtica del sensellarisme i les evidents vulneracions del DHAS que implica. Algunes estimacions del Pla Local d'Habitatge de Terrassa 2019-2025 estimen unes 400 persones sense llar i sense cap tipus d'ingressos. Per a futures ocasions seria interessant analitzar la situació respecte a l'aigua d'aquest col·lectiu.

8. Bibliografia

Agència Catalana de l'Aigua. (n.d.-a). *Preu de l'aigua, composició, serveis i altres conceptes*. Retrieved February 12, 2023, from <https://aca.gencat.cat/ca/laca/observatori-del-preu-de-laigua/preu-de-laigua-composicio-serveis-i-altres-conceptes/>

Agència Catalana de l'Aigua. (n.d.-b). *Preu per municipis i evolució*. Retrieved December 15, 2022, from <https://aca.gencat.cat/ca/laca/observatori-del-preu-de-laigua/Preu-per-municipis-i-evolucio/>

Agència Catalana de l'Aigua. (2022). *Estudi del preu de l'aigua a Catalunya Informe anual 2022*. https://aca.gencat.cat/web/.content/10_ACAJ_Publicacions/05-estudis-preus-i-tarifas/20_Estudi_preu_aigua_2022_ca.pdf

Ajuntament de Terrassa. (n.d.). *Anuari Estadístic Terrassa 2022*. Retrieved April 23, 2023, from <https://xifres.terrassa.cat/A2022/index.php>

Ajuntament de Terrassa. (2019a). *Memòria OFIMAPE 2019*. https://www.terrassa.cat/documents/12006/41660387/PSH_Mem%C3%B2ria_ofimape_2019/c9bebe03-5be3-4a99-9e5a-800afe7676ca

Ajuntament de Terrassa. (2019b). *Pla Local d'Habitatge de Terrassa 2019-2025*. https://docs.terrassa.cat/aoberta/DUN_2019_25_Pla_Local_Habitatge_Terrassa.pdf

Ajuntament de Terrassa. (2021). *Reglament municipal de prestacions socials de caràcter econòmic*. <https://bop.diba.cat/anunci/3080813/aprovacio-definitiva-del-reglament-municipal-de-prestacions-socials-de-caracter-economic-ajuntament-de-terrassa>

Ajuntament de Terrassa. (2022). *Reglament del servei públic d'abastament domiciliari i estalvi d'aigua de Terrassa*. https://taigua.cat/wp-content/uploads/2022/04/REGLAMENT-DEL-SERVEI-PUBLIC-DABASTAMENT-DAIGUA-A-TERRASSA-1.pdf?_gl=1*172t2t9*_ga*MTk3MjEzMjUwOC4xNjgyMzU4MzE1*_up*MQ..*_ga_MZ39BHEKMB*MTY4MjM1ODMxNC4xLjEuMTY4MjM1ODMyOC4wLjAuMA..

Asamblea General de les Naciones Unidas. (2010). *A/RES/64/292. El derecho humano al agua y el saneamiento*. <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N09/479/38/PDF/N0947938.pdf?OpenElement>

Asamblea General de les Naciones Unidas. (2009). *A/HRC/12/24. Informe de la experta independiente sobre la cuestión de las obligaciones de derechos humanos relacionadas con el acceso al agua potable y el saneamiento*.

Autonoma del Diari Oficial de Publicacions de la Generalitat de Catalunya, E. (2006). *LLEI 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic*.

Autonoma del Diari Oficial de Publicacions de la Generalitat de Catalunya, E. (2007). *LLEI 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials*.

Autonoma del Diari Oficial de Publicacions de la Generalitat de Catalunya, E. (2015). *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*.

Barberà, C. (2015). *Com garantir l'assequibilitat del Dret Humà a l'aigua i al sanejament mitjançant les tarifes*. Enginyeria Sense Fronteres.

Butlletí Oficial de la Província de Barcelona. (2022). *Ordenança 1.1. Ordenança general de gestió, recaptació i inspecció dels tributs i altres ingressos de dret públic locals*. https://taigua.cat/wp-content/uploads/2023/02/ORDENANCES-FISCALS-2023.pdf?_gl=1*620ryr*_ga*NDY3MzcyODc0LjE2ODIzNzI4OTc*_up*MQ..*_ga_MZ39BHEKMB*MTY4MjM3Mjg5Ny4xLjEuMTY4MjM3MjkwMy4wLjAuMA..

Butlletí Oficial de la Província de Barcelona. (2023). *ORDENANÇA REGULADORA 4.1 DE LA PRESTACIÓ PATRIMONIAL DE CARÀCTER PÚBLIC NO TRIBUTARI SOBRE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI PÚBLIC D'ABASTAMENT D'AIGUA A TERRASSA*. <https://bop.diba.cat>

Consejo General del Poder Judicial. (n.d.-a). *Estadística sobre Ejecuciones Hipotecarias*. Retrieved April 23, 2023, from <https://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Estadistica-Judicial/Estadistica-por-temas/Datos-penales--civiles-y-laborales/Civil-y-laboral/Estadistica-sobre-Ejecuciones-Hipotecarias/>

Consejo General del Poder Judicial. (n.d.-b). *Resoluciones dictadas en procedimientos sobre arrendamientos urbanos*. Retrieved April 23, 2023, from <https://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Estadistica-Judicial/Estadistica-por-temas/Datos-penales--civiles-y-laborales/Civil-y-laboral/Resoluciones-dictadas-en-procedimientos-sobre-Arrendamientos-Urbanos/>

Consell Comarcal del Vallès Occidental, & Observatori Vallès Occidental. (2017). *Desigualtat i pobresa al Vallès Occidental Una aproximació a la situació actual i a les principals mesures locals*. <https://www.consellvallesoccidental.cat/wp-content/uploads/Estudi-Desigualtat-i-Pobresa-al-Valle%CC%80s-Occidental.pdf>

Comitè de Drets Econòmics, Socials i Culturals de la ONU. (2002). *Observación general No 15 (2002): El derecho al agua (artículos 11 y 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales)*. E/C.12/2002/11 <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2012/8789.pdf>

Domene, E., Garcia, M., Garcia, X., (2019). *Eines per visualitzar la pobresa hídrica i energètica a l'àrea metropolitana de Barcelona*. Institut d'Estudis Regionals i Metropolitans de Barcelona.

Domene, E., Garcia, M. (2021). *Indicadors de pobresa hídrica a l'àrea metropolitana de Barcelona. Importància dels enfocaments micro*. Àrea de Sostenibilitat Urbana, Institut d'Estudis Regionals i Metropolitans de Barcelona.

Diputació de Barcelona. (2021). *Indicadors Municipals d'Habitatge de la demarcació de Barcelona*. Terrassa.

Enginyeria Sense Fronteres. (2021). *La lluita contra la pobresa energètica al món municipal L'aplicació de la Llei 24/2015, en xifres*. <https://esf-cat.org/wp-content/uploads/2021/09/La-lluita-contra-la-pobresa-energetica-al-mon-municipal-web.pdf>

Grup de les Nacions Unides per al Desenvolupament Sostenible. (2003). *The Human Rights Based Approach to Development Cooperation Towards a Common Understanding Among UN Agencies*.

Guiteras, M. (2018). *Endeutament i Dret Humà a l'Aigua i al Sanejament (DHAS). L'assequibilitat del DHAS a la demarcació de Barcelona i al Sud Global*. Enginyeria Sense Fronteres.

Observatori de l'Aigua de Terrassa. (2022). *Informe 10/Grup DHA i JS. Valoració de l'Informe de Medi Ambient sobre aplicació de la Instrucció (octubre 2022)*.

Observatori DESC, Agència de Salut Pública de Barcelona, Enginyeria Sense Fronteres, Aliança contra la Pobresa Energètica, & PAH Barcelona. (2022). *Emergència habitacional, lluita dels moviments socials i avaluació de les respostes dels poders públics als desnonaments i la pobresa energètica*. <https://pobresaenergetica.es/wp-content/uploads/2020/09/Informe-Emergencia-Habitacional-Pobresa-Energetica-Salut-Barcelona-2017-2020-CAT.pdf>

OMS, Joint Monitoring Programme, & UNICEF. (n.d.). *FIVE YEARS INTO THE SDGs PROGRESS ON HOUSEHOLD DRINKING WATER, SANITATION AND HYGIENE WHO/UNICEF JOINT MONITORING PROGRAMME FOR WATER SUPPLY, SANITATION AND HYGIENE*. <http://apps.who.int/bookorders>.

Servei de Medi Ambient de l'Ajuntament de Terrassa. (2022a). *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 de l'Ajuntament de Terrassa. (2022b). *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*. https://taigua.cat/wp-content/uploads/2022/04/Instruccio_comptadors_vdef.pdf

Serveis Socials de l'Ajuntament de Terrassa. (2015). *Memòria 2015 Serveis Socials*. https://www.terrassa.cat/documents/12006/31180729/Memoria_serveis_socials_2015/07cceb52-d064-4677-854c-6891d9d3192e

Serveis Socials de l'Ajuntament de Terrassa. (2016). *Memòria 2016 Serveis Socials*. https://www.terrassa.cat/documents/12006/31180729/memoria_serveis_socials_2016/6d967de0-b0e5-4550-b6f2-c1f26bfd2e52

Serveis Socials de l'Ajuntament de Terrassa. (2017). *Memòria 2017 Serveis Socials*. https://www.terrassa.cat/documents/12006/31180729/memoria_serveis_socials_2017/9ef89f9f-c8fc-4ba2-bc83-5b08e93e4e61

Serveis Socials de l'Ajuntament de Terrassa. (2018). *Memòria 2018 Serveis Socials*. https://www.terrassa.cat/documents/12006/31180729/memoria_serveis_socials_2018/1d46650d-9097-409c-89d3-49da14982252

